

IMPLEMENTATION OF e-GOVERNMENT TOWARDS TRUSTWORTHY GOVERNMENT

Fitriyul Dewi Marta

Abstract

Development and application of e-govt is an attempt to hold government to improve the quality of public service by the utilization of technology (based on electronic). One of the many forms the application of e-govt that had taken in the greater bandung is the application of e-kelurahan, the administration system based village the internet used to make public services. The purpose of this research is analyzing the application of e-government to government (trusted trustworthy government) (study at the sadang attack bandung west java). This research using the methodology descriptive with a qualitative approach as for the techniques of data collection, observation and triangulation. Data analysis steps if data reduction data presentation, and conclusion. Performance e village formulate implementation strategies, the authors use the technique SWOT analysis. Based on the research done, obtained conclusions as follows: 1. The application of e-government to government (trusted trustworthy government) (at the sadang attack bandung west java) is work however less than optimal so should be developed further, 2. Models in application of e-government to government (trusted trustworthy government) is a model model g2c the government to citizens, 3. Strategy to the application of e-government to government (trusted trustworthy government): analysis is preparing for employees at the; setting the legislation or regional leaders; develop and add service feature application e-kelurahan; increase the facility and speed; provides a facility it at rws pavilion independent of service e-kelurahan; realize making application service to organizations electronic device the city bandung, and the development of security system on the application e-kelurahan service.

Keywords: e-Government, Strategic Planning, SWOT, Public Policy

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai salah satu negara di dunia yang juga terkena dampak dari kemajuan teknologi dan informasi ini perlu menyesuaikan dan merubah pola manajemen pemerintahannya agar pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien. Sehingga, dengan menerapkan perkembangan teknologi dan informasi dapat menjadi nilai tambah dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan karena dapat membuka ruang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan. Seiring dengan era reformasi, kebutuhan akan keterbukaan terhadap informasi menjadi meningkat. Kebutuhan masyarakat terhadap keterbukaan informasi yang serba cepat, akurat, dan praktis menuntut pemerintah



perlu untuk menerapkan suatu konsep pemerintahan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Konsep tersebut dikenal dengan istilah *Electronic Government (E-Govt)*.

E-Govt juga merupakan sebuah konsep yang bertujuan mendukung penerapan *good governance* sebagai upaya pemerintah dalam peningkatan pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. Sehingga *E-Govt* dapat mengurangi praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. Pemerintahan yang baik dan bersih pada umumnya terjadi ketika masyarakat telah melaksanakan kontrol sosial, sehingga kekuasaan pemerintah menjadi terbatas dan meminimalkan penyalahgunaan wewenang termasuk KKN.¹ Salah satu dari sekian banyak bentuk penerapan sistem *E-Govt* yang sudah diterapkan di Kota Bandung adalah penerapan *E-Kelurahan*. *E-Kelurahan* adalah sistem administrasi Kelurahan berbasis internet yang digunakan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. *E-kelurahan* merupakan bagian dari MOU PT.Telkom Tbk bersama walikota Bandung untuk menuju Bandung *Smart City*.

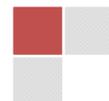
E-Kelurahan adalah suatu aplikasi yang dibangun oleh PT. Telkom untuk proses otomatisasi operasional dan administrasi kelurahan, seperti pembuatan surat keterangan, pendataan penduduk, potensi daerah, layanan administrasi dan arsip. Sehingga pelayanan menjadi akurat, cepat, mudah dan murah. Tujuan implementasi e-kelurahan untuk peningkatan kegiatan pemerintahan di tingkat kelurahan agar lebih efektif dan efisien, pemberdayaan masyarakat lebih aktif, dokumen dan data kelurahan tertata dengan baik serta informasi aktivitas kelurahan akan lebih transparan. *E-Kelurahan* juga merupakan terobosan inovasi pembuatan surat-surat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dibuat oleh Unit Satuan Kerja Daerah (Kelurahan) dengan menggunakan sebuah aplikasi online yang kesemua datanya disimpan dan diambil dari sebuah Provider.

Aplikasi *E-Kelurahan* dipergunakan untuk memudahkan, mempercepat pembuatan berbagai macam surat pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh semua warga. Aplikasi *E-Kelurahan* dipergunakan karena lebih memudahkan dalam memenuhi kebutuhan surat pelayanan serta *E-Kelurahan* tidak ketergantungan ke seperangkat komputer karena disimpan diserver, tidak lagi mencari data dan nama folder dikomputer. Berikut ini jenis layanan yang menggunakan e-kelurahan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jenis Layanan E-Kelurahan

No	Modul Surat	No	Modul Surat
1	2	3	4
1	SKMT untuk Sekolah	13	SK Kejandaan / Kedudaan*
2	SK Domisili Kelembagaan	14	SK Untuk Orang Tua*

¹Akadun, op. Cit. hlm. 147



No	Modul Surat	No	Modul Surat
1	2	3	4
3	SK Domisili Perusahaan	15	SK Asal Usul*
4	SK Usaha	16	Persetujuan Mempelai*
5	SK Ahli Waris	17	SK untuk Menikah*
6	SK Belum Menikah	18	SK Kematian Suami / Istri*
7	SK Pernyataan	19	SK Kelahiran
8	SK Pengantar Catatan Kepolisian	20	SK Pindah Datang WNI
9	Permohonan KTP	21	SK Jaminan Bertempat Tinggal
10	SK Miskin	22	Permohonan Pindah Datang
11	SK Serba Guna	23	Form Data Kependudukan
12	SK Tidak Mampu	24	SK Jamkesmas

Ket : *) merupakan bagian dari SK Niat Akad (NA)

Sumber : Kelurahan Sadang Serang, 2015

Program ini dimulai sejak akhir tahun 2013, dan ditargetkan tahun 2014 seluruh kelurahan yang ada di Kota Bandung sudah menggunakan aplikasi e-kelurahan ini untuk meningkatkan dan memaksimalkan kualitas pelayanan publik khususnya di tingkat kelurahan dan kecamatan pada umumnya. Namun sampai saat pelaksanaannya e-kelurahan ini banyak mengalami permasalahan dan hambatan. Kelurahan Sadang Serang merupakan salah satu Kelurahan yang menerapkan sistem *E-Kelurahan* pertama kali di Kota Bandung. Implementasi *E-Kelurahan* di Kelurahan Sadang Serang menjadikan Sadang Serang menuju Bandung Juara, dan merupakan langkah awal menuju Indonesia Jaya.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya banyak terjadi kendala yang mengakibatkan terganggunya sistem *E-Kelurahan* itu sendiri. Dari intern Kelurahan Sadang Serang, jumlah pegawai yang bekerja disana tidak ada dari tamatan yang menguasai Teknologi Informasi. Rata-rata pegawai didominasi oleh para sarjana yang notabene tidak ahli IT. Maka seharusnya kelurahan perlu mengembangkan kompetensi SDM perangkat kelurahan dalam mengoperasikan dan menjalankan sistem dalam melayani masyarakat karena fakta dilapangan jumlah operator atau perangkat kelurahan yang bertugas menjalankan sistem aplikasi sangat terbatas. Selain itu kendala lain adalah sistem error yaitu jaringan internet yang sering terganggu ketika sedang melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini menyebabkan lambannya pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat karena faktor jaringan. Ditambah dengan arus listrik yang sering padam membuat para aparat kelurahan susah untuk memproses berkas yang diajukan oleh masyarakat. Sebagaimana Lurah Sadang Serang Ratnarahayu mengatakan bahwa:²

² /Users/Acer/Documents/e-kelurahan/Sistem Aplikasi e-Kelurahan Belum Berjalan Maksimal - Fokus Jabar - Portal Berita Jawa Barat.html (Sistem Aplikasi E-Kelurahan Belum Berjalan Maksimal), Rabu, 02 April 2014.



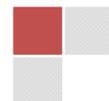
“Sejak diluncurkan pada Desember 2013 lalu hingga sekarang *E*-kelurahan ini tetap banyak revisi, sebab sistem tersebut bukan standar pelayanan kelurahan di Kota Bandung. Sistem *E*-kelurahan ini masih menggunakan sistem kelurahan di Jakarta, maka untuk mengakses sistemnya belum bisa dilakukan langsung oleh pihak kelurahan Sadang Serang, jadi harus didampingi pihak dari telkom, bukan hanya itu lanjut Ratnarahayu, kendala lain yang dialami yakni sering bermasalahnya server internet”, ungkapnya.

Pengetahuan masyarakat yang minim akan penggunaan sistem informasi membuat masyarakat tidak berperan aktif dalam mendukung penerapan *E*-Kelurahan ini. Hal tersebut disebabkan kultur budaya sebagian besar warga disana lebih senang dilayani oleh perangkat kelurahan secara manual dibandingkan dengan melayani diri sendiri dengan menggunakan aplikasi tersebut. Menurut salah satu eterangan salah satu warga kelurahan sadang serang, Sigit Wirakusuma (21 Tahun) mengatakan “kebanyakan warga disini apabila ingin mengurus administrasi kependudukan, perizinan dan lain - lain lebih memilih oknum calo dengan mengeluarkan biaya lebih agar cepats elesai dan langsung terima jadi, tidak mengikuti prosedur yang ada”. Sebagian warga yang lain lebih baik mengantre agar dilayani secara manual oleh perangkat di kelurahan. Hal itu diperkuat dengan informasi yang diperoleh dari media elektronik sebagai berikut:³

“Sampai saat ini warga masih bingung menggunakan sistem aplikasi e-kelurahan. Maka pihak kelurahan masih menggunakan sistem manual. Namun meski begitu ada sebagian warga menanggapi sistem ini dengan positif. Diharapkan untuk kedepannya aplikasi e-kelurahan dapat berkembang dan untuk pelayanan warga tidak perlu lagi bertatap muka dengan petugas kelurahan. Dipaparkannya, dengan begitu warga tinggal mengirimkan surat keterangan dari RT / RW dengan di scan melalui email, kemudian pihak kelurahan memprosesnya. Apabila sudah selesai, warga akan dihubungi petugas kelurahan untuk membawa pengajuannya. “Tapi untuk mencapai tahap itu harus membutuhkan waktu lama, sebab warga masih banyak yang memilih untuk mengantre dan menunggu di kator kelurahan. Ya mau gimana lagi, kami lakukan semampu kami, pungkasnya”.

Belum diterimanya secara positif oleh seluruh warga di kelurahan sadang serang sejak diterapkan aplikasi e-kelurahan mengakibatkan pelaksanaan pelayanan berbasis Teknologi Informasi ini belum dapat dikatakan maksimal. Memang sistem ini merupakan hal yang baru dimata masyarakat dan kurangnya sosialisasi secara mendalam dan belum adanya pengenalan secara teknis mengenai sistem aplikasi e-kelurahan merupakan salah satu penyebab pelaksanaan aplikasi ini belum berjalan maksimal. Selain itu hal ini dibuktikan dengan tidak digunakannya mesin pelayanan

³ <http://infobandung.co.id/warga-lebih-memilih-antri-dari-pada-menggunakan-e-kelurahan/>, 02 April 2014)



berbasis internet yang ada di Kelurahan Sadang Serang. Keberadaan Mesin itu seharusnya membantu aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat dapat memasukkan sendiri data-data yang dibutuhkan dalam proses pelayanan yang diinginkan.⁴ Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan penulis maka masalah penelitian adalah 1) Bagaimanakah Penerapan Sistem *E-Government* Menuju Pemerintahan yang Terpercaya (*Trustworthy Government*) di Kelurahan Sadang Serang Kota Bandung Provinsi Jawa Barat? 2) Bagaimanakah Model Proses Implementasi dari Penerapan Sistem *E-Government* Menuju Pemerintahan yang Terpercaya (*Trustworthy Government*) di Kelurahan Sadang Serang Kota Bandung Provinsi Jawa Barat? 3) Strategi apa yang digunakan dalam Penerapan Sistem *E-Government* Menuju Pemerintahan yang Terpercaya (*Trustworthy Government*) di Kelurahan Sadang Serang Kota Bandung Provinsi Jawa Barat?

TEORI

Implementasi Kebijakan Publik

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan tentang implementasi kebijakan. Van Horn dan Van Meter⁵ menjelaskan implementasi kebijakan adalah “*those actions by public and private individual (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions*”. Kemudian dalam bahasa yang berbeda Van Meter dan Van Horn menjelaskan bahwa:⁶

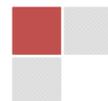
“implementasi kebijakan sebagai tindakan – tindakan yang dilakukan oleh individu – individu (atau kelompok – kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan – tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan – keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan – tindakan ini mencakup usaha – usaha untuk mengubah keputusan – keputusan menjadi tindakan – tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha – usaha untuk mencapai perubahan – perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan – keputusan kebijakan”.

Horn dan Meter menjelaskan untuk mewujudkan standar dan sasaran tersebut, terdapat beberapa variabel penting yang mempengaruhinya, yaitu: (a) ukuran dan tujuan kebijakan, (b) sumber-sumber kebijakan, (c) karakteristik badan atau lembaga pelaksana, (d) komunikasi antarorganisasi terkait dan aktivitas pelaksanaan, (e) kondisi ekonomi, sosial dan politik, dan (f) sikap para pelaksana kebijakan.

⁴Hasil survey dan wawancara penulis dengan Bapak Hendra Suhendar, SH, MH selaku Seksi DIKMAS yang dilakukan pada hari Senin, 07-12-2015 pukul 09.00 WIB

⁵ Van Meter, Donald S and Carl E. Van Horn, *The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework*, (Ohio : Departement of Political Science Ohio State University, 1975), hlm. 447

⁶Ibid., hlm. 447 - 448



e-Government

Dalam bukunya Indrajit, mengungkapkan pendapatnya tentang *e-government* yaitu:⁷

E-Government melingkupi proses pelaksanaan pemerintahan dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, *e-government* bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah serta mengembangkan demokrasi dan partisipasi publik yang lebih besar.

Sedangkan pendapat Satyanarayana tentang *e-government* yaitu:

E-government is the process of transformation of the relationship of government with its constituents – the citizens, the businesses – and between its own organs, through the use of the tools of information and communications technology. (E-government adalah proses transformasi hubungan pemerintah dengan konstituennya – warga, bisnis – dan antara organ pemerintah sendiri, melalui penggunaan alat-alat teknologi informasi dan komunikasi).⁸

Lain halnya dengan pendapat Sutarman tentang *e-government* yaitu “*E-government* adalah penggunaan teknologi internet secara umum dan *e-commerce* secara khusus untuk menyampaikan informasi dan pelayanan umum kepada masyarakat, rekan bisnis, supplier, dan bagian sektor umum.”⁹ *E-government* merupakan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat atau dengan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*). Hubungan ini dapat dilihat dari pengertian *e-government* menurut World Bank dalam Rosdiana dan Irianto, yaitu:¹⁰

e-government refers to use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have ability to transform relation with citizens, businesses, and other arms. (*e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (seperti *wide area network*, internet, dan *mobile computing*) yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan kelompok lainnya).

Akadun menyebutkan bahwa “secara konseptual, *e-government* akan menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan, dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C-government to citizens*), pemerintah dan bisnis (*G2B-*

⁷ Indrajit, *E-government in Action*. (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2005), hlm. 100

⁸ Satyanarayana, *E-Government : The science of The Possible*. (New Delhi: Prentice Hall of India, 2004), hlm. 1

⁹ Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), hlm. 228

¹⁰ Rosdiana. Dkk, *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. (Jakarta: Visimedia, 2011), hlm. 9



government to business), dan hubungan antar pemerintah (*G2G-government to government*).¹¹

Dengan melihat beberapa defeni di atas, secara sederhana dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan sistem manajemen pemerintahan berbasis internet untuk memberikan akses informasi layanan publik oleh instansi pemerintah.

Pemerintahan yang Terpercaya (*Trustworthy Government*)

Kepercayaan akan muncul dalam suatu organisasi melalui proses kerja yang terjadi dalam organisasi tersebut. Adapun beberapa kunci untuk membangun kepercayaan dalam sebuah organisasi pemerintahan dapat dilihat dari beberapa indikator-indikator sebagai berikut:¹²

1. *Leadership* (Kepemimpinan)

Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam membangun keyakinan dalam sebuah organisasi. Sebagaimana diungkapkan bahwa:

*The goal of all leadership in high-performing organizations is to reduce subordinate dependency and build self-leadership among individual workers and teams.*¹³ Tujuan dari semua kepemimpinan yang ada dalam sebuah organisasi adalah untuk mengurangi ketergantungan bawahan dan membangun kepemimpinan diri diantara masing-masing individu yang bekerja dan kelompok kerjanya.

2. *Participation and Involvement* (Partisipasi dan Keterlibatan)

Kesempatan untuk berpartisipasi merupakan salah satu upaya dalam peningkatan kepercayaan dalam organisasi. Partisipasi adalah sebuah bentuk demokrasi, yaitu cara untuk melaksanakan desentralisasi dengan pengaruh otoritas yang dimiliki dalam sebuah organisasi tersebut. Suatu perubahan dalam organisasi dapat terwujud dan setiap orang dapat memainkan peranannya dalam membawa perubahan dalam organisasi.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Nachmias (1985, pp. 137-138) dalam Carnevale:¹⁴

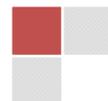
“succes in one’s attempts to influence changes in the organization increases one’s sense of bureaucratic efficacy, and this in turn, increases one’s trust in the organization. Conversely, failure to influence decisions through participation leads to a lower sense of bureaucratic efficacy which, in turn, leads to low trust”. Kesuksesan merupakan suatu upaya untuk mempengaruhi meningkatnya perubahan dalam organisasi. Dimana dengan meningkatnya perubahan maka meningkat pula kepercayaan dalam

¹¹Akadun, op.Cit., hlm. 132

¹²David G.Carnevale, *Trustworthy Government : Leadership and Management, Strategies for Building Trust and High Performance*, (San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1995), hlm. 55

¹³Ibid., hlm. 55

¹⁴David G.Carnevale, op.Cit., hlm. 75



organisasi tersebut. Sebaliknya, jika terjadi kegagalan dalam mempengaruhi keputusan melalui partisipasi dan megarah kepada birokrasi yang lemah, maka rasa percaya yang timbul dalam organisasi tersebut akan lemah juga.

3. *Effective Communications* (Komunikasi yang efektif)

Suatu hubungan yang memiliki kepercayaan yang kuat dipengaruhi oleh keterbukaannya dalam berkomunikasi. Komunikasi yang terbuka akan menghasilkan rasa percaya yang tinggi dikarenakan kepercayaan dan keterbukaan komunikasi bagaikan satu jalan yang beriring. Kepercayaan mendorong seseorang untuk lbih terbuka. Sebagaimana pendapat As Zand (1972, pp. 237-238) dalam Carnevale:¹⁵

“Groups that develop high trust would solve problems more effectively than low trust groups, that is, they would do better in locating relevant information, in using their members’ skills to generate alternatives, and in eliciting commitment...[In low-trust groups] energy and creativity are diverted from finding comprehensive, realistic solutions, and members use the problem as an instrument to minimize their vulnerability. In contrast, in high-trust groups there is less socially generated uncertainty and problems are solved more effectively.” Kelompok yang memiliki rasa kepercayaan yang tinggi akan lebih efektif dalam menyelesaikan sebuah masalah daripada kelompok yang memiliki rasa kepercayaan yang rendah, mereka akan berbuat lebih baik dalam mencari informasi yang relevan, mencari alternatif dengan menggunakan keterampilan dari anggota mereka, dan memunculkan komitmen.

4. *Performance Appraisal and Incentive System* (Penilaian Kinerja dan Sistem Insentif)

Kepercayaan sangat dirasakan ketika seseorang melihat suatu penghargaan dan hukuman terhadap kinerja yang telah dicapai. Kepercayaan sangat erat kaitannya dengan proses yang dikontrol dengan baik. Sebuah organisasi merupakan sebuah perwujudan perekonomian insentif yang diranncang untuk merekrut, mempertahankan, mempromosikan secara adil seseorang, dan memotivsai karyawan. Organisasi tidak hanya membuat seseorang untuk bergabung saja, akan tetapi untuk mempertahankan keterlibatan mereka, memotivasi, dan membuat komitmen.

5. *Managing Power, Politics, and Conflict* (Mengatur Kekuasaan, Politik, dan Konflik)

Kekuasaan, politik, dan konflik adalah tiga hal yang saling terkait, dan tidak terlepas dari organisasi. Mereka mewakili keadaan alami dan hal iu merupakan bagian dari setiap drama dalam kehidupan berorganisasi. Kekuasaan, politik, dan konflik merupakan elemen penting dalam sebuah kepercayaan, pembelajaran, dan hubungan yang berprestasi di organisasi. Ketika ketiganya dikelola secara etis dan moral, maka ketiga hal ini bisa membangun kepercayaan dan mempertahankan hubungan yang baik ditempat kerja. Ketika ketiga hal ini menangani suatu hal yang tidak baik / tidak etis maka dapat merusak kepercayaan.

¹⁵David G.Carnevale, op.Cit., hlm. 94



METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Creswell, penelitian kualitatif yaitu:¹⁶

Penelitian kualitatif adalah metode – metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang - oleh sejumlah individu atau sekelompok orang – dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya – upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan – pertanyaan dan prosedur – prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema yang khusus ke umum dan menafsirkan makna data.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif yaitu suatu metode dengan cara mencari, mengumpulkan, dan menganalisis data secara sistematis untuk memperoleh gambaran masalah yang dihadapi dan dianalisis dalam rangka pemecahan masalah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan serta menganalisis bagaimana Penerapan Sistem *E-Government* menuju Pemerintahan yang Terpercaya (*Trustworthy Government*) di Kelurahan Sadang Serang Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Dengan demikian dalam penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kelurahan berbasis Teknologi Informasi kepada masyarakat di Kelurahan Sadang Serang, model dalam penerapan *e-govt* serta strategi yang dilakukan dalam memperbaiki dan mengembangkan sistem *e-govt* yang berupa pelaksanaan aplikasi e-kelurahan agar lebih diterima oleh masyarakat dan memberi manfaat kepada masyarakat serta memberikan bentuk kepercayaan yang lebih kepada pemerintahan.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Penerapan Sistem e-Government menuju Pemerintahan yang Terpercaya (*Trustworthy Government*)

1) Standar dan Sasaran/Tujuan Sistem e-Government menuju Pemerintahan yang Terpercaya

Adapun tujuan dan sasaran dari sistem *e-kelurahan* di Kelurahan Sadang Serang adalah sebagai berikut:

- a. Mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-surat
- b. Transparansi pelayanan masyarakat, terutama dalam proses pengajuan surat
- c. Adanya kepastian waktu pembuatan pelayanan persuratan
Membangun pemerintahan *Good-Corporate-Governance*

¹⁶Creswell, op.Cit., hlm.4



Tujuan dan manfaat dari pelayanan dengan menggunakan sistem *e*-kelurahan tersebut dapat mengoptimalkan pelayanan kepada warga khususnya di Kelurahan Sadang Serang, baik penghematan dalam hal *hardware* dan *software*, serta dapat mengoptimalkan sumber daya manusia (SDM) karena dapat menyelesaikan tugas lebih cepat, sehingga dapat lebih fokus mengerjakan tugas – tugas lainnya.

2) Sumber Daya

Sumber daya manusia dan sumber daya lainnya saling berkaitan satu sama lainnya dalam rangka aktivitas kerja organisasi, karena organisasi itu sendiri pada hakikatnya adalah mengantar manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Namun, sumber daya manusia merupakan kunci dari organisasi karena sistem dan mekanisme dalam organisasi akan bermuara pada sumber daya manusia. Anggota perangkat kelurahan di Kelurahan Sadang Serang keseluruhan berjumlah 9 orang yang terdiri dari 6 orang termasuk jabatan struktural dan 3 orang staf pelaksana. Adapun PNS yang merupakan perangkat kelurahan berjumlah 7 orang dan 2 orang tenaga honorer lepas (THL), dengan golongan PNS seluruhnya golongan III.

3) Komunikasi antar Organisasi dan Pelaksanaan Kegiatan

Dalam pencapaian keberhasilan sistem *e*-kelurahan ini, diperlukan suatu komunikasi yang dilakukan oleh perangkat kelurahan terutama lurah dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai suatu model pelayanan dengan model sistem *e*-kelurahan merupakan hal yang baru bagi kelurahan – kelurahan yang ada di kota Bandung yang berawal dari suatu inovasi untuk memudahkan pelayanan administrasi di lingkup kelurahan yang merupakan lingkup terkecil di Pemerintahan Kota.

4) Karakteristik Badan Pelaksana

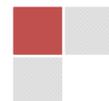
Pelaksanaan program pelayanan dengan sistem *e*-kelurahan untuk melaksanakan pelayanan yang prima kepada masyarakat untuk dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam administrasi yang dilaksanakan di lingkup kelurahan. Kelurahan sesuai dengan Undang – undang 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 229 ayat (2) menyebutkan kelurahan dipimpin oleh seorang kepala kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat.

5) Sikap Pelaksana

Lurah dan perangkat kelurahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi, baik yang bersifat vertikal maupun horizontal. Sesuai pernyataan Lurah Sadang Serang sebelumnya, *e*-kelurahan merupakan suatu inovasi yang bersifat *top down* yaitu instruksi dari pihak Walikota karena ingin menjadikan Bandung *Smart City*. Instruksi tersebut disambut baik di Kelurahan Sadang Serang karena sebelumnya Lurah ingin menyediakan pelayanan yang mudah dan cepat dengan teknologi.

6) Lingkungan Sosial, Ekonomi dan Politik

Dalam pelaksanaan sistem *e*-kelurahan di kelurahan Sadang Serang, terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dari



Lurah dan perangkat kelurahan terutama mengenai pelayanan serta memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Ditinjau dari faktor sosial, kultur dan peran partisipasi masyarakat sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan di kelurahan dengan inovasi baru yaitu sistem aplikasi *e*-kelurahan.

Model Penerapan Sistem e-Government Menuju Pemerintahan yang Terpercaya (*Trustworthy Government*)

1) G2C (*Government to Citizens*)

Merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2) G2B (*Government to Bussiness*)

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah.

3) G2G (*Government to Government*)

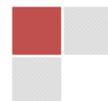
Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

4) G2E (*Government to Employee*)

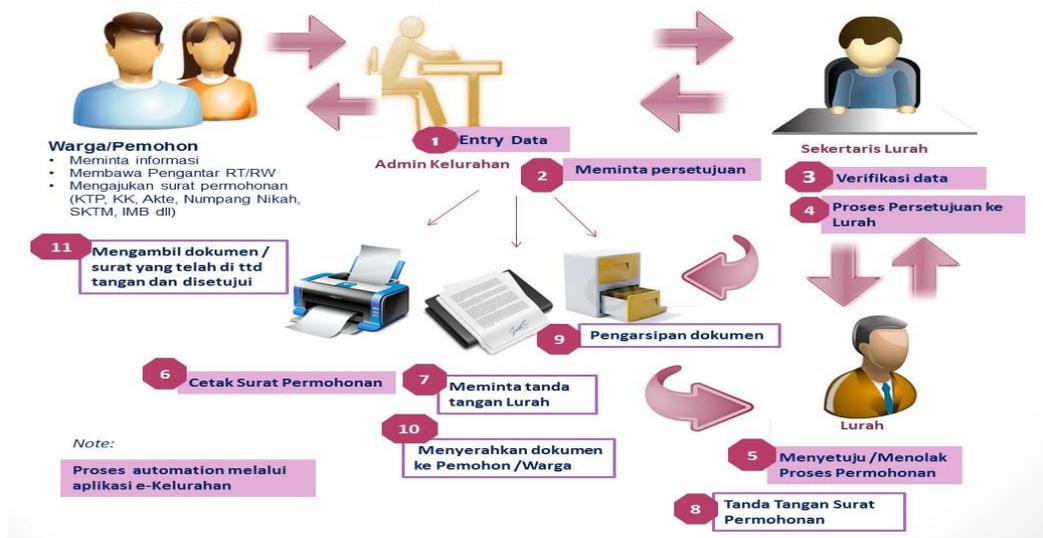
Pada akhirnya, aplikasi *e-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas adanya sistem aplikasi *e*-kelurahan di Kelurahan Sadang Serang adalah bentuk model dari *Government to Governments* karena bertujuan untuk memperlancar kerja sesama pemerintah dengan pemerintah untuk kemajuan bangsa dan negara Indonesia

Sistem pelayanan aplikasi *e*-kelurahan ini merekam semua data-data di Kelurahan baik data kependudukan, data pelayanan per bulan, profil kelurahan dan lain sebagainya. Berikut ini bentuk Model prosedur pelayanan (SOP) menuju



Pemerintahan yang Terpercaya (*Trustworthy Government*) dengan menggunakan sistem aplikasi e-kelurahan Sadang Serang sebagai berikut:



Gambar 1. Model Alur Pelayanan Sitem E-Kelurahan

Strategi Penerapan Sistem e-Government menuju Pemerintahan yang Terpercaya (*Trustworthy Government*)

Strategi adalah alat mencapai tujuan, dalam perkembangannya konsep mengenai strategi ini terus berkembang seiring dnegan perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat. Menurut Rangkuti (2006:3) bahwa “strategi adalah merupakan alat untuk mencapai tujuan”.

Salah satu teori pemilihan strategi yang “tepat” untuk suatu organisasi adalah dengan cara memahami / mencermati dan mencari kesesuaian antara kekuatan – kekuatan internal organisasi dan kekuatan – kekuatan eksternalnya (peluang dan ancaman) yang disebut analisis SWOT. Analisis SWOT adalah identifikasi dari berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi yang tepat untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Menurut Rangkuti (2006:6), menyatakan bahwa:

Analisis SWOT adalah suatu proses kreatif dalam merencanakan strategi, kebijakan dan program – program kerja suatu organisasi, atau unit organisasi dengan memperhatikan situasi dan kondisi lingkungan internal dan eksternal organisasi tersebut, baik pada sisi positif maupun negatifnya. Dengan kata lain SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan, dengan cara memaksimalkan kekuatan dan peluang, namun pada saat bersamaan dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman.

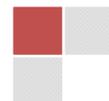


Analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilih berbagai hal yang mempengaruhi variabel yakni kekuatan (*strenght*), peluang (*opportunities*), kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threaths*) yang kemudian diterapkan dalam matriks SWOT.

PENUTUP

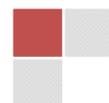
Berdasarkan pembahasan terkait dengan penerapan sistem *e-government* menuju pemerintahan yang terpercaya (Studi di Kelurahan Sadang Serang Kota Bandung Provinsi Jawa Barat) dapat disimpulkan sebagai berikut 1) Penerapan sistem *e-government* menuju pemerintahan yang terpercaya (Trustworthy Government) (Studi di Kelurahan Sadang Serang Kota Bandung Provinsi Jawa Barat) dapat dikatakan cukup berhasil namun kurang optimal sehingga perlu dikembangkan lebih lanjut. Dilihat dari aspek standar dan tujuan program ini cukup baik karena sudah sesuai dengan pedoman administrasi kelurahan dan bermanfaat bagi warga kelurahan, dari aspek sumber daya baik fasilitas penunjang maupun kemampuan perangkat kelurahan dalam mengoperasikan sistem tersebut, namun jumlah personil masih dirasa kurang terutama pada bagian operator; 2) Model dalam penerapan sistem *e-government* menuju pemerintahan yang terpercaya (*Trustworthy Government*) merupakan bentuk model G2G yaitu model *government to government* yaitu bentuk kerjasama antar pemerintah untuk mewujudkan tujuan dari organisasi pemerintah. Serta menerapkan sistem yang terbuka dan transparansi kepada masyarakat dengan sistem aplikasi e-kelurahan; 3) Strategi penerapan sistem e-government menuju pemerintahan yang terpercaya (*Trustworthy Government*) yang sebaiknya dilakukan oleh kelurahan dan pemerintah Kota Bandung pada umumnya untuk mengembangkan aplikasi e-kelurahan adalah : menyusun analisis kebutuhan pegawai di kelurahan; Menyusun rancangan peraturan daerah atau kepala daerah; Program diklat IT; Sosialisasi kepada warga; Mengembangkan dan menambah fitur layanan aplikasi e-kelurahan; Menambah kapasitas dan kecepatan fasilitas; Menyediakan fasilitas IT di beberapa RW berupa anjungan pelayanan mandiri e-kelurahan; merealisasikan pembuatan aplikasi pelayanan elektronik pada organisasi perangkat daerah Kota Bandung, dan Mengembangkan sistem keamanan pada aplikasi pelayanan e-kelurahan.

Saran untuk Pemerintah Kota Bandung untuk mengembangkan pelayanan dengan aplikasi e-kelurahan di kelurahan dengan menyusun rancangan peraturan daerah agar prosedur pelayanan diseluruh kelurahan menggunakan aplikasi e-kelurahan; Perlu mengadakan suatu diklat Teknologi Informasi secara berkala bagi pegawai di jajaran Pemerintah Kota Bandung khususnya pegawai kecamatan dan kelurahan untuk meningkatkan kemampuan di bidang IT; Meningkatkan kapasitas sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan berbasis aplikasi e-kelurahan; Perlu mempercepat realisasi rencana pengintegrasian layanan di kelurahan dengan organisasi terkait baik kecamatan maupun SKPD lain berbasis elektronik, misalnya pengintegrasian aplikasi e-kelurahan dengan e-kecamatan atau pelayanan elektronik lainnya di SKPD.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Akadun. 2009. *Tekhnologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Bryson, Jhon M. 2007. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Carnevale, David G. 1995. *Trustworthy Government : Leadership and Management, Strategies for Building Trust and High Performance*. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Creswell, John W, 2013. *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Approach*. SAGE Publication: California
- Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, Khasan. 2009. *Pengembangan Organisasi Moratorium dan Morbidarium Pemekaran*. Bandung: CV. Indra Prahasta
- _____. 2010. *Memadukan Metode Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- F. Erickson. 1992. "Ethnographic Microanalysis of Interaction" in M. leCompte, et. Al (eds), the Handbook of Qualitative Research in Education. San Diogo : AcademicPRESS.
- Henn, Matt, Mark Weinstein and Nick Foard. 2006. *A Short Introduction to Social Research*. SAGE Publication: California.
- Indrajid, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- _____. 2005. *E-government in Action*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Manullang, M. 2009. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mardalis. 2010. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miles Matthew B, And Michael Huberman. 1994. *Qualitative Data Analysis Second Edition*. SAGE Publication : California.
- Moleong, Lexy J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- _____. 2009. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- _____. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.



- Noor, Juliansyah. 2014. *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rangkuti Freddy. 2014. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robert K. Yin. 2011. *Qualitative Research from start to finish*. The Guilford Press : New York, 2011.
- Rosdiana, Haula dan Edi S. Irianto. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta:Visimedia.
- Satyanarayana, J. 2004. *E-Government : The science of The Possible*. New Delhi: Prentice Hall of India.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Subagyo P Joko. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudjarwo. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra,Uhar. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung : Refika Aditama.
- Suharto, Edi. 2008. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*.Bandung: Alfabeta.
- Sutarman. 2012. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Suyanto, M. 2005. *Multimedia Alat Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Syafri, Wirman dan Setyoko, P. Israwan. 2008. *Implementasi kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja*. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.
- Van Meter, Donald S and Carl E. Van Horn. 1975. *The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework*. Ohio : Departement of Political Science Ohio State University.
- Wicaksono. 2006. *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahab,Solichin Abdul. 2005. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winardi. 2000. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.

