

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra SKPD) disusun sebagai perencanaan komprehensif kurun waktu lima tahunan dengan berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) Kabupaten Kutai Timur. Yang selanjutnya akan digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan Rencana Kinerja Anggaran (RKA) dan Rencana Kinerja Tahunan (RKT).

Acuan utama yang digunakan dalam menyusun Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra SKPD) adalah rumusan Visi, Misi, Arah Kebijakan dan Rencana Program Kecamatan Kaliorang.

Salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana di atur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut yaitu mengoptimalkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemaslahatan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik.

Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*.

Istilah *e-Government* mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Mengingat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama teknologi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “*customer*”-nya. *e-Government* itu sendiri dalam institusi publik mulai di perkenalkan menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an, terutama di negara-negara industri maju (OECD).

Di Indonesia inisiatif kearah *e-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan

bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* itu sendiri.

Semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut, hampir seluruh daerah di Indonesia sudah memiliki banyak kemajuan, contohnya sudah banyak daerah yang telah memiliki website resmi dengan akhiran *go.id*. Meskipun pada dasarnya *e-Government* bukanlah hanya menampilkan system pemerintahan melalui online. Selain itu banyak juga aplikasi-aplikasi *e-Government* lainnya yang sudah diterapkan di Indonesia seperti MANTRA (MANajemen integrasi dan perTukaRAn data), siMAYA (Administrasi Perkantoran MAYA), PNSMail (Pegawai Negeri Sipil Mail), PNSBox (Private Network Security Box) dan masih banyak lagi. (kominfo.go.id di akses tanggal 22 Oktober 2014 pukul 21.54)

Bahkan Direktorat *e-Government*, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, dan Kementrian Komunikasi dan Informatika RI mengadakan kegiatan Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI), kegiatan tersebut bertujuan untuk menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK dan memberikan dorongan bagi peningkatan

TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang

dan obyektif serta melihat peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah secara nasional. pemeringkatan itu di evaluasi secara periodik berdasarkan jenis lembaga. (pegi.layanan.go.id di akses pada tanggal 22 oktober 2014 pukul 22.12).

Menurut data PeGI tingkat provinsi pada Tahun 2013, sebanyak 11 Provinsi di Indonesia sudah bisa di kategorikan baik dalam menerapkan *e-Government*. (pegi.layanan.go.id di akses pada tanggal 22 oktober 2014 pukul 22.35). Tetapi dari kesebelas provinsi yang dikategorikan baik, Provinsi Kalimantan Timur belum termasuk didalamnya. Menurut Hasil Penelitian pemeringkatan *e-Government* di Kabupaten Kutai Timur, hal ini disebabkan karena sebagian besar SKPD di Kabupaten Kutai Timur telah memiliki struktur organisasi akan tetapi Sebagian besar SKPD belum memiliki *Master Plan* yang jelas untuk implementasi e-Gov karena Master Plan dikelola BAPPEDA dan SKPD tidak dilibatkan secara langsung untuk perencanaan *Master Plan* TIK sehingga arah implementasi e- Gov menjadi tidak jelas. Begitupun juga dengan implementasi e-Gov di Kabupaten Kutai Timur pada 18 SKPD terdapat 1 SKPD “Sangat Baik”, 7 SKPD kategori Baik”, 7 SKPD kategori “Kurang” dan 3 SKPD kategori “Sangat Kurang”.

Sehubungan dengan hal tersebut Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Kutai Timur yang belum lama ini dilantik mencanangkan

program *Smart City* yang bertujuan mendorong pemaksimalan Informasi Teknologi untuk mewujudkan *good governance*.

Dalam program *Smart City* tersebut terdapat lima layanan aplikasi, pertama adalah *e-Office*, yakni layanan aplikasi yang memudahkan tatakelola korespondensi pemerintahan secara digital. Kedua, e-government kecamatan layanan yang mempermudah pengelolaan administrasi data kependudukan. Ketiga adalah layanan kesehatan terpadu e-Puskesmas. Keempat, Kabupaten Kutai Timur inilah media bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan ke pemerintah untuk ditindak lanjuti secara langsung. Terakhir, Kuciniki (Saya Melihat Anda), yang merupakan aplikasi berbasis lokasi untuk memonitor kinerja staf pemerintahan. untuk segera disolusikan.

Layanan *e-Office* telah digunakan oleh 137 pengguna di seluruh SKPD Makassar. Dengan menggunakan layanan tersebut, penggunaan kertas bisa dipangkas, risiko pemalsuan surat diperkecil, dan semua historis dan log surat dapat terekam dengan baik. Sementara itu, e-government kecamatan sudah berjalan di **11** Kecamatan di Kabupaten Kutai Timur. E-Puskesmas sudah berjalan di **10** Puskesmas dan Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Timur. Melalui layanan ini pasien dapat melakukan registrasi online menggunakan NIK (Nomor Identitas Kependudukan) sebelum datang ke Puskesmas tertentu. Layanan e-Puskesmas juga membuat Dinas Kesehatan semakin termudahkan dalam memonitor data kesehatan masyarakat.

Dari semua layanan aplikasi yang ada dalam program Kabupaten Kutai Timur *Smart City*, peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan yang dilakukan salah satu Kecamatan yang telah menjalankan layanan e-government kecamatan, yaitu Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mewujudkan program Kabupaten Kutai Timur yang telah dicanangkan oleh Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Kutai Timur.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas implementasi e-Government Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi e-Government Di Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan efektivitas implementasi efektivitas e-Government Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur .
2. Menjelaskan faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi e-Government Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Akademik

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahaan dalam pembahasan masalah mengenai efektivitas penerapan e-Government Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pemerintah Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan e-Government Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur.

3. Teknis

Sebagai bahan informasi atau pengetahuan tambahan di bidang ilmu administrasi khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan efektivitas penerapan e-government Kecamatan.

BAB II

KERANGKA DASAR TEORI

2. 1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Definisi Efektivitas

Menurut Steers (dalam Sutrisno 2011:23), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

Robbins (dalam Indrawijaya 2010:175) efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituen strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi.

Siagian (dalam Indrawijaya 2010:175) , memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu; “Penyelesaian perkerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.”

Saxena (dalam Indrawijaya 2010:176) Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Masalah penggunaan masukan tidak menjadi isu dalam

konsep ini. Pada umumnya organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi ke pencapaian efektivitas.”

Menurut Stoner (dalam Darsono & Siswandoko, Tjatjuk, 2011:196) menjelaskan efektivitas adalah konsep yang luas mencakup berbagai faktor di dalam maupun diluar organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi.

Adapun pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti (2001:59) dalam bukunya yang berjudul Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja mengenai efektivitas yaitu: “Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat”.

2.1.1.1. Pendekatan Keefektifan Organisasi

Secara eksplisit, Robbins mengemukakan empat pendekatan dalam memandang efektivitas suatu organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Pendekatan pencapaian tujuan (*Goal Attainment Approach*).

Pendekatan ini menyatakan bahwa keefektifan sebuah organisasi harus dinilai sehubungan dengan pencapaian tujuan (*ends*) ketimbang caranya (*means*) seperti memaksimalkan laba. Tercapainya tujuan yang ditetapkan, itu berarti telah terjadi proses perubahan dan perubahan perilaku.

Pendekatan pencapaian tujuan mengasumsikan bahwa organisasi adalah kesatuan yang dibuat dengan sengaja, rasional, dan mencari tujuan. Asumsi-asumsi lain adalah sebagai berikut:

- a. Organisasi harus mempunyai tujuan-tujuan akhir
- b. Tujuan-tujuan tersebut harus diidentifikasi dan ditetapkan dengan baik agar dapat dimengerti
- c. Tujuan-tujuan tersebut harus sedikit saja agar mudah dikelola
- d. Harus ada consensus atau kesepakatan umum mengenai tujuan-tujuan tersebut. Akhirnya, kemajuan kearah tujuan-tujuan tersebut harus dapat diukur.

2. Pendekatan sistem (*System Approach*)

Organisasi memperoleh masukan, melakukan proses transformasi, dan menghasilkan keluaran (*output*). Telah dijelaskan bahwa menetapkan ukuran keefektifan prganisasi hanya atas dasar pendekatan pencapaian tujuan, merupakan ukuran yang tidak sempurna. Dengan hanya berbekal dari hasil pencapaian tujuan, berarti fokusnya hanya pada keluaran saja. Sebuah organisasi juga harus dinilai berdasarkan kemampuannya untuk memperoleh masukan, memproses masukan tersebut, menyalurkan keluarannya, dan mempertahankan stabilitas dan keseimbangan melalui pendekatan sistem. Dengan beroperasinya sistem, itu berarti telah terjadi proses perubahan dan perubahan perilaku.

Pendekatan sistem terhadap keefektifan organisasi mengimplikasikan bahwa organisasi terdiri dari sub-sub bagian yang saling berhubungan. Jika

salah satu sub bagian ini mempunyai performa yang buruk, maka akan timbul dampak yang negatif terhadap performa keseluruhan sistem.

3. Pendekatan konstituensi strategis (*Strategic-Constituencies-Approach*)

Pendekatan ini mengemukakan bahwa organisasi dikatakan efektif apabila memenuhi tuntutan dari konstituensi yang terdapat di dalam lingkungan organisasi tersebut yaitu konstituensi yang menjadi pendukung kelanjutan eksistensi organisasi tersebut. Pendekatan ini sama dengan pandangan sistem tetapi penekanannya berbeda. Keduanya memperhitungkan adanya saling ketergantungan, tetapi pandangan konstituensi-strategis tidak memperhatikan semua lingkungan organisasi. Pandangan ini hanya memenuhi tuntutan atas hal-hal di dalam organisasi. Pandangan ini hanya memenuhi tuntutan atas hal-hal di dalam lingkungan yang dapat mengancam kelangsungan hidup organisasi. Dengan dipenuhinya tuntutan ini, itu berarti telah terjadi proses perubahan dan perubahan perilaku.

Pendekatan konstituensi-strategis memandang organisasi secara berbeda. Organisasi diasumsikan sebagai arena politik tempat kelompok- kelompok yang berkepentingan (*vasted interests*) bersaing untuk mengendalikan sumber daya. Organisasi mempunyai sejumlah konstituensi dengan berbagai tingkat kekuasaan, dan masing-masing mencoba untuk memenuhi kebutuhannya. Tetapi, setiap konstituensi

juga mempunyai sekumpulan nilai yang unik, sehingga preferensi mereka tidak mungkin bisa sesuai.

4. Pendekatan nilai-nilai yang bersaing (*Competing Values Approach*)

Pendekatan ini menawarkan suatu kerangka yang lebih integratif dan lebih variatif, karena kriteria yang dipilih dan digunakan tergantung pada posisi dan kepentingan masing-masing dalam suatu organisasi.

Nilai-nilai bersaing secara nyata melangkah lebih jauh daripada hanya pengakuan tentang adanya pilihan yang beraneka ragam. Pendekatan tersebut mengasumsikan bahwa berbagai macam pilihan tersebut dapat dikonsolidasikan dan diorganisasikan. Pendekatan nilai-nilai bersaing mengatakan bahwa ada elemen umum yang mendasari setiap daftar kriteria keefektifan organisasi yang komprehensif dan bahwa elemen tersebut dapat dikombinasikan sedemikian rupa sehingga menciptakan kumpulan dasar mengenai nilai-nilai bersaing. Masing-masing kumpulan tersebut lalu membentuk sebuah model keefektifan yang unik.

Indikator Efektivitas Organisasi

Keberhasilan organisasi pada umumnya, diukur dengan konsep efektivitas. Menurut Steers (dalam Sutrisno 2011:123), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

5. Pendekatan konstituensi strategis (*Strategic-Constituencies-Approach*)

Pendekatan ini mengemukakan bahwa organisasi dikatakan efektif apabila memenuhi tuntutan dari konstituensi yang terdapat di dalam lingkungan organisasi tersebut yaitu konstituensi yang menjadi pendukung kelanjutan eksistensi organisasi tersebut. Pendekatan ini sama dengan pandangan sistem tetapi penekanannya berbeda. Keduanya memperhitungkan adanya saling ketergantungan, tetapi pandangan konstituensi-strategis tidak memperhatikan semua lingkungan organisasi. Pandangan ini hanya memenuhi tuntutan atas hal-hal di dalam organisasi. Pandangan ini hanya memenuhi tuntutan atas hal-hal di dalam lingkungan yang dapat mengancam kelangsungan hidup organisasi. Dengan dipenuhinya tuntutan ini, itu berarti telah terjadi proses perubahan dan perubahan perilaku.

Pendekatan konstituensi-strategis memandang organisasi secara berbeda. Organisasi diasumsikan sebagai arena politik tempat kelompok-kelompok yang berkepentingan (*vasted interests*) bersaing untuk mengendalikan sumber daya. Organisasi mempunyai sejumlah konstituensi dengan berbagai tingkat kekuasaan, dan masing-masing mencoba untuk memenuhi kebutuhannya. Tetapi, setiap konstituensi juga mempunyai sekumpulan nilai yang unik, sehingga preferensi mereka tidak mungkin bisa sesuai.

6. Pendekatan nilai-nilai yang bersaing (*Competing Values Approach*)

Pendekatan ini menawarkan suatu kerangka yang lebih integratif dan lebih variatif, karena kriteria yang dipilih dan digunakan tergantung pada posisi dan kepentingan masing-masing dalam suatu organisasi.

Nilai-nilai bersaing secara nyata melangkah lebih jauh daripada hanya pengakuan tentang adanya pilihan yang beraneka ragam. Pendekatan tersebut mengasumsikan bahwa berbagai macam pilihan tersebut dapat dikonsolidasikan dan diorganisasikan. Pendekatan nilai-nilai bersaing mengatakan bahwa ada elemen umum yang mendasari setiap daftar kriteria keefektifan organisasi yang komprehensif dan bahwa elemen tersebut dapat dikombinasikan sedemikian rupa sehingga menciptakan kumpulan dasar mengenai nilai-nilai bersaing. Masing-masing kumpulan tersebut lalu membentuk sebuah model keefektifan yang unik.

2.1.1.2. Indikator Efektivitas Organisasi

Keberhasilan organisasi pada umumnya, diukur dengan konsep efektivitas. Menurut Steers (dalam Sutrisno 2011:123), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia.

Hal-hal yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai efektivitas organisasi, baik untuk jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi menurut Gibson (dalam Pabundu 2008:129) , yaitu sebagai berikut:

1. Produksi

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan,

penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

2. Efisiensi

Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumberdaya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.

3. Kepuasan

Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan, dan sebagainya.

4. Keadaptasian

Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal

seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.

5. Kelangsungan hidup

Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

2.1.2. Konsep e-Government

2.1.2.1. Definisi e-Government

Definisi e-Government menurut Lembaga dan Institusi Non-Pemerintah yakni:

Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan e-Government sebagai berikut :
E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. (worldbank.org di akses pada tanggal 26 oktober 2014 pukul 08.21)

Menurut UNDP (United Nation Development Programme) (dalam Indrajit 2002:2) *E-Government is the applicaton of Information and Communicat-ion Technology (ICT) by government agencies.*

Janet Caldow, Direktur dari Institute for Electronic Government (IBM Corporation) (dalam Indrajit 2002:3) memberikan sebuah definisi yang menarik, yaitu *Electronic government is nothing short of a fundamental transformation of government and governance at scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era.*

Definisi menurut beragam Pemerintahan (dalam Indrajit 2002:3) yakni:

Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* *refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.*

Sementara, Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan e-Government sebagai: *[1] online services that eradicate the traditional barriers that prevent citizens and businesses from using government services and replace those barriers with convenient access; [2] government operations for internal constituencies that simplify the operational demands of government for both agencies and employees.*

Pemerintah New Zealand melihat e-Government sebagai sebuah fenomena sebagai berikut: *E-Government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes.*

Italy mungkin termasuk salah satu negara yang paling lengkap dan detail dalam mendefinisikan e-Government, yaitu: *The use of modern ICT in the modernization of our administration which comprise the following classes of action:*

- 1. Computerization designed to enhance operational efficiency within individual departments and agencies;*
- 2. Computerization of services to citizens and firms, often implying integration among the services of different departments and agencies;*

3. *Provision of ICT acces to final users of government services and information.*

Menurut Clay G. Wescott, *E-government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allowa greater public access to information, and make government more accountable to citizens.*

2.1.2.2. Manfaat E-Government

Konsep e-Government diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif, dan transparan. Hal ini diperlukan mengingat semakin dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam penyelenggaraan pemerintahan, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem.

Tanpa mengecilkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *e-Government*, yaitu masing-masing adalah:

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antar pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);dimana
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
- c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al-Gore dan Tony Blair (dalam Indrajit 2002:4), telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdenya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatlan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- e. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

Dengan kata lain, negara-negara maju memandang bahwa

implementasi *e-Government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara tidak dapat ditunda-tunda, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistic, yang pada akhirnya akan memberikan/mendatangkan keunggulan kompetitif secara rasional.

2.1.2.3. Klasifikasi E-Government

1. Government to Citizens

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi e-Government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat).

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. Government to Business

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, entity bisnis semacam perusahaan swasta

membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entity berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industry swasta.

3. Government to Governments

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 entity-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan social dan budaya, dan lain sebagainya.

4. Government to Employess

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.

2.1.2.4. Jenis-jenis Pelayanan pada e-Government

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui e- Government. salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- a. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- b. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek diatas, maka jenis-jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: Publish, Interact, dan transact.

Publish

Jenis ini merupakan implementasi e-Government yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam.

Di dalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

Interact

Berbeda dengan kelas *Publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish*, user hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya).

Transact

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

2.1.3. Konsep E-government kecamatan

E-government kecamatan merupakan system aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kecamatan.

Aplikasi e-government kecamatan diperuntukkan bagi kecamatan dalam mengelola administrasi data kependudukan. Dengan e-government kecamatan pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, Surat pengantar, dan lain sebagainya dapat dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman dan lengkap di server Telkom.

Aplikasi layanan e-government kecamatan ini dapat digunakan dengan mudah, karena pelanggan (kecamatan) tidak perlu menginstall aplikasi di komputer pengguna. Aplikasi E-government kecamatan yang sudah web base (bisa dilihat langsung dari komputer yang terconnect ke internet dengan menggunakan browser seperti Internet Explorer, Mozilla Firefox, dll) menggunakan infrastruktur TELKOM, sehingga aplikasi ini sudah 100% *cloud computing*.

2.2. Kerangka Pemikiran

Efektifnya suatu organisasi dapat dilihat apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan atau sebaliknya dan sebagainya. Terdapat banyak kriteria-kriteria ataupun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas. Untuk memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti maka dapat digunakan kriteria-kriteria efektivitas organisasi menurut Gibson yaitu :

1. Produksi

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan,

pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

2. Efisiensi

Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumberdaya yang langka oleh organisasi.

Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.

3. Kepuasan

Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan, dan sebagainya.

4. Keadaptasian

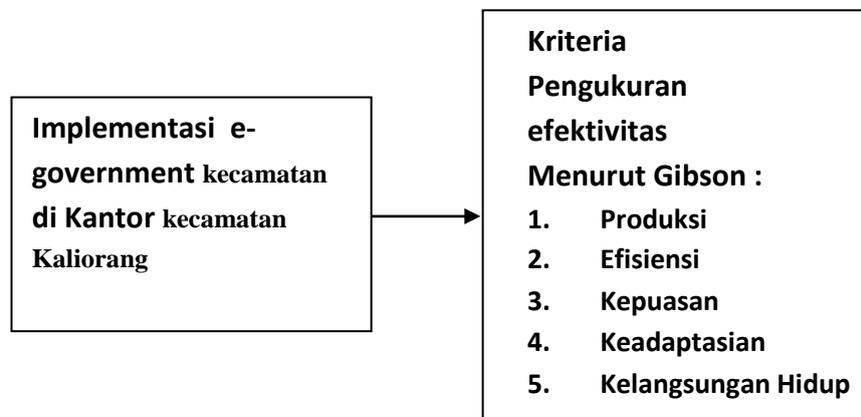
Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.

Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.

5. Kelangsungan hidup

Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Ringkasnya, untuk mencapai efektivitas terdapat 5 kriteria yang perlu diperhatikan. Sebagaimana digambarkan pada kerangka pikir dibawah ini:



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Kutai Timur yaitu Kecamatan Kaliorang.

3.2. Teknik Sampling

Sebelum penulis mengemukakan populasi penelitian ini, maka terlebih dahulu penulis kemukakan beberapa pendapat yang memberikan definisi tentang populasi.

Menurut Sudjana (1996 : 5), memberikan pengertian mengenai populasi sebagai berikut : “Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung maupun pengukuran kuantitatif ataupun kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan obyek yang lengkap dan nyata”.

Sedangkan menurut pendapat Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1982 : 108), mengatakan bahwa : “Populasi adalah jumlah dari unit analisa yang ciri-ciri akan diduga”.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas, maka dapat penulis menarik suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah seluruh penduduk atau individu yang menjadi obyek penelitian.

Berpedoman pada uraian-uraian tersebut diatas, maka dapatlah penulis menarik suatu kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah seluruh penduduk atau individu yang menjadi obyek penelitian.

Demikian juga halnya dengan penelitian yang penulis lakukan ini, penulis mengadakan penelitian karena menurut hasil pengamatan penulis ada masalah yang memerlukan pemecahan. Kemudian sebagai lokasi atau wilayah penelitian ini khususnya Di Lingkungan Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur dengan jumlah pegawai 52 orang pegawai.

Kemudian untuk sampel penelitian, maka penulis mengambil sample 50 % dari jumlah pegawai yang ada yaitu hanya 26 orang pegawai

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu cara untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk

memperoleh jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku maupun peraturan atau pasal-pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telaah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*)

3.4. Variabel Penelitian

Variabel adalah gejala-gejala yang bervariasi misalnya jenis kelamin, berat badan dan sebagainya. Sedang gejala adalah obyek penelitian, sehingga variabel adalah obyek penelitian yang bervariasi (Suharsimi, 1998:89).

Menurut pendapat lain, variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Sudjana, 1996:99)

Berdasarkan judul tersebut dimuka dalam penelitian ini ada variabel yang hendak diteliti yaitu variabel terikat.

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel yang lain (Suharsimi, 1998:93). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Efektivitas penggunaan e-Government.

3.5. Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari kantor Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai

Timur dalam bentuk informasi baik lisan maupun tulisan. Data diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Langkah –langkah analisis data setelah dilakukannya pengumpulan yaitu;

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks

yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Lokasi Penelitian

4.1.1. Struktur Organisasi

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor. 14 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Pemerintah Kecamatan, maka Susunan Organisasi Pemerintah Kecamatan sebagai berikut (Bagan Struktur terlampir pada lampiran) :

1. Camat
2. Sekretaris Kecamatan
 - a. Sub Bagian Umum
 - b. Sub Bagian Kepegawaian
 - c. Sub Bagian Keuangan
3. Seksi Tata Pemerintahan
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
6. Seksi Pembangunan dan Kesejahteraan Sosial
7. Seksi Pelayanan Umum

4.1.2. Tugas, Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kab. Kutai Timur No. 4 Tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Kabupaten Kutai Timur

a. Camat.

Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan /atau kelurahan;
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan /atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan

b. Sekretaris Camat

Sekretariat mempunyai tugas pokok melaksanakan pengkoordinasian perumusan kebijakan teknis dan penyelenggaraan

tugas-tugas Seksi secara terpadu, pelayanan dan pengendalian administrasi, yang meliputi perencanaan, evaluasi dan pelaporan, keuangan, serta umum dan kepegawaian. Sekretariat, membawahkan:

- 1) Subbagian Umum;
- 2) Subbagian Keuangan;
- 3) Subbagian Kepegawaian.

c. Seksi Tata Pemerintahan

1. Ikhtisar Jabatan :

Memimpin, Merencanakan, Mendistribusikan, Mengkoordinasikan, menyiapkan, menyusun, melaksanakan, mengevaluasi program kegiatan seksi Tata Pemerintahan di Kecamatan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku

2. Uraian Tugas :

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana kerja, program, dan kegiatan seksi tata pemerintahan;
- 2) Melaksanakan program kerja dan pemantauan yang meliputi penyelenggaraan pemerintahan umum dan pemerintahan kelurahan, administrasi kependudukan serta pembinaan sosial politik dan kesatuan bangsa;
- 3) Mempersiapkan bahan laporan perkembangan dalam rangka kegiatan penyelenggaraan pemerintahan umum, pembinaan

pemerintahan kelurahan, administrasi kependudukan dan sosial politik;

- 4) Mengumpulkan bahan dan data tentang pemerintahan dan pembinaan wilayah dan masyarakat, serta pengolahan dan pelaporan data kependudukan;
- 5) Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di bidang tugas pungutan PBB, pelayanan KK, KTP, Surat Tanah Pengawasan Pemilu, tugas di bidang keagrariaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 6) Mempersiapkan rumusan Kartu Keluarga dan KTP Nasional (SIAK);
- 7) Melaksanakan pencatatan monografi kecamatan, buku induk (model A.1), buku induk sementara (model A.2), urusan perkembangan penduduk (model A.4), dan buku jumlah penduduk (model A.7);
- 8) Mempersiapkan bahan penyusunan laporan di bidang pemerintahan dan kegiatan Penyusunan Buku Profil dan Monografi Kecamatan;
- 9) Melaksanakan administrasi Pemilu dan pemeliharaan data yang berkaitan dengan Pemilu;
- 10) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya;

- 11) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan;
- 12) Melakukan pembagian tugas, pembinaan, motivasi, arahan, dan penilaian kinerja bawahan;
- 13) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

1. Ikhtisar Jabatan :

Memimpin, Merencanakan, Mendistribusikan, Mengkoordinasikan, menyiapkan, menyusun, melaksanakan, mengevaluasi program kegiatan seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa di Kecamatan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku

2. Uraian Tugas :

- 1) Penyusunan rencana kerja, program, dan kegiatan seksi pemberdayaan Melaksanakan masyarakat dan desa;
- 2) Melaksanakan program kerja meliputi pembinaan pembangunan di bidang perekonomian masyarakat kelurahan, produksi dan distribusi serta pembinaan di bidang lingkungan hidup;
- 3) Mengelola data dan informasi di bidang perkoperasian, pengusaha kecil dan menengah;

- 4) Menyiapkan bahan dan melaksanakan kegiatan pembinaan/penyuluhan bersama instansi terkait dalam rangka pengembangan, kepariwisataan produksi, pertambangan, bimbingan masyarakat dan hubungan masyarakat serta pengembangan prasarana lainnya;
- 5) Menyiapkan bahan dan melaksanakan penyuluhan bersama instansi terkait di bidang penghijauan dan lingkungan hidup serta koordinasi dan sinkronasi dengan instansi terkait yang berhubungan dengan pelaksanaan bidang pemberdayaan masyarakat dan Desa;
- 6) Mempersiapkan bahan dan melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pembinaan lingkungan hidup;
- 7) Mempersiapkan bahan fasilitasi dan pembinaan pelaksanaan ketenagakerjaan, ketahanan pangan, pemberdayaan masyarakat, perempuan dan anak;
- 8) Mempersiapkan bahan pembinaan dan peningkatan swadaya masyarakat, budaya gotong royong serta pendayagunaan teknologi tepat guna (TTG) di wilayah kecamatan;
- 9) Mempersiapkan bahan monitoring, evaluasi dan menyusun laporan terhadap penyelenggaraan kemasyarakatan, sosial, kepemudaan, ormas, kesehatan, pendidikan, olahraga dan keagamaan;

- 10) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya;
- 11) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan;
- 12) Melakukan pembagian tugas, pembinaan, motivasi, arahan, dan penilaian kinerja bawahan;
- 13) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

e. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

1. Ikhtisar Jabatan :

Memimpin, Merencanakan, Mendistribusikan, Mengkoordinasikan, menyiapkan, menyusun, melaksanakan, mengevaluasi program kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban di Kecamatan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku

2. Uraian Tugas:

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana kerja, program, dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban;
- 2) Menyiapkan bahan penyusunan program kerja yang meliputi ketentraman dan ketertiban wilayah serta membina Polisi Pamong Praja, Perlindungan Masyarakat (LINMAS), dan rakyat Terlatih (RATIH);

- 3) Mengumpulkan bahan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah serta pembinaan Polisi Pamong Praja, perlindungan Masyarakat (LINMAS) dan rakyat terlatih (RATIH);
- 4) Menyiapkan bahan dalam rangka merumuskan pemecahan masalah yang berkaitan dengan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah serta pembinaan Polisi Pamong Praja, perlindungan Masyarakat (LINMAS) dan rakyat terlatih (RATIH);
- 5) Menyiapkan bahan dan melaksanakan sosialisasi dan penyuluhan terkait penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah serta pembinaan Polisi Pamong Praja, perlindungan Masyarakat (LINMAS) dan rakyat terlatih (RATIH);
- 6) Melakukan upaya informatif dan persuasif serta preventif (peringatan) terkait penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah serta pembinaan Polisi Pamong Praja, perlindungan Masyarakat (LINMAS) dan rakyat terlatih (RATIH);
- 7) Menyiapkan bahan monitoring/patroli wilayah dan evaluasi penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah serta pembinaan Polisi Pamong Praja,

perlindungan masyarakat (LINMAS) dan Rakyat Terlatih (RATIH);

- 8) Menyiapkan bahan koordinasi dengan instansi terkait di tingkat Kecamatan dan Kabupaten dalam hal pengamanan dan pengawasan kebijaksanaan Perda, Keputusan Kepala Daerah dan perundang-undangan yang berlaku;
- 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya;
- 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan;
- 11) Melakukan pembagian tugas, pembinaan, motivasi, arahan, dan penilaian kinerja bawahan;
- 12) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

f. Seksi Pembangunan dan Kesejahteraan Sosial

1. Ikhtisar Jabatan :

Memimpin, Merencanakan, Mendistribusikan, Mengkoordinasikan, menyiapkan, menyusun, melaksanakan, mengevaluasi program kegiatan seksi Pembangunan dan Kesejahteraan sosial di Kecamatan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku

2. Uraian Tugas:

- 1) Mempersiapkan bahan penyusunan program kerja kesejahteraan sosial yang meliputi pembinaan pelayanan dan mempersiapkan bantuan sosial, kepemudaan, pemerdayaan perempuan, olahraga, kehidupan keagamaan, pendidikan kebudayaan dan kesehatan masyarakat;
- 2) Menghimpun permasalahan yang berhubungan dengan pembinaan pelayanan dan mempersiapkan bantuan sosial, kepemudaan, pemerdayaan perempuan, olahraga, kehidupan keagamaan, pendidikan kebudayaan dan kesehatan masyarakat;
- 3) Mempersiapkan bahan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pembinaan meliputi sosial, kepemudaan, pramuka, peranan wanita dan olahraga serta keagamaan;
- 4) Mempersiapkan bahan dan melaksanakan musyawarah pembangunan kecamatan bersama dengan instansi terkait serta melaksanakan pemberian bantuan pelayanan dan bimbingan sosial lainnya;
- 5) Mempersiapkan bahan dan melaksanakan pemberian layanan rekomendasi / surat keterangan yang berhubungan dengan pembangunan dan kesejahteraan sosial sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 6) Melaksanakan pendataan terhadap masyarakat yang rentan masalah sosial dan keluarga miskin di wilayah kelurahan dan

mempersiapkan bahan pengawasan terhadap pelaksanaan bantuan, program dan kegiatan pembangunan dan kesejahteraan sosial di wilayah kelurahan;

- 7) Mengumpulkan dan menyalurkan dana/bantuan terhadap korban bencana alam dan ancaman lainnya;
- 8) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya;
- 9) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan;
- 10) Melakukan pembagian tugas, pembinaan, motivasi, arahan, dan penilaian kinerja bawahan;
- 11) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Seksi Pelayanan Umum

1. Ikhtisar Jabatan :

Memimpin, Merencanakan, Mendistribusikan, Mengkoordinasikan, menyiapkan, menyusun, melaksanakan, mengevaluasi program kegiatan Seksi Pelayanan Umum di Kecamatan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku

2. Uraian Tugas:

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana kerja, program, dan kegiatan seksi pelayanan umum;

- 2) Mempersiapkan bahan penyusunan program kerja, pedoman dan petunjuk teknis yang meliputi pembinaan pelayanan kekayaan dan inventarisasi kelurahan, kebersihan, keindahan serta sarana fisik pelayanan umum;
- 3) Mempersiapkan bahan dan melaksanakan usaha dalam rangka merumuskan pemecahan masalah yang berhubungan dengan pembinaan pelayanan umum;
- 4) Mempersiapkan bahan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pembinaan pelayanan umum;
- 5) Mempersiapkan bahan pemberian layanan rekomendasi / surat keterangan yang berhubungan dengan pelayanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 6) Mempersiapkan bahan pembinaan perbaikan lingkungan yang sehat kepada masyarakat;
- 7) Mempersiapkan bahan koordinasi dan fasilitasi rapat sosialisasi program pemerintah di bidang pelayanan umum di wilayah kecamatan;
- 8) Mempersiapkan bahan laporan tetap hasil evaluasi dan pemantauan penyelenggaraan pembinaan pelayanan umum;
- 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya;
- 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan;

11) Melakukan pembagian tugas, pembinaan, motivasi, arahan, dan penilaian kinerja bawahan.

12) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan tentang penerapan e-government kelurahan di Kantor Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi dan wawancara dengan informan-informan terpilih yang berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui efektivitas penerapan e-government kelurahan dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan e-government kecamatan di Kantor Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur, maka peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap informan yang terpilih terkait penerapan e- government kelurahan yaitu, Kepala Camat Kaliorang, Sekretaris Kecamatan Kaliorang, Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kecamatan Kaliorang dan Masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Kaliorang. Adapun hasil tentang efektivitas penerapan e- government kelurahan di

Kantor Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur akan diuraikan sebagai berikut:

4.2.1. Gambaran Umum e-government kelurahan pada Kantor Kecamatan Kaliorang

E-government kecamatan merupakan system aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kecamatan.

Berikut adalah hasil wawancara dengan Sriyanta, SE, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum di Kantor kecamatan kaliorang

“e-government kecamatan merupakan program yang di luncurkan oleh Bapak Bupati sebagai program untuk menuju kutai Timur maju. Jadi, e-government kecamatan ini pertama kali diluncurkan sebagai percontohan di Kecamatan lainnya yang mana di Kecamatan Kaliorang ini terdiri dari 7 desa dan kecamatan kami yaitu Kecamatan Kaliorang salah satu dari pelaksana program tersebut. Efektifnya program ini berjalan sejak bulan Agustus.”

(Hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2016)

Hal lainnya diungkapkan oleh Bapak Bainahumm, S.Pd selaku Sekretaris Kecamatan Kaliorang

“itu program peningkatan, percepatan pelayanan, artinya kalau selama ini warga itu harus datang ke kantor baru bisa terlayani tapi dengan adanya itu dia biar dirumah saja bisa mengajukan permohonan. Tapi cetaknya tetap disini, kendalinya tetap disini. Ini program terobosan dari bupati yang baru, kerjasama dengan PT.Telkom. ”

(Hasil wawancara pada tanggal 8 januari 2016)

4.2.2. Efektivitas Penerapan e-government Kecamatan di Kantor Kecamatan Kaliorang.

Untuk mengetahui efektivitas penerapan e-government kelurahan di Kantor Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur, peneliti menggunakan indikator pengukuran efektivitas menurut Gibson untuk lebih memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti. Indikator pengukuran efektivitas menurut Gibson yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan kelangsungan hidup. Hal-hal tersebut diatas akan dianalisis berdasarkan hasil wawancara peneliti sebagaimana diuraikan lebih lanjut dibawah ini:

1. Produksi

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

Produksi yang peneliti maksud adalah maksimalnya pelayanan yang diberikan kantor camat setelah menggunakan e-government kecamatan. Produksi yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Kaliorang dalam menerapkan e-government kecamatan dijelaskan pada hasil wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kecamatan Kaliorang Sriyanta, SE, M.Si Beliau menjelaskan bahwa:

“sejauh ini data kongkret terkait seberapa banyak masyarakat yang sudah merasakan program e-government kecamatan ini kami belum rekap, yang jelas kurang lebih setiap pelayanan kita itu melalui e-government kecamatan. Produk-produk yang diterbitkan melalui e-government kecamatan mulai dari pelayanan kependudukan, misalnya KTP, KK, Surat Keterangan Pindah, Domisili. Kemudian dari kesejahteraan rakyat yaitu surat keterangan tidak mampu, surat warisan, surat keterangan usaha dan masih banyak lagi.”

(hasil wawancara pada tanggal 8 januari 2016)

Hal yang berbeda di ungkapkan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Kaliorang yang bernama **Sri Rezky**. Beliau mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya program e-government kecamatan itu sebenarnya bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, tetapi saya sebagai masyarakat merasakan antar pelayanan manual dengan e-government kecamatan. Seharusnya setiap masyarakat bisa mengajukan permohonan apapun tanpa harus ke kelurahan tetapi saya sebagai masyarakat belum terlalu merasakan banyak perubahan”.

(hasil wawancara pada tanggal 3 desember 2015)

Berikut adalah Tabel Hasil Produksi Kelurahan menggunakan e-government Kecamatan sejak Agustus 2015 sampai Awal Januari 2016 :

Tabel 2 Hasil Produksi Layanan Melalui E-government Kecamatan

NO	Jenis Layanan	Nama Surat	Jumlah Produksi
1	Registrasi Surat	Permohonan KK	1
		Ahli Waris	
		Pertanahan	
		Pensiunan	
		Pindah Keluar	5
		Pemberitahuan Tetangga untuk IMB	
		Permohonan KTP	
		Pindah Datang	4
2	Surat Keterangan Domisili	SK Domisili Organisasi/LSM	
		SK Domisili Perusahaan/Yayasan/Koperasi	
		SK Domisili Sementara	16
3	Surat Keterangan Tidak Mampu	SKTM Kesehatan	
		SKTM PBB	
		SKTM PMKS	
		SKTM Pendidikan	3
4	Surat Keterangan	SK Biodata Kependudukan	
		SK Kelakuan Baik	4
		SK Usaha	6
		SK Belum Mempunyai Rumah	3
		SK Belum Menikah	13
5	Surat Keterangan Kelahiran	Surat Kelahiran Kurang dari 60 Hari	
		Surat Kelahiran Lebih dari 60 Hari	4
4	Surat Keterangan Kematian	Surat Kematian Kurang dari 30 Hari	
		Surat Kematian Lebih dari 30 Hari	
5	Surat Pengantar	Surat Pengantar Numpang Akad	22
Jumlah			81

Sumber : Kecamatan Kaliurang

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa narasumber dan data produksi tersebut diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa program e-government kelurahan sejauh ini

sudah berjalan dengan baik walaupun masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya.

2. Efisiensi

Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumberdaya yang langka oleh organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terluang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.

Efisiensi yang peneliti maksud adalah segala pelayanan yang di lakukan melalui e-government kecamatan bisa tepat waktu dan dapat menghemat biaya dibandingkan dengan jika dikerjakan manual. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kecamatan Kaliurang:

“terkait penghematan anggaran, hampir 70% dari perbandingan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi e-government kecamatan. Karena jika ada kesalahan kita langsung bisa koreksi di aplikasinya. Kalau penghematan waktu, lebih cepat setelah menggunakan e-government kecamatan. Cuman namanya juga e-government kecamatan menggunakan jaringan jadi mungkin dia punya sedikit kelemahan jika ada gangguan jaringan”.

(hasil wawancara pada tanggal 8 januari 2016).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber yang bersangkutan, dapat disimpulkan bahwa program e-government kecamatan jika di nilai dari tingkat efisiennya maka sudah efisien.

3. Kepuasan

Kepuasan sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan, dan sebagainya.

Kepuasan yang peneliti maksud adalah apakah masyarakat sudah puas dengan pelayanan aparat kelurahan setelah menggunakan e- government kecamatan. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kecamatan Kaliorang:

“tanggapan masyarakat sangat baik, sangat positif karena dia merasa terlayani secara maksimal dan cepat. Kalau keluhan ya karena adanya gangguan jaringan”.

(hasil wawancara pada tanggal 8 januari 2016)

Hal serupa disampaikan oleh salah satu masyarakat kecamatan Kaliorang yang bernama Murni :

“saya baru mengetahui program ini, tapi saya cukup puas dengan pelayanan yang diberikan kecamatan. Meskipun saat ini kami harus datang ke kecamatan dulu baru bisa dilayani

menggunakan komputer tapi kedepannya saya harap kami sudah bisa memiliki username dan password tersendiri agar bisa melakukan permohonan di rumah”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat Kecamatan Kaliorang sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan aparat kecamatan menggunakan program e-government kecamatan.

4. Keadaptasian

Keadaptasian sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.

Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk dan sebagainya, serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kecamatan Kaliorang :

“jadi ini kita juga agak sedikit terkendala mengenai pengaplikasian pogram ini. Tapi kendala itu dapat diatasi dengan adanya pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kabupaten Kutai Timur yang bekerja sama dengan PT.Telkom dimana PT.Telkom memberikan utusan untuk melakukan pelatihan bagi aparat kecamatan. Alhamdulillah dengan adanya pelatihan tersebut para aparat kecamatan bisa mengaplikasikan program ini dengan baik dan lancar”. (hasil wawancara pada tanggal 8 Januari 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa aparat kecamatan sudah bisa beradaptasi dengan program e-government kecamatan yang berbasis IT ini, karena pada umumnya pegawai telah diberikan pelatihan pemanfaatan e-government kecamatan.

5. Kelangsungan Hidup

Kelangsungan hidup sebagai kriteria efektivitas mengacu kepada tanggung jawab organisasi/perusahaan dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Kelangsungan hidup yang peneliti maksud adalah bagaimana program e-government kecamatan dapat terus bertahan guna membantu pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Sriyanta selaku Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum:

“kami harap kedepannya sebagai aparat kecamatan, program ini bisa berjalan sebagaimana mestinya atau dapat berjalan terus dengan mengikuti perubahan zaman di era modern, targetnya supaya pelayanan kepada masyarakat semaik baik dan memuaskan. Semoga program ini bisa berjalan baik di kecamatan dan masyarakat bisa terlayani dengan waktu yang efisien dan hemat biaya”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa program e-government kecamatan akan

tetap bertahan jika ada kemauan yang kuat dari aparat kelurahan dan masyarakat untuk terus menggunakannya.

4.2.3. Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat \implementasi e-government kecamatan di Kecamatan Kaliorang

Pada dasarnya setiap faktor bisa mendukung maupun menghambat, tergantung dilihat dari sisi mana. Adapun faktor-faktor dibawah ini di pisahkan antara pendukung dan penghambat sesuai dengan hasil penelitian yang terjadi di lapangan.

1. Faktor Pendukung

a. Infrastruktur Telekomunikasi

Dalam level pelaksanaannya 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. Namun secara pragmatis harus pula dipertimbangkan telekomunikasi di lokasi terkait. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Kepala Kecamatan Kaliorang Ibu Ika Yuliana :

“terkait sarana dan prasarana yang dapat mendukung program e- government kecamatan ini, sebenarnya kelurahan kami sudah cukup terwadahi, akan tetapi lebih baik lagi jika komputer di tambah demi mendukungnya

pelayanan yang cepat dan tepat. Karena saat ini kami hanya memiliki 3 unit komputer saja, selain itu saat ini untuk mengakses aplikasi e-government kecamatan kami masih menggunakan modem yang menggunakan kuota, sehingga masih agak terbatas”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2016)

Hal tersebut diatas di dukung oleh hasil pengamatan peneliti, yakni terdapat infrastruktur berupa 3 perangkat komputer dan 1 buah modem wifi yang di gunakan untuk mengelola program e-government kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan tersebut diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa infrastruktur telekomunikasi dalam penerapan e-government kecamatan di Kantor Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur sudah cukup memadai, namun demikian perlu juga adanya penambahan sarana yang diperlukan.

b. Ketersediaan Dana dan Anggaran

Sangat jelas terlihat bahwa sekecil apapun inisiatif e-government yang akan diterapkan, hal itu membutuhkan sejumlah sumber daya financial untuk membiayainya. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ika Yuliana selaku Kepala Kecamatan Kaliorang:

“kami pihak kecamatan tidak mengeluarkan biaya dalam menerapkan e-government kecamatan ini, alat ini disediakan oleh Pemerintah Kutai Timur”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam menerapkan program e-government kecamatan ini Pemerintah Kabupaten Kutai Timur sudah menyediakan dana dan anggaran yang cukup, oleh karena itu pihak Kecamatan tidak perlu mengeluarkan dana lagi.

2. Faktor Penghambat

a. Kesiapan Sumber Daya Manusia Pemerintah

Yang akan menjadi “pemain utama” atau subyek di dalam inisiatif e- government pada dasarnya yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan e-government. semakin tinggi tingkat *information literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep e-government. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Bapak Bainahum selaku Sekretaris Camat:

“awalnya memang beberapa staf kecamatan kami yang umurnya sudah bisa di bilang agak tua untuk mengerti cara mengoperasikan komputer ataupun untuk mengakses

internet, tapi dengan adanya pelatihan yang diberikan oleh PT.Telkom ya saya rasa staf kecamatan sudah bisa sedikit demi sedikit menyesuaikan”.

(hasil wawancara pada tanggal 8 januari 2016)

Hal tersebut diatas didukung oleh hasil pengamatan peneliti, yakni saat ini jumlah aparat kecamatan yang dapat mengelola program e- government kecamatan yang berbasis IT ini yaitu 5 orang dan yang memiliki akun untuk log-in e-government kecamatan ada 6 orang.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa saat ini aparat kecamatan sudah bisa menyesuaikan diri dengan program e-government kecamatan meskipun masih perlu diadakannya pelatihan yang bisa meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelolanya.

b. Perubahan Paradigma

Pada hakikatnya penerapan e-government termasuk e- government kecamatan merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berpikir. Perubahan paradigm ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika para pimpinan dan karyawan

di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan konsep e- government.

Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Bapak Bainahum selaku Sekretaris Camat :

“seharusnya sebelum ada program ini yang perlu dipertanyakan apakah masyarakat dan aparat sudah siap dengan perubahan yang ada, harusnya kan yang perlu diubah pemikirannya itu bisa dimulai dari masyarakat dulu, karena percuma jika program ini dicanangkan tapi masyarakat belum ingin berpindah ke pengurusan administrasi kependudukan melalui IT ini”.

(hasil wawancara pada tanggal 29 desember 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa perlu adanya kesadaran dan keinginan dari pihak kelurahan dan masyarakat dalam menerapkan program e-government kecamatan ini.

c. 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 hukum yang berlaku. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme e-government

yang kondusif. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ika Yuliana selaku Camat :

“program ini kan baru di jadikan percontohan di 1 Kecamatan yaitu Kecamatan Kaliorang dimana terdapat 6 Kelurahan di dalamnya. Karena program ini sampai saat ini masih percontohan maka belum ada peraturan bupati yang dengan secara langsung menyatakan aturan keberlangsungan program ini, saya rasa jika sudah ada aturan yang tertulis mengenai e-government kecamatan ini maka pihak kelurahan akan lebih meningkatkan keefektivan penerapan program tersebut”.

(hasil wawancara pada tanggal 5 januari 2016)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa belum adanya perangkat hukum mengenai e- government kecamatan, sehingga program ini belum bisa efektif sebagaimana yang diinginkan.

Adapun pendekatan yang peneliti gunakan adalah pencapaian tujuan dimana pengertian dari pencapaian tujuan itu sendiri adalah organisasi efektif sampai sejauh organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Maka untuk melihat e-government kecamatan efektif jika dilihat dari segi pencapaian tujuan dibutuhkan tujuan yang jelas. Tujuan yang jelas disini adalah untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Kaliorang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah penulis lakukan di Kantor Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa penerapan e-government kecamatan di kantor kecamatan Kaliorang di ukur dengan segi efektivitas dengan menggunakan kriteria pengukuran efektivitas menurut Gibson yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Keadaptasian dan Kelangsungan Hidup telah cukup efektif. Hal tersebut terbukti dengan terpenuhinya indikator tersebut di atas, saat ini pelayanan yang diberikan aparat Kecamatan Kaliorang sudah cukup maksimal setelah adanya e-government kecamatan ini. Selain itu pelayanan yang diproses melalui e-government kecamatan lebih menghemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan manual. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan cukup puas dengan penerapan program ini. Aparat kecamatan bisa beradaptasi dengan program yang berbasis IT ini,serta program ini kedepannya bisa lebih maksimal lagi.
2. Bahwa dalam mengukur efektivitas penerapan e-government kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur terdapat beberapa

faktor yang mendukung yaitu Infrastruktur Telekomunikasi, sejauh ini sudah cukup memadai walaupun butuh sedikit tambahan sarana. Kesiapan Sumber Daya Manusia, aparat kecamatan sudah cukup tanggap dengan adanya program e-government kecamatan yang berbasis IT ini. Ketersediaan Dana dan Anggaran, faktor ini tidak menghambat melainkan mendukung sebab pemerintah Kutai Timur sudah cukup memadai sarana dan prasana yang dapat menunjang terlaksananya program ini. Serta faktor yang menghambat yaitu perangkat hukum dimana belum terdapat aturan tertulis mengenai e- government kecamatan ini sendiri serta perubahan paradigma faktor dimana belum adanya kesadaran serta keinginan untuk mengubah cara berpikir masyarakat untuk menerapkan e-government kecamatan.

5.2. Saran

1. Dalam menerapkan program e-government kecamatan ini Kantor Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kutai Timur agar bisa lebih maksimal. Selain itu perlu adanya sosialisasi untuk masyarakat mengenai program e-government kecamatan agar masyarakat bisa melakukan permohonan di mana saja ia berada karena program ini berbasis IT.
2. Sehubungan dengan faktor yang menghambat penerapan e-government kecamatan yaitu faktor kesiapan sumber daya

manusia pemerintah, maka perlu adanya penambahan pegawai dengan umur yang lebih muda dan gesit serta mampu menguasai program-program, jaringan dan aplikasi komputer..

3. Selain itu perlu adanya pelatihan lagi agar pegawai kecamatan bisa terus meningkatkan kemampuan dalam mengelola program tersebut. Perlu adanya perangkat hukum yang mengatur program e-government kecamatan ini
4. Hal yang penting yang perlu diperhatikan lainnya adalah perubahan paradigma baik dari aparat kecamatan maupun masyarakat.
5. Serta perlu adanya tambahan infrastruktur telekomunikasi dalam hal ini komputer dan modem yang pada saat ini kuotanya masih terbatas agar bisa diganti dengan yang *unlimited*.