

Identifikasi E-Government Channel Untuk Rural Area Di Palembang

Darius Antoni^{*1}, Albima², Edi Supratman³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 3 Plaju Palembang; Telp: +62711515582

e-mail: *darius.antoni@binadarma.ac.id, albima6@gmail.com,

edisupratman@binadarma.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi saat ini telah memberikan kemudahan dan kecepatan dalam meningkatkan layanan kepada masyarakat. E-government adalah suatu bentuk penerapan penggunaan layanan teknologi informasi yang berbasis elektronik dan meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Gandus adalah salah satu Kecamatan di kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia, yang terletak di pinggiran kota dengan jarak tempuh dari Gandus ke pusat kota dapat mencapai 18 km serta akses jalan dan infrastruktur yang kurang baik menyulitkan masyarakat Gandus dalam melakukan dalam pengurusan administrasi pemerintahan. Hal ini menyebabkan banyaknya masyarakat di Kecamatan Gandus belum dapat merasakan dampak dari penerapan layanan pemerintah Kota Palembang. Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis kebutuhan bentuk-bentuk layanan publik berbasis e-government bagi masyarakat kecamatan Gandus. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran kondisi saat ini dengan cara melakukan interview ke beberapa masyarakat dan tokoh masyarakat di Kecamatan Gandus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga jenis channel e-government prototype yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu, Website, Mobile dan Kiosk.

Kata kunci—3-5 kata kunci, e-government, rural area, channel, Palembang

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini mempermudah penyebaran informasi keberbagai wilayah, bahkan informasi menyebar dengan cepat sampai ke semua belahan dunia. E-government adalah bentuk dari penerapan penggunaan teknologi informasi bagi pelayanan pemerintahan kepada publik. Implementasi E-government adalah upaya untuk mengembangkan tata kelola berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara lebih efektif dan efisien. Hal ini didukung oleh Keputusan Menteri Reformasi Administrasi Nomor 13 / KEP / M.PAN / 1/2003 dan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), tentang Pedoman Umum Kantor Elektronik Lingkungan Intranet pada Lingkungan Kelembagaan Pemerintah, yang juga merupakan fondasi penting dalam menerapkan E-government di Indonesia.

Kota Palembang adalah salah satu kota yang ada di Indonesia sedang berusaha mengembangkan E-government dalam menjalankan suatu urusan administrasi di pemerintahannya [1]. Namun, dalam kelanjutan penguasaan E-government di Kota Palembang ini banyak menghadapi persoalan dan berbagai masalah sehingga belum dapat berjalan secara maksimal seperti yang di harapkan. Hal ini dikarena kurangnya keinginan dari masyarakat dalam menggunakan fasilitas pelayanan pemerintahan yang telah disediakan dalam upaya penerapan

E-government kepada masyarakat kota Palembang. Lokasi dan akses terhadap e-government merupakan faktor yang penting dalam mendukung penerapan e-government untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Gandus adalah salah satu kecamatan di kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia. Gandus terletak di pinggiran kota dengan jarak tempuh dari Gandus ke pusat kota dapat mencapai 18 km. Hal ini menyebabkan minimnya fasilitas umum seperti angkutan umum serta akses jalan yang kurang baik yang menyulitkan masyarakat Gandus dalam melakukan aktivitasnya maupun yang menyebabkan meningkatkannya biaya dalam pengurusan administrasi pemerintahan [2, 3]. Disamping itu juga minimnya kemampuan masyarakat dalam membeli computer dan akses internet serta minimnya pengetahuan teknologi informasi masyarakat [4].

Permasalahan ini menyebabkan tidak efisiennya dalam penyampaian pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat Gandus. Sehingga dibutuhkan sebuah prototype bentuk-bentuk layanan publik berbasis e-government yang diperlukan oleh masyarakat kecamatan Gandus yang akan diterapkan.

Berdasarkan identifikasi dari berbagai permasalahan tersebut serta mengingat pentingnya penerapan e-government dalam pelayanan publik, maka peneliti ingin mengadakan penelitian mencoba mengembangkan prototype e-government channel yang diperuntukan untuk masyarakat Gandus, Kota Palembang. Untuk mengetahui channel-channel e-government diperlukan pengamatan serta pengkajian yang lebih lanjut. Maka dengan ini penulis mengambil judul "IDENTIFIKASI E-GOVERNMENT CHANNEL FOR RURAL AREA OF PALEMBANG".

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah pengembangan prototype E-goverment untuk daerah pinggiran di kota Palembang. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan semua fakta yang terkait dengan pengembangan prototype tersebut. Mengungkapkan Penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, foto dan lain sebagainya [5]. Oleh karena itu dalam penelitian ini interpretasi hasil penelitian didasarkan pada data yang diperoleh baik dari wawancara dan Tanya jawab dengan informan, observasi langsung ataupun studi dokumen.

Prototype E-government ini nanti diharapkan dapat membantu pemerintah kota Palembang untuk berinteraksi langsung ke semua lapisan masyarakat. Wawancara adalah eksplorasi di Palembang, terdiri dari pertanyaan terbuka untuk mendapatkan pandangan dan pendapat dari masyarakat, terkait dengan pengembangan prototype e-government daerah pinggiran. Hasil wawancara digunakan untuk mendapatkan bentuk-bentuk prototype channel e-government yang dapat dikembangkan. Penelitian ini akan dilakukan ± 2 bulan dari bulan Maret sampai dengan bulan April 2019. Waktu wawancara mengambil 50-60 menit dan disimpan dalam bentuk transkrip wawancara dikirim ke peserta untuk validasi dan klarifikasi. Tabel 1 adalah daftar peserta dalam penelitian ini. Wawancara yang dilengkapi dengan bukti dari dokumen dan observasi.

Tabel 1. Daftar Informan

No	Area	Jumlah	Informan
1	Masyarakat	10	Masyarakat Gandus
2	Ketua RT	5	Ketua RT di Lingkungan Gandus
	Total	15	

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara terhadap masyarakat dan ketua RT di Kecamatan Gandus Kota Palembang. Penelitian ini juga mengelompokan masyarakat berdasarkan status sosial, pekerjaan, penghasilan dan perekonomian keluarga. Hal ini berguna untuk mendapatkan prototype channel e-government yang tepat untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dari lapisan masyarakat menengah kebawah (miskin) sampai menengah keatas.

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kecamatan Gandus dalam mengurus administrasi kependudukan dan perizinan terhambat karena jarak tempuh yang cukup jauh dan waktu penyelesaian lama berbeda dengan masyarakat di Kota Palembang. Sehingga diperlukan membangun suatu prototype channel-channel e-government yang disesuaikan dengan kondisi masyarakat di Gandus Palembang. Adapun jenis-jenis channel e-government adalah website, Mobile dan Kiosk.

3. 1. Channel E-government Mobile

Channel e-government mobile adalah salah satu pendekatan atau teknik yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk menjangkau masyarakat menengah ke atas. Hal ini berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan masyarakat terkait dengan layanan e-government pada masyarakat Gandus. Masyarakat Gandus mengatakah bahwa: “... sebagai masyarakat, kami memerlukan layanan mobile atau berbasis HP (handphone) agar dapat dengan melakukan pendaftaran KTP, KK, membuat Surat Keterangan serta berkomunikasi dan berinteraksi Pemerintah Kota Palembang...”. Berdasarkan hasil wawancara ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat gandus mempunyai mobilephone atau hanphone sebagai alat komunikasi dapat menggunakan channel mobile untuk lebih mudah untuk mendaftarkan KTP, KK, dan membuat bermacam-macam jenis Surat Keterangan.



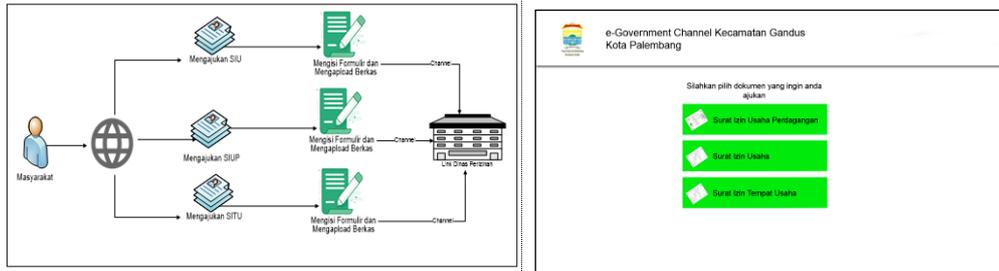
Gambar 1 E-government Mobile Channel

Dalam gambar 1 menunjukkan channel mobile yang diharapkan dapat membantu masyarakat Gandus Kecamatan Gandus untuk dapat mendaftarkan melalui link dari kecamatan, Misalnya ada empat pengajuan masyarakat yaitu mengajukan KTP, mengajukan KK, mengajukan SKTM dan mengajukan SKTMR. Pada setiap pengajuan tersebut harus mengisi formulir dan mengupload berkas melalui channel ke link, Lurah, Kecamatan, dan Capil. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Ochara and Mawela [6] yang mengatakan bahwa teknologi ponsel dapat membantu pemerintah dalam meletakkan strategi dan kebijakan e-partisipasi untuk meningkatkan keberlanjutan pelayanan kepada masyarakat.

3.2. Channel E-government WEB

Channel E-government berbasis Web dikembangkan untuk masyarakat yang bekerja sebagai pegawai negeri atau swasta yang memiliki internet akses di kantor tersebut. Selain itu juga, channel ini juga di desain juga untuk masyarakat yang ada infrastruktur di rumah mereka seperti computer, laptop, printer

dan akses internet. Prototype ini sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat yang mengungkapkan bahwa “...selain mobile, kalau boleh dibuatkan channel web e-government untuk kami yang pekerja ini. Soalnya kami nyaman dengan web untuk mengupload dan mencari dokumen dan informasi tentang pelayanan dalam berinteraksi dengan pemerintah kota”. Jadi channel e-government berbasis web dibangun untuk masyarakat menengah ke atas atau yang memiliki tingkat pendidikan, tingkat ekonomi, dan tingkat kemampuan tinggi. Selain itu juga, channel ini sangat tepat karena didesain atau memiliki fasilitas seperti mengurus perizinan-perizinan.



Gambar 2 E-government Web Channel

Pada gambar 2 menampilkan flowchat channel web yang berfungsi untuk masyarakat membuat surat pengajuan kedinas perizinan. Ada tiga pengajuan yaitu, mengajukan SIU, mengajukan SIUP dan mengajukan SITU. Dalam pengajuan tersebut masyarakat untuk mengisi formulir dan mengupload berkas melalui channel ke link dinas perizinan. Menurut Chun, et al. [7] bahwa website dapat memberikan layanan dasar pemerintahan kepada seluruh lapisan masyarakat.

3.3 Channel E-government KIOSK

Rancangan penggunaan channel KIOSK ini memudahkan masyarakat yang kurang mampu atau yang memiliki tingkat perekonomian dan pendidikan dibawah rata-rata. Kiosk ini direncanakan akan diletakan di RT atau kelurahan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi yang khusus untuk masyarakat kurang mampun seperti Kartu Indonesia Sehat dan Kartu Indonesia Pintar. Sehingga masyarakat menengah kebawah tidak harus mempunyai mobile atau handpone dan akses internet karena tinggal langsung datang ke RT atau kelurahan setempat untuk mendaftar dan berinteraksi serta komunikasi dengan pemerintah Kota Palembang. KIOSK ini akan direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk pengajuan berkas secara otomatis akan terkirim ke dinas terkait. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Antoni, et al. [8] yang mengatakan bahwa dibutuhkan fasilitas seperti Kiosk untuk membantu masyarakat miskin untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan pemerintah.



Gambar 3 E-government Kiosk Channel

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil identifikasi dan analisis yang dilakukan, penelitian mengungkapkan beberapa e-government channel untuk daerah pinggiran di Kota Palembang. Channel pertama adalah mobile channel yang ditujukan kepada masyarakat menengah keatas. Channel kedua adalah website yang diperuntukan masyarakat pekerja atau pegawai swasta dan pemerintah dan juga masyarakat yang memiliki infrastruktur computer seperti internet akses, computer dan laptop. Sedangkan channel e-government terakhir adalah kioks. Channel ini ditujukan untuk masyarakat menengah ke bawah yang tidak memiliki infrastruktur teknologi informasi. Diharapkan dengan adanya prototype *e-government channel* ini memudahkan pihak masyarakat dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

5. SARAN

Penelitian ini menghasilkan prototype e-government channel untuk masyarakat kecamatan Gandus Kota Palembang. Untuk penelitian lebih lanjut diharapkan dapat mengembangkan dan mengimplementasikan hasil prototype-prototype e-government channel ini ke masyarakat. Disamping itu juga, penelitian ini dikembangkan berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat di kecamatan Gandung Palembang dan diharapkan dapat digunakan pada daerah-daerah lain baik di dalam Kota Palembang maupun di kota-kota di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Bina Darma khususnya Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat yang telah memberi dukungan financial dan nonfinancial terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Antoni, A. Pratiwijoani, M. I. Herdiansyah, and M. Akbar, "Information Technology Governance Profile in E-Government of Palembang," in *2018 Third International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 2018, pp. 1-6.
- [2] L. Trisnawati, "Lihat Foto-foto Kerusakan Jalan di Kecamatan Gandus Makin Parah di Musim Hujan," in *Tribunsumsel.com* ed. Palembang, 2019.
- [3] R. Purboyo, "Jalan ke Objek Wisata Alquran Al Akbar Palembang Rusak Parah," in *Bisnis.com*, ed. Palembang, 2019.
- [4] B. Furuholt and Ø. Sæbø, "The role telecentres play in providing e-government services in rural areas: A longitudinal study of Internet access and e-government services in Tanzania," *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, vol. 84, p. e12006, 2018.
- [5] J. W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE Publications, 2009.

- [6] N. M. Ochara and T. Mawela, "Enabling social sustainability of e-participation through mobile technology," *Information Technology for Development*, vol. 21, pp. 205-228, 2015.
- [7] S. Chun, S. Shulman, R. Sandoval, and E. Hovy, "Government 2.0: Making connections between citizens, data and government," *Information Polity*, vol. 15, pp. 1-9, 2010.
- [8] D. Antoni, M. I. Herdiansyah, and M. Akbar, "Critical factors of transparency and trust for evaluating e-government services for the poor," in *2017 Second International Conference on Informatics and Computing (ICIC)*, 2017, pp. 1-6.