

**PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEBUDAYAAN
DAN PARIWISATA PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR**

Aidi Rachman

**eJournal Administrasi Negara
Volume 3 , Nomor 1 , 2015**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : **Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur**

Pengarang : Aidi Rachman

NIM : 0702015019

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisip Unmul.

Samarinda, 27 Februari 2015

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Fajar Apriani, M.Si
NIP.19830414 200501 2 003

Dr.Bambang Irawan, S.Sos., M.Si
NIP. 19760216 200501 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Negara	KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
Volume : 3	
Nomor : 1	
Tahun : 2015	
Halaman : 242 - 256	<u>Drs. M.Z. Arifin, M.Si</u> NIP. 19570606 198203 1 025

PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Aidi Rachman¹

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan Electronic Government dalam pelayanan publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dalam menerapkan sistem E-Government dalam pelayanan publik..

Metode jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis persiapan dan upaya yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dalam menerapkan dan mengembangkan e-Government. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada oranglain.

Kesimpulan dari penelitian Penerapan e-government dalam Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dapat dikatakan belum berjalan secara optimal hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu masih belum memadainya SDM yang dimiliki terkait penguasaan IT, baik secara kuantitas maupun kualitas sehingga berdampak pada tidak optimalnya pengembangan dan peningkatan pada hardware dan software yang menjadikan aspek layanan publik tidak berjalan secara efektif dan efisien. Walaupun memiliki infrastruktur yang cukup memadai untuk menerapkan pelayanan publik berbasis e-government. Adapun kendala yang dihadapi oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kaltim dalam penerapan e-government dalam pelayanan publik yaitu: minimnya SDM yang handal di bidang IT, gangguan virus terhadap software, penggunaan beberapa aplikasi program yang tidak original serta kelemahan konten website berbahasa Inggris.

Kata Kunci : *Electronic Government, Pelayanan Publik*

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Aidi.rachman@yahoo.com

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan dan wawancara dengan salah satu pegawai di Bidang Pemasaran dan Kerjasama, adapun hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kaltim dalam menerapkan *e-government* yaitu : Kurangnya SDM yang handal. Hanya terdapat dua orang yang dapat mengerti IT secara mendalam. Energi listrik yang belum stabil. Serta kurangnya keinginan atau kesadaran dalam mempelajari IT. Atas dasar uraian tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut terhadap permasalahan yang kemudian dijadikan sentral permasalahan, yaitu bagaimana Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dalam menerapkan *e-government*. Dari sentral masalah tersebut dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : Penerapan *Electronic Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan *electronic government* dalam pelayanan publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kaltim dalam penerapan *e-government* dalam pelayanan publik?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan *electronic eovernment* dalam pelayanan publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dalam penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik.

Kegunaan Penelitian

1. Dari segi teoritis, hasil penelitian yang dilaksanakan dapat berguna bagi pengembangan disiplin S.1 Administrasi Negara sesuai dengan ilmu yang dipelajari. Penelitian diharapkan menjadi bahan pengkajian untuk mengetahui fenomena-fenomena yang terjadi tentang *e-government*.
2. Dari segi praktis, bagi instansi terkait dalam hal ini adalah sebagai masukan dalam meningkatkan kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur agar terjalin suatu sistem pemerintahan yang efektif, efisien serta cepat dalam melayani masyarakat.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Pelayanan Publik

Menurut Robert, (2006 : 131) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Sedangkan defisini Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Azas-azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004) :

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Hal-hal serupa juga yang harus diperhatikan dalam merumuskan standar pelayanan yang prima yang dapat dijadikan pedoman dalam melayani masyarakat, Oleh karena itu, maka dalam Keputusan Menpan No 81/ Tahun 1993 tentang Pedoman Pelayanan Umum, dijelaskan “sendi-sendi pelayanan yang unggul (prima)”:

1. Ke sederhanaan.
2. Kejelasan dan kepastian.
3. Keamanan.
4. Keterbukaan.
5. Efisien.
6. Ekonomis.
7. Keadilan yang merata.
8. Ketepatan waktu.

Electronic Government dalam Pelayanan Publik

Electronic Government (e-government) merupakan suatu mekanisme interaksi modern antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan yang melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang telah berjalan menjadi lebih baik.

Sedangkan Menurut Wescott (dalam Indrajit, 2006:4) *e-government* adalah penggunaan informasi dan teknologi komunikasi (ICT) untuk memajukan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam pengeluaran biaya, mempermudah pelayanan yang lebih tepat, memungkinkan akses umum yang lebih besar kepada informasi, dan membuat pemerintah menjadi lebih bertanggungjawab kepada warga negara.

Definisi Konsepsional

Memperhatikan pemaparan di atas, dapat diambil definisi konsepsional pada penelitian ini, yaitu Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dalam menyediakan segala infrastruktur *e-government* baik menyangkut perangkat hukum/kebijakan, sumberdaya manusia di pemerintah, maupun dana dalam melaksanakan *e-government*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis persiapan dan upaya yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kaltim dalam menerapkan dan mengembangkan *e-government*. Menurut Moleong (2006:6) bahwa deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik :
 - a. Penyiapan sumberdaya manusia di pemerintahan.
 - b. Penyiapan infrastruktur *e-government*.
 - c. Pengembangan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*).
 - d. Aspek layanan public.
2. Kendala yang dihadapi dalam penerapan *e-government* dalam pelayanan publik.

Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi. Sedangkan untuk memilih sampel dilakukan melalui metode *purposive sampling*. Dan jenis data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang disiapkan sebelumnya oleh peneliti, narasumber disini antara lain
 - a. *Key Informan* (informan kunci), yakni kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kaltim.
 - b. *Informan*, yakni pegawai dan staf Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur.
2. Data Sekunder, yakni data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi, antara lain :

- a. Dokumen-dokumen laporan evaluasi dan laporan tahunan
- b. Buku-buku ilmiah hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penelitian skripsi ini, setelah menyesuaikan dengan kondisi yang ada di lapangan dan waktu yang tersedia, maka penulis menggunakan beberapa cara, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
Yaitu penelitian dengan mempelajari dan mengumpulkan data tertulis, yaitu : buku-buku, peraturan dan sumber lain yang relevan dengan masalah yang diteliti.
2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*)
Yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung turun ke lapangan untuk penelitian obyek. Beberapa teknik yang digunakan diantaranya :
Wawancara, yaitu mengadakan wawancara dengan berbagai *key informant* dan informan lain yang mengetahui tentang *e-government* untuk menggali data dan informasi tentang *e-government* yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dengan menggunakan beberapa pertanyaan.
3. Penelitian Dokumen yaitu pengumpulan data dan informasi dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan *e-government* dalam penerapan dan pengembangannya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur.

Analisis Data

Sugiyono (2013:87) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*triangulasi*), dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya mengakibatkan variasi data yang tinggi. Data yang diperoleh umumnya data kualitatif. Bogdan (dalam Sugiyono, 2013:88) menyatakan bahwa analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada oranglain. Sebagai mana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992:20), mengatakan bahwa analisa data kualitatif terdiri dari empat komponen yaitu sebagai berikut :

1. Pengumpulan data. Yaitu data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi data atau penyederhanaan data. Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan dengan membuat abstraksi. Mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian ke dalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan tahap analisis data yang mempertajam atau memusatkan, membuat dan sekaligus dapat dibuktikan.
3. Penyajian data. Penyajian data adalah menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga diperlukan kemungkinan penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan. Pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang

terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

4. Penarikan. Penarikan kesimpulan adalah merupakan langkah ketiga meliputi makna yang telah disederhanakan dan disajikan dalam penyajian data dengan cara mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan secara logis dan metodologis, konfigurasi yang memungkinkan diprediksi hubungan sebab-akibat melalui hukum-hukum empiris.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Gambaran Umum Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan

Timur

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 22 Samarinda, Kalimantan Timur.

Tugas, Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur yaitu melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi di bidang Kebudayaan dan Pariwisata.

Fungsi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan kebijakan teknis dibidang kebudayaan dan pariwisata sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan Pemerintah Daerah;
2. Pembinaan dan pengembangan seni, budaya dan perfilman;
3. Pembinaan dan pengembangan objek dan daya tarik wisata;
4. Pembinaan dan pengembangan usaha jasa dan sarana pariwisata;
5. Pembinaan dan pengembangan serta koordinasi pemasaran dan kerjasama;
6. Pemantauan dan evaluasi pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan di bidang pariwisata;
7. Pelaksanaan urusan kesekretariatan;
8. Pengelolaan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata; Pembinaan Kelompok Jabatan Fungsional.

Keadaan Pegawai

Jumlah pegawai pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur berjumlah 61 (82%) PNS dan 13 (18%) Tenaga Kontrak. Berdasarkan dari data kepegawaian yang ada di Disbudpar Provinsi Kaltim dapat dilihat bahwa pegawai yang ada didominasi oleh tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 44 orang atau 59,4 %. Berikut penulis sajikan data pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur, sebagai berikut :

Tabel 4.1**Data seluruh pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah/ Orang	Persentase (%)
1	S3	1	1,3
2	S2	9	12,1
3	S1	44	59,4
4	SMA	20	27,0
	Total	74	100

Sumber : data kepegawaian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur 2014

Sedangkan data PNS yang diklasifikasikan berdasarkan tingkat golongan PNS yang ada di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur didominasi oleh PNS dengan Tingkat Golongan III/d yaitu sebanyak 16 orang (26,22 %). Berikut penulis sajikan data pegawai PNS yang ada di Disbudpar Provinsi Kaltim, sebagai berikut :

Tabel 4.2**Data PNS di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan Tingkat Golongan**

No	Golongan	Jumlah/Orang	Persentase (%)
1	IV/d	1	1,63
2	IV/b	3	4,91
3	IV/a	5	8,19
4	III/d	16	26,22
5	III/c	3	4,91
6	III/b	12	19,67
7	III/a	7	11,47
8	II/d	2	3,27
9	II/c	6	10,0
10	II/b	3	4,91
11	II/a	1	1,63
12	I/c	2	3,27
	Total	61	100%

Sumber : Data Kepegawaian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur 2014

Jika dilihat dari kapasitas dan kualitas pendidikan SDM yang ada di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur untuk menjalankan *e-government* penulis secara pribadi berpendapat bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur mampu menerapkan *e-government* dengan baik. untuk data pegawai lebih lengkap terdapat pada lampiran.

Hasil Penelitian dan Analisis Data

Pembahasan

Penerapan E-government dalam Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kaltim

1. *Penyiapan Sumberdaya Manusia di Pemerintahan*

Sumberdaya Manusia merupakan hal terpenting dalam penerapan *e-government* hal ini karena fungsinya sebagai pelaksana (*operator*) untuk mengoperasikan *hardware* dan *software*, atau sebagai penerima (*input/output*) data, serta system (*user*). Karena merupakan elemen penting dalam pelaksanaan *e-goveernment* maka mempersiapkan dan mengembangkan SDM sangat dibutuhkan.

Dalam meningkatkan kuantitas dan kualitas sumberdaya manusia di Disbudpar Provinsi Kaltim dalam pengelolaan dan pemanfaatan TIK, Disbudpar Provinsi Kaltim melakukan berbagai kegiatan pengembangan dengan cara :

1. Untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM di bidang TIK, DisbudparProvinsi Kaltim menganjurkan untuk seluruh pegawainya memakai *smartphone* sebagai media komunikasi populer guna membudayakan dan membiasakan diri terhadap TIK. Hal ini merupakan anjuran langsung dari Kepala Dinas disebabkan karena hampir 50% pegawai Disbudpar terutama di kelompok umur 40 tahun keatas kurang mampu dalam menggunakan dan memanfaatkan TIK.
2. Banyaknya kebutuhan yang berkaitan dengan multimedia seperti pembuatan majalah, video, leaflet, dll yang berkaitan dengan TIK sangat dibutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan di bidang TIK. Oleh karena itu setiap pegawai yang menangani hal tersebut diminta untuk mengikuti pelatihan-pelatihan multimedia melalui pendidikan formal atau pelatihan yang dilaksanakan oleh dinas atau instansi terkait.
3. DisbudparProvinsi Kaltim terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas pegawainya di bidang TIK dengan menganjurkan untuk mengikuti *workshop* yang berkaitan dengan IT. Hal ini juga bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan IT di Disbudpar Provinsi Kaltim.

Berdasarkan hasil perolehan data sehubungan dengan pelayanan publik yang berbasis *e-government*, maka dalam menyiapkan SDM di bidang IT untuk menerapkan dan menjalankan *e-government* di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kaltim dapat dikatakan masih kurang, ini terlihat dari jumlah SDM yang handal di bidang IT hanya ada dua orang, dan tidak adanya bidang khusus di dalam struktur organisasi yang khusus menangani IT.

Jika kita harus membandingkan dengan kondisi ideal SDM TIK menurut standar Departemen Komunikasi dan Informasi, standar ideal SDM di sebuah dinas atau instansi terdiri dari.

1. Pengelola konten *web*.
2. Analis sistem. Bertanggungjawab dalam pengidentifikasian sistem yang ada serta pengembangan sistem.
3. Operator data dan komputer. Bertanggungjawab dalam pengumpulan dan penyaringan data serta melakukan input dan pembaharuan data.

4. *System support*: bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap sistem dapat dioperasikan dengan baik oleh pengguna.
5. Teknisi jaringan. Bertanggungjawab melakukan perawatan dan perbaikan ringan terhadap jaringan komputer dalam unit SKPD.

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mempersiapkan SDM untuk menerapkan dan menjalankan *e-government* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kaltim belum dikatakan siap karena masih banyak kekurangan dari segi kuantitas dan kualitas SDM serta kebutuhan-kebutuhan *e-government* yang berkaitan dengan sumberdaya manusia belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tidak adanya bidang khusus di struktur organisasi yang khusus menangani masalah IT, masih minimnya SDM yang mengerti dibidang IT, hanya terdapat dua SDM yang handal di bidang IT dan itupun hanya pegawai kontrak. Yang kapan saja dapat berpindah ke pihak swasta karena swasta memberikan standar khusus berupa upah yang khusus kepada pegawai IT.

2. *Penyiapan Infrastruktur E-Government .*

E-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti menggunakan intranet dan internet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya. Salah satu unsur yang harus ada di dalam *e-government* adalah infrastruktur IT sebagai penunjang keberlangsungan *e-government* itu sendiri. Infrastruktur IT berfungsi untuk mewadahi aplikasi-aplikasi dan layanan-layanan *e-government* yang dijalankan oleh pihak pemerintah dan memberikan akses layanan kepada masyarakat, sebuah layanan *e-government* yang handal tidak bisa lepas dari sebuah infrastruktur IT yang handal, terdesain, terimplementasi dan terpelihara secara baik sesuai dengan standar.

Berdasarkan hasil perolehan data yang penulis lakukan saat penelitian dilapangan, secara umum dalam menyiapkan infrastruktur *e-government* pada tahap publikasi dan interaksi dapat dikatakan siap. Hal ini dapat dilihat dari telah tersedianya perangkat komputer mulai dari spesifikasi komputer yang standar sampai yang memadai dan jaringan internet yang memadai. Sedangkan untuk pemeliharaan infrastruktur *e-government* dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali yaitu dengan mengecek apakah ada masalah pada kabel LAN atau Wifi dan apa perlu diganti atau tidak karena yang biasa terjadi masalah pada *adaptor* atau *router*. Meskipun terkadang ada beberapa masalah atau gangguan yang terjadi baik itu pada perangkat komputer atau gangguan jaringan internet yang menyebabkan sering terhambatnya beberapa aktivitas pemerintahan seperti menginput atau *publish* data ke *website*, akan tetapi hal ini tidak mengganggu kinerja secara menyeluruh dan hal ini masih bisa diatasi oleh teknisi IT yang ada.

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam mempersiapkan infrastruktur *e-government* guna menerapkan dan menjalankan *e-government* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kaltim dapat dikatakan cukup siap karena

faktor-faktor penentu telah tersedia, seperti jaringan internet dan *Personal Computer* hanya saja masih ada kekurangan, akan tetapi kekurangan yang ada akan diminimalisir dengan perencanaan-perencanaan yang bersifat meningkatkan kualitas dan kuantitas yang berkaitan dengan infrastruktur.

3. Pengembangan Perangkat Keras (*Hardware*) dan Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat keras (*hardware*) adalah media yang digunakan untuk memproses informasi. Perangkat lunak (*software*) yaitu sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses masukan (*input*) untuk menjadi informasi.

Berdasarkan hasil perolehan data yang penulis lakukan saat melakukan penelitian dilapangan, secara umum untuk masalah *hardware* sudah cukup tersedia seperti *personal computer*, *notebook*, *LCD projector*, kamera digital dan *handycame* sebagai penunjang kegiatan multimedia yang biasa dilakukan oleh Disbudpar Provinsi Kaltim, hanya saja untuk masalah *software* belum cukup tersedia, terkadang teknisi menggunakan aplikasi bajakan karena keterbatasan dan kesulitan untuk mendapatkan aplikasi yang *original* dan kurangnya layanan yang bersifat *online*, hanya saja kekurangan yang ada akan diminimalisir dengan perencanaan-perencanaan yang bersifat meningkatkan kualitas dan kuantitas yang berkaitan dengan *hardware* dan *software*.

4. Aspek layanan publik

Penggunaan teknologi telematika dan aliran informasi selalu ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas dan efisiensi. Kemajuan teknologi berdampak pada tingginya tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan.

Berdasarkan hasil perolehan data yang penulis lakukan selama penelitian, dalam hal aspek layanan publik terutama untuk publikasi dan interaksi Disbudpar Provinsi Kaltim dapat dikatakan siap hanya saja perlu ada perencanaan tentang pengembangan peningkatan sisteme-*government* itu sendiri karena pada dasarnya *e-government* tidak hanya pada aspek publikasi dan interaksi saja akan tetapi lebihluas lagi yaitu bagaimana memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi, meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; serta menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.

Berikut penulis sajikan tabel kesiapan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dalam menerapkan *e-government* dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.5
Kesiapan Disbudpar Provinsi Kaltim dalam Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik

NO	Kegiatan	Pelayanan Publik		
		Publikasi	interaksi	Transaksi
1	Sumber Daya Manusia		-	-
2	Infrastruktur		-	-
3	Hardware dan Software			-
4	Aspek layanan Publik			-

Sumber : Diolah berdasarkan hasil penelitian 2014.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, secara umum untuk aspek layanan publik bisa dikatakan belum siap karena masih minimnya aplikasi atau *software* yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Aplikasi yang ada hanya berkaitan dengan kedinasan dan publikasi informasi kepada masyarakat. Untuk masalah yang ada hanya pada bahasa yang ada di *website* hal ini dikarenakan Disbudpar Provinsi Kaltim tidak menggunakan tenaga ahli sastra untuk membuat *multilingual* pada *website* sehingga terkadang wisatawan asing kurang mengerti dalam mengartikan bahasa yang ada di *website* sehingga mereka harus pergi langsung ke kantor dinas untuk mendapatkan informasi yang lebih lengkap.

Kendala yang Dihadapi Disbudpar Provinsi Kaltim dalam Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik.

1. *Kendala yang Dihadapi dalam Penyiapan Sumberdaya Manusia (SDM)*

Dalam menjalankan atau menerapkan sistem *e-government* sumberdaya manusia (*user*) merupakan hal paling penting karena manusia lah yang menjalankan atau mengoperasikan sistem tersebut seperti mengoperasikan *hardware* dan *software*, menginput atau *output* data, dan lain-lain. Oleh karena itu di perlukan sumberdaya manusia yang handal atau berkompeten untuk menjalankan *e-government* itu sendiri.

Berdasarkan hasil perolehan data yang penulis lakukan selama penelitian di lapangan kendala utama yang dihadapi oleh Disbudpar Provinsi Kaltim yaitu sebagai berikut :

1. Kekurangan sumberdaya manusia yang handal dibidang IT, hanya ada dua teknisi IT yang merupakan tenaga kontrak.
2. Secara umum ada kurang lebih 50% pegawai yang tidak mengerti Iptek atau mengoperasikan komputer.
3. Tidak adanya tim khusus atau bidang khusus IT di struktur organisasi.

Karena kurangnya SDM yang handal dibidang IT menyebabkan tidak optimalnya pengembangan dan peningkatan pada *hardware* dan *software*, walaupun secara infrastruktur Disbudpar Provinsi Kaltim telah memenuhi prasyarat untuk menjalankan atau menerapkan sistem *e-government*.

2. *Kendala yang Dihadapi dalam Penyiapan Infrastruktur E-government.*

Infrastruktur merupakan salah satu unsure penting dalam menjalankan atau menerapkan sistem *e-government* karena *e-government* dapat berjalan dengan baik apabila infrastrukturnya memadai. Infrastruktur IT berfungsi untuk mewadahi

segala macam aplikasi atau menyimpan data dalam ukuran yang cukup besar. Dengan infrastruktur yang handal hal ini dapat memberikan akses layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Sebuah layanan *e-government* yang handal tidak bisa lepas dari sebuah infrastruktur IT yang handal, terdesign, terimplementasi dan terpelihara secara baik sesuai dengan standar.

Berdasarkan hasil perolehan data yang penulis lakukan pada saat penelitian secara umum infrastruktur yang ada di Disbudpar Provinsi Kaltim telah memadai untuk menjalankan atau menerapkan sistem *e-government* tidak ada kendala yang signifikan, adapun kendala yang dihadapi yaitu : kekurangan komputer yang memiliki kapasitas penyimpanan atau *harddrive* yang besar, jaringan internet yang terkadang putus disebabkan oleh gangguan cuaca mengakibatkan terlambatnya dalam menginput atau mempublish data.

3. *Kendala yang Dihadapi dalam Penyiapan Perangkat Keras (Hardware) dan Perangkat Lunak (Software)*

Perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) merupakan salah satu unsur dalam menjalankan atau menerapkan sistem *e-government* oleh karena itu pemeliharaan dan pembaharuan *hardware* dan *software* sangat dibutuhkan agar tidak menjadi hambatan dalam menjalankan sistem *e-government* itu sendiri.

Berdasarkan hasil perolehan data yang penulis lakukan di lapangan dapat dilihat bahwa kendala yang dihadapi oleh Disbudpar Provinsi Kaltim terletak pada sulitnya mendapatkan aplikasi original sehingga Teknisi IT Disbudpar Provinsi Kaltim terkadang harus menggunakan aplikasi bajakan, serta masalah-masalah teknis seperti gangguan virus atau kecepatan internet yang menurun yang disebabkan oleh gangguan cuaca. Sedangkan untuk masalah *hardware* tidak ada kendala yang signifikan hanya perlu menambah atau *meupgrade hardware* yang ada seperti menambah kapasitas penyimpanan pada *harddisk* pada komputer.

4. *Kendala yang Dihadapi pada Aspek Layanan Publik*

Aspek layanan publik merupakan hal penting dalam sistem *e-government* karena pada dasarnya *e-government* bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan jaman dan kemajuan teknologi tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik semakin meningkat.

Berdasarkan hasil perolehan data yang penulis lakukan di lapangan dapat dilihat bahwa kendala yang dihadapi oleh Disbudpar Provinsi Kaltim dalam hal aspek layanan publik yaitu :

Pertama : konten bahasa asing yang terdapat pada *website* masih menggunakan *google translate* hal ini terkadang menyebabkan wisatawan asing yang mengakses *website* kebingungan dalam hal tata bahasa sehingga terkadang wisatawan asing harus datang langsung ke kantor dinas untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas. *Kedua* : Keterlambatan *input* data atau mempublish data mengenai destinasi pariwisata, produk kerajinan tangan, kebudayaan yang ada di Kaltim, hal ini dikarenakan ada beberapa Kabupaten yang akses internetnya kurang memadai. *Ketiga* : Kurangnya konten pelayanan secara online pada *website*.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur” ini maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan *electronic government* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dapat dikatakan belum berjalan secara optimal hal ini disebabkan oleh beberapa factor yaitu masih belum memadainya SDM yang dimiliki terkait penguasaan IT, baik secara kuantitas maupun kualitas sehingga berdampak pada tidak optimalnya pengembangan dan peningkatan pada *hardware* dan *software* yang menjadikan aspek layanan public tidak berjalan secara efektif dan efisien. Walaupun memiliki infrastruktur yang cukup memadai untuk menerapkan pelayanan publik berbasis *e-government*.
2. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kaltim dalam penerapan *e-government* dalam pelayanan publik yaitu: minimnya SDM yang handal dibidang IT, gangguan virus terhadap *software*, penggunaan beberapa aplikasi program yang tidak original serta kelemahan konten *website* berbahasa Inggris.

Saran

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa masih terdapat kekurangan dalam hal penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dalam hal penerapan *e-government* penulis merekomendasikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sumberdaya manusia (SDM) yang handal dibidang IT dengan mengusulkan penambahan pegawai dengan kompetensi yang sesuai dan memberikan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan IT bagi pegawai lama serta menambah Bidang IT dalam struktur organisasi Disbudpar Provinsi Kaltim.
2. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur perlu mempertahankan infrastruktur yang ada bila perlu dapat menambahkan hal-hal yang dianggap perlu serta memperhatikan gejala-gejala ganguang yang dapat memutuskan jaringan internet.
3. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur perlu mendata segala kekurangan dan mengevaluasi segala perangkat keras dan perangkat lunak yang dimiliki agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.
4. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur perlu membenahi konten *website* dalam bahasa Inggris yang masih lemah dengan mempergunakan jasa penerjemah atau ahli bahasa yang kompeten.

Daftar Pustaka

Sumber Referensi:

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian – Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi VI). Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government – Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Moleong. Lexy J . 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Septi Atik Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah, A. Djadja. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*. Jurnal Publik Volume Nomor 1, Bandung : Universitas Padjajaran.
- Sampara, Lukman, Sugianto. 2001. *Pengembangan Pelayanan Prima. Ajaran Diklat PIM tingkat III*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara – RI.
- Sangkala, 2012. *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta : Ombak
- Sinambela, Poltak Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Cv. Alfabeta.
- Robert, 2006, *Pelayanan Publik*, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo Joko, 2001, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang : CV Citra Malang
- Tim Grand Design Teknologi Informasi dan Komunikasi Kalimantan Timur. 2007. *Grand Design Pembangunan Teknologi Komunikasi dan Informasi Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2008 – 2012*. Kalimantan timur.

Dokumen – dokumen :

- Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Pelayanan Umum
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Rencana Strategis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kaltim Tahun 2013-2018

Sumber Internet :

- Bastian. 2003. Perkembangan “*E-government*” di Indonesia. www.bappenas.go.id/index.php/download_file/view/10575/2275/ (diakses 1 November 2013)

Departemen pendidikan nasional. 2013. Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online*.
<http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>

Tatang A Taufik. Kesiapan Masyarakat.
<http://d.scribd.com/docs/22jmcp5bms13edcx7cxe.pdf>

Hambatan Implementasi E-Government - <http://www.egovernment-institute.com/main.php?go=hambatan>

Yosa, *Pelayanan Publik, Good Governance dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik*, Diakses dari <http://itjen-depdagri.go.id/article-23-pelayanan-publik-good-governance-amp-aaupb-dalam-diskresi.html>, Diunduh pada 10 Februari 2014.

www.disbudpar.kaltimprov.go.id

www.pariwisatkaltim.com