

BAB III

HASIL PENELITIAN

Di dalam bab III penulis akan menyajikan data hasil penelitian secara kualitatif berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada informan, observasi, dan kajian pustaka. Penelitian yang dikaji peneliti berkenaan dengan Analisis Pengembangan *e-Government* di Kota Salatiga. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga dan kendala dalam pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga. Data hasil penelitian yang berhasil dikumpulkan dari beberapa pihak terkait yang terjadi di lapangan.

Data-data yang tersajikan merupakan data primer yang dihimpun dari lapangan yang di dapat secara langsung melalui sumber-sumber atau informan-informan yang bersangkutan melalui wawancara mendalam dengan *interview guide*, kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk uraian dan penjelasan, beserta analisis terhadap data tersebut.

3.1 Deskripsi Informan

Subjek penelitian merupakan individu atau kelompok (informan) yang diharapkan oleh peneliti untuk menceritakan apa yang ia ketahui tentang sesuatu yang berkaitan dengan fenomena yang akan diteliti. Hasil dari penelitian ini diperoleh dari informasi-informasi yang di dapat dari subjek penelitian. Subjek penelitian atau informan di dalam penelitian ini adalah

narasumber yang berhubungan langsung di dalam pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga. Pihak-pihak yang menjadi informan pada penelitian ini adalah:

1. Kepala Seksi Sistem Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga
2. Kepala Seksi Infrastruktur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga
3. Staf Seksi Sistem Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga

Informan juga dipilih dari masyarakat dengan kriteria yaitu, masyarakat Kota Salatiga yang pernah menggunakan fasilitas *website* resmi Pemerintah Daerah Kota Salatiga.

3.2 Elemen Sukses Pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga

Keberhasilan penerapan *e-Gov* di suatu daerah tergantung pada seberapa besar teraplikasinya elemen sukses pengembangan *e-Gov*, dimana elemen-elemen tersebut merupakan hal yang harus dimiliki dan diperhatikan oleh sektor publik untuk dapat menerapkan konsep digitalisasi. Masing-masing elemen tersebut yaitu *support*, *capacity* dan *value*. Adapun beberapa elemen pendukung *e-Gov* yang diterapkan di Kota Salatiga antara lain:

1. *Support*

Penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga agar dapat berhasil harus memiliki *support* yaitu, hal-hal yang mendukung diterapkannya *e-Gov* di Kota Salatiga, baik dukungan pemerintah, masyarakat setempat, maupun pihak *stakeholder* atau swasta. Adapun dukungan penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga, antara lain:

a. *Political Will*

Political Will merupakan sejauh mana dukungan Pemerintah Kota Salatiga dalam memberikan prioritas terhadap pengembangan *e-Gov* di dalam kegiatan pemerintahannya, meliputi kebijakan atau peraturan yang mendukung terlaksananya *e-Gov* di Kota Salatiga dan kelembagaan yang mengemban tugas untuk mengelola *e-Gov* di Kota Salatiga. Sejalan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika. Untuk menindaklanjuti dibentuklah Peraturan Walikota Salatiga No. 38 tahun 2016 tentang Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga bertanggung jawab atas pengolahan informasi dalam lingkungan Pemerintahan Kota Salatiga. Dinas Informasi dan Informatika merupakan dinas baru yang mulai berdiri sejak

Januari 2017. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Sistem Informasi,

“Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Salatiga yang memiliki tugas dan fungsi sebagai pengelola urusan komunikasi dan informatika di Pemerintah Kota Salatiga telah dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Salatiga Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika. Diskominfo merupakan dinas baru yang berdiri sejak bulan Januari 2017. Kominfo sebelumnya sudah ada dahulu bergabung dengan Dinas Perhubungan, Komunikasi, Budaya dan Pariwisata (Dishubkombudpar). Sejak bulan Januari kemarin Kominfo dipecah menjadi dinas sendiri yakni Dinas Komunikasi dan Informatika.” (20 November 2017)

Hal senada disampaikan oleh Staf Seksi Sistem Informasi,

“Sebelum dulu ada Diskominfo itukan masih ikut bagian humas, jadi dulu ada dualisme 2 kepengurusan ada dishubkombudpar dan humas, sebagai publikasi informasi dulu dibagian sub bagian PDE dulu yang mengelola PDE ikut bagian humas kemudian sejak 1 Januari 2017 sudah terbentuk Dinas Komunikasi dan Informatika” (4 Desember 2017)

Adanya unsur *political will* yang merupakan dukungan maupun komitmen sebagai bukti keseriusan pemerintah di dalam penerapan *e-Gov* belum sepenuhnya ditunjukkan oleh Pemerintah Kota Salatiga. Kota Salatiga belum mempunyai peraturan daerah yang mengatur pengelolaan *e-Gov* di Kota Salatiga. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Infrastruktur,

“Saat ini belum ada peraturan daerah yang mengatur pengelolaan e-Gov di Kota Salatiga. Kalau master plan pengelolaan e-Gov kita sudah buat.” (20 November 2017)

Hal senada disampaikan oleh Staf Seksi Sistem Informasi,

“Peraturan daerah untuk mengelola e-Gov belum ada, yang sudah ada itu surat edaran untuk website isinya mewajibkan untuk OPD mencantumkan alamat website di kop surat. Peraturan walikota

belum ada. Kalau Master plan dulu di Dishubkomputpar sudah ada.”
(4 Desember 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui adanya dukungan maupun komitmen sebagai bukti keseriusan pemerintah di dalam penerapan *e-Gov* belum sepenuhnya ditunjukkan oleh Pemerintah Kota Salatiga. Hal ini ditunjukkan dengan belum adanya peraturan daerah maupun keputusan walikota yang mengatur pengelolaan *e-Gov* di Kota Salatiga.

b. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan hal yang harus dilakukan untuk mendukung suksesnya penerapan *e-Gov* di suatu daerah agar masyarakat maupun pemerintah sendiri dapat mengetahui tentang adanya penerapan *e-Gov* tersebut. Pemerintah Kota Salatiga telah melakukan sosialisasi adanya *website* resmi pemerintah Kota Salatiga yakni www.salatiga.go.id yang dilakukan melalui media sosial seperti *facebook*, *twitter*, dan *instagram*, sedangkan sosialisasi yang dilakukan secara langsung belum ada. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Staf Seksi Sistem Informasi,

“Kalau sosialisasi secara langsung belum ada. Kalau lewat medsos banyak, dari bagian humas ada facebook, twitter, dan instagram. Menurut anjuran dari Pak Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo semua OPD harus mempunyai twitter sebagai alat interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Jadi kami membuat semua twitter. Facebook dari humas itu sering update. Beberapa pengumuman seperti pengadaan di LPSE mencantumkan website www.salatiga.go.id. Semua kop surat OPD di dalam kop suratnya dicantumkan nama OPD, alamat, email dan website www.salatiga.go.id. Jadi semua harus mencantumkan website di dalam kop surat.” (4 Desember 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh Kepala Seksi Infrastruktur,

“Sosialisasi dilakukan melalui website, juga melalui media sosial seperti facebook, twitter dan instagram.” (23 November 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh Kepala Seksi Sistem Informasi,

“Sosialisasi dilakukan melalui media sosial seperti facebook, twitter dan instagram.” (20 November 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa Pemerintah Kota Salatiga telah melakukan sosialisasi adanya *website* resmi pemerintah Kota Salatiga yang dilakukan melalui media sosial seperti *facebook*, *twitter*, dan *instagram*. Sosialisasi juga dilakukan melalui kop surat OPD.

c. Kontinuitas

Kontinuitas menunjukkan keberlanjutan dari penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga yang mencakup perencanaan pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga kedepan. Pengembangan yang akan dilakukan adalah memfokuskan pada pengintegrasian seluruh OPD di Kota Salatiga dalam satu portal sehingga berbagai informasi maupun penyebaran data dapat terkoordinasi dalam satu server melalui Dinas Komunikasi dan Informatika.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Staf Seksi Sistem Informatika,

“Rencana kedepan membuat seperti portal, kalau selama ini kami kan punya banyak website dan aplikasi. Itu kan belum dijadikan satu, jadi masyarakat mungkin masing bingung untuk mengakses perijinan atau kependudukan pencatatan sipil itu dimana kan masih terpisah-pisah. Rencana kedepan kita akan menambahkan itu, jadi satu portal masyarakat dapat langsung masuk disitu dan dapat memperoleh informasi disitu.” (4 Desember 2017)

Pengembangan TIK selama ini sudah berjalan, meskipun belum terkoordinasi dengan baik dan belum ada integrasi antar sistem informasi yang memungkinkan adanya pertukaran data antar sistem. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Infrastruktur,

“Pengembangan selanjutnya, kalo selama ini kan sistem informasi yang ada di OPD itu kan belum berbagi data jadi masih sendiri-sendiri per OPD. Misalkan bagian sini mengelola gaji pakai data kepegawaian, data kepegawaian itu tidak mengambil data dari punyannya badan diklat dan kepegawaian, padahal data kepegawaian juga dibutuhkan oleh pengelola keuangan untuk mengelola gaji, jadi belum berbagi data, akhirnya tetap mengumpulkan data sendiri dan mengelola data sendiri. Kedepannya kita mau integrasi sistem atau kalau belum bisa integrasi sistem / interaksi data biar bisa sharing data, arahnya mungkin bisa ke interoperabilitas data. Jadi beberapa sistem informasi bisa berbagi data untuk kepentingan masing-masing sistem.” (23 November 2017)

Pengembangan selanjutnya yang juga dilakukan yaitu membangun *data center*. *Data Center* merupakan pusat untuk menyimpan, mendistribusikan dan memelihara data dalam sebuah organisasi. Di dalam *data center* tersimpan peralatan komputer, media penyimpanan data (*storage*), peralatan komunikasi serta jaringan yang digunakan untuk mendistribusikan data. Hal yang sama disampaikan oleh Kepala Seksi Sistem Informatika,

*“Kedepan Pemkot mau membangun data center. Disitu nanti server-server bisa terkumpul disitu. Kalau saat ini server-server kan masih terpecah di berbagai OPD misal di sini masih ada server, dibagian keuangan daerah masih mempunyai server sendiri, dibagian dinas kependudukan masih punya server sendiri. Beberapa server OPD sudah terkumpul sendiri, rencana kedepan cukup ada satu data center di Diskominfo. Data Center merupakan pusat untuk menyimpan, mendistribusikan dan memelihara data dalam sebuah organisasi. Di dalam data center tersimpan peralatan komputer, media penyimpanan data (*storage*), peralatan komunikasi serta*

jaringan yang digunakan untuk mendistribusikan data. Secara fisik, didalamnya tersimpan sekumpulan server atau sistem komputer dan storage yang dikondisikan secara aman, baik dalam hal pengaturan catudaya, pengatur udara, pencegah bahaya kebakaran dan dilengkapi dengan sistem pengamanan fisik.” (20 November 2017)

Arah selanjutnya yang dilakukan adalah pengembangan *smart city*.

Pemkot Salatiga akan menyiapkan infrastruktur yang bisa mendukung ke arah *smart city*. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Sistem Informatika,

“Arah selanjutnya pengembangan smart city, kita menyiapkan infrastruktur yang bisa mendukung ke arah smart city. Misalnya command center. Kedepannya kita mau membangun command center yang bisa mengelola smart city. Command Center merupakan sebuah lokasi yang lengkap dengan infrastruktur yang diperlukan, dimana seorang Pimpinan bersama-sama dengan Tim, melakukan pertemuan, mengambil keputusan, menugaskan, mengkoordinasi, memonitor dan mengontrol seluruh tindakan yang diperlukan sebagai respon terhadap krisis yang dihadapi organisasi. Hal terkait biasanya adalah tindakan tanggap darurat, rencana aksi untuk perbaikan dan pemulihan, langkah pengadaan, dan langkah penyediaan informasi publik.” (20 November 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui arah pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga adalah memfokuskan pada pengintegrasian seluruh OPD di Kota Salatiga dalam satu portal sehingga berbagai informasi maupun penyebaran data dapat terkoordinasi dalam satu *server* melalui Diskominfo. Pengembangan yang juga dilakukan yakni membangun *data center* dan menyiapkan infrastruktur yang mendukung ke arah *smart city* yaitu membangun *command center*.

2. Capacity

Penerapan *e-Gov* dipengaruhi oleh adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-Gov* terkait menjadi kenyataan. Kemampuan pemerintah daerah Kota Salatiga yang mempengaruhi pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga antara lain:

a. Sumber daya finansial

Ketersediaan sumber daya finansial merupakan salah satu hal terpenting untuk menunjang pelaksanaan berbagai inisiatif *e-Gov* di suatu daerah. Tanpa adanya anggaran yang cukup maka implementasi *e-Gov* di suatu daerah akan menjadi mustahil. Sumber daya finansial di dalam penerapan *e-Gov* Kota Salatiga berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Salatiga. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Sistem Informatika,

“Anggaran berasal dari APBD Kota Salatiga. Mengajukan anggaran lewat Renstra, pencairannya lewat pengajuan ke tim anggaran terus masuk ke kegiatan.” (20 November 2017)

Untuk menunjang penerapan *e-Gov* agar dapat terlaksana dibutuhkan anggaran yang mendukung kebutuhan infrastruktur yaitu kebutuhan akan internet. Dalam pelaksanaan *e-Gov* pasti membutuhkan internet. Kota Salatiga saat ini masih menggunakan langganan telkom basisnya masih langganan yang *corporat* biasa. Rencana kedepan harusnya langganan yang berbasis metro untuk kebutuhan spot kota. Saat ini anggaran baru cukup

untuk pembiayaan anggaran yang sistemnya masih *corporat*. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Sistem Informatika,

“Untuk pengembangan infrastruktur kita membutuhkan adanya anggaran yang mensupport kebutuhan infrastuktur kita misal kebutuhan internet. E-Gov kan pasti butuh internet. Bagaimana keuangan dapat mendukung kalau perlu bisa menaikkan anggaran untuk kebutuhan internet. Untuk internet kita masih pakai langgan telkom basisnya masih langganan yang corporat biasa. Rencana ke depan harusnya langganan basisnya yang metro, kalo metro itu kan kebutuhan spot untuk kota. Kalau saat ini anggarannya baru cukup pembiayaan anggaran yang sistemnya masih corporat. Untuk anggaran sendiri dari APBD. Mengajukan anggaran lewat renstra. Di dalam renstra kita masukkan, untuk internet kita naikkan anggarannya supaya bisa langganan ke kelas metro.” (20 November 2017)

Anggaran di Diskominfo masih minim sekali. Saat ini Diskominfo masih menggunakan sarana-sarana lama. Untuk kebutuhan server masih menganggarkan lebih lanjut. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Infrastruktur,

“Anggaran di Diskominfo masih minim sekali, dibawah 200 juta. Kan kita masih menggunakan sarana-sarana lama. Untuk server kita masih menganggarkan lebih lanjut tapi kita masih menggunakan server lama.” (23 November 2017)

Selain itu kendala yang dihadapi yakni beberapa infrastruktur yang diajukan Dinas Komunikasi dan Informatika kadang tidak disetujui oleh Bappeda atau yang berhubungan dengan tim anggaran. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Staf Seksi Sistem Informatika,

“Anggaran untuk pengembangan e-Gov masih kurang kan kita juga harus bagi-bagi dengan OPD lain dengan urusan-urusan lain di pemerintahan seperti pendidikan. Mungkin e-Gov sendiri untuk saat ini belum dianggap penting. Untuk saat ini kita masih banyak kendala

tentang anggaran, beberapa infrastruktur yang kita ajukan kadang-kadang dicoret tidak disetujui oleh Bappeda atau yang berhubungan dengan tim anggaran. Tiap kegiatan yang kita ajukan dianalisis oleh tim anggaran. Mereka memilih mana dulu yang perlu dianggarkan terlebih dahulu, dana sekian biasanya dialokasikan untuk kegiatan lain. Biasanya belum lolos disitu. Kebanyakan mungkin karena cara pandang temen-temen diluar kominfo yang belum terlalu IT minded, jadi masih menyayangkan untuk mengeluarkan dana yang banyak untuk keperluan IT” (4 Desember 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui anggaran untuk pengelolaan *e-Gov* masih sangat kurang. Saat ini anggaran baru cukup untuk pembiayaan anggaran yang sistemnya masih *corporat*. Beberapa anggaran untuk infrastruktur kadang tidak disetujui oleh Bappeda atau yang berhubungan dengan tim anggaran. Hal ini disebabkan oleh cara pandang orang diluar Kominfo yang belum terlalu *IT minded*, jadi masih menyayangkan untuk mengeluarkan dana yang banyak untuk keperluan IT.

b. Infrastuktur

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai merupakan salah satu kunci keberhasilan *e-Gov* di suatu daerah. Sarana dan prasarana penunjang yang dibutuhkan seperti internet, *server*, komputer dan *data center*. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Sistem Informatika,

“Sarana dan prasarana penunjang ada infrastruktur langganan internet. Internet karena e-Gov pasti berjalannya membutuhkan internet. Kita membutuhkan server-server yang dimasukkan di ruang server, kedepannya kita mau membangun data center. Pengadaan komputer juga printer dll.” (20 November 2017)

Hal senada disampaikan oleh Kepala Seksi Infrastruktur,

“Sarana dan prasarana penunjang hardware kita bicara dengan jumlah komputer, jumlah server, dan adanya data center. Kalau komputer sebagai penunjang pekerjaan. Di setiap OPD sudah ada komputer dalam bentuk pc dan netbook. Berkaitan dengan server, server itu ada beberapa dinas yang menyelenggarakan server. Kedepan Kominfo akan memiliki data center tujuannya adalah untuk merekap satu center di dalam satu tempat. Data center rencana dibangun tahun 2018, selama ini setiap dinas memiliki server yang namanya ruang server bukan data center, jadi harus dibedakan antara ruang center dan data center. Yang kedua kaitannya hardware kita bicara jaringan / network, dibagi menjadi LAN, WAN dan MAN, baik yg ware menggunakan kabel maupun yang wireless tanpa kabel. Jaringan LAN kita sudah membangun disemua gedung OPD sudah ada jaringan lokal baik menggunakan kabel ataupun yang tanpa kabel / wireless. Jaringan tingkat kota menggunakan perangkat wireless dan juga menggunakan kabel fo dan kabel yang tembaga, itu menggunakan infrastruktur dari telkom.” (23 November 2017)

Sarana dan prasarana belum memadai dalam menunjang penerapan e-Gov di Kota Salatiga, seperti *data center* dan *command center* belum ada.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Sistem Informasi,

“Untuk saat ini sarana dan prasarana belum memadai dalam menunjang penerapan e-Gov karena infrasruktur gedung kominfo masih kayak gini, kita data center belum ada. Bingung untuk menempatkan server belum ada tempatnya. Infrastruktur kantor yang mengkordinir e-Gov aja belum lengkap / belum tersedia. Misalnya gedung command center belum punya, kita membangun command center belum bisa dilakukan, kita belum punya gedungnya. Untuk pembangunan command center sebenarnya masuk perencanaan Insha Allah tahun 2018 baru kita mulai, karena gedung baru dibangun tahun 2018. Command center sudah kita rencanakan ditahun 2018 di Kominfo.” (20 November 2017)

Hal senada disampaikan oleh Kepala Seksi Infrastruktur,

“Untuk saat ini sarana dan prasarana belum memadai karena ada beberapa alat yang kita belum punya contohnya server kita belum

bisa menjawab semua aplikasi yang dimasukkan dalam suatu data center, mereka masih terbagi di ruang-ruang server di setiap dinas. Di kominfo masih kekurangan komputer, inikan masih dinas baru, kita belum semuanya optimal sarana untuk bekerja terutama untuk komputernya tidak semua orang mengerjakan pekerjaannya dengan komputer, mereka harus berbagi komputer dan printer.” (23 November 2017)

Selain itu, di Dinas Komunikasi dan Informatika belum mempunyai lab komputer, sehingga masih kesulitan dalam meningkatkan kualitas prakom. Hal ini disampaikan oleh Staf Seksi Sistem Informasi,

“Sarana dan prasarana belum menunjang terutama gedung maupun peralatan lainnya, misalnya kita belum punya lab komputer. Kita mau meningkatkan kualitas para prakom itu kesulitan. Kita mau mengumpulkan banyak orang dengan adanya komputer banyak disatu lokasi itu tidak ada tempat.” (4 Desember 2017)

Beberapa OPD telah menyediakan teknologi *wireless (hotspot-wifi)* di area kantor OPD terkait dengan layanan kepada publik. Dengan harapan, masyarakat dapat memanfaatkannya untuk mengakses informasi publik OPD, maupun koneksi internet tanpa bayar. Cara ini merupakan cara yang baik untuk mendekatkan OPD kepada publik/masyarakat Kota Salatiga. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Infrastruktur,

“Untuk area hotspot-wifi sudah ada di beberapa OPD seperti di Diskominfo, Sekretariat Daerah, BKDiklatda, Disdukcapil, Perpustakaan Daerah Kota Salatiga, Selasar Kartini, Lapangan Pancasila dsb. Kita juga menyediakan area hotspot-wifi di kelurahan dan kecamatan. Tapi disana tidak diumumkan karena kita masih pengembangan. Bandwidthnya masih kecil. Nanti kalau bandwidthnya besar baru kita publikasikan.” (23 November 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui sarana prasarana atau infrastruktur kantor yang mengkoordinir *e-Gov* belum lengkap / belum tersedia misalnya gedung *command center*, *data center*, dan lab komputer.

Untuk menunjang penerapan *e-Gov* Pemerintah Kota Salatiga juga sudah menambahkan fasilitas *free wifi*. Beberapa OPD telah menyediakan teknologi *wireless (hotspot-wifi)* di area kantor OPD terkait dengan layanan kepada publik.

c. Sumber Daya Manusia (SDM)

Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan di dalam penerapan *e-Gov* merupakan hal krusial yang harus dipenuhi dalam rangka mencapai kesuksesan penerapan *e-Gov* pada suatu daerah. Di Kota Salatiga belum ada perencanaan pengembangan SDM TIK yang sesuai dengan kebutuhan pada setiap OPD. Secara umum pengembangan dan penempatan SDM TIK belum direncanakan secara baik, sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan unit kerjanya. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Sistem Informasi,

“SDM masih kurang, pranata komputer (prakom) yang mengelola TI masih kurang di diskominfo baru 3, yang lainnya masih tersebar di beberapa OPD. Kita sudah minta ke BKDIKLATDA supaya ada tambahan personil, supaya pranata komputer (prakom) bisa dikumpulkan ke diskominfo tapi sampai saat ini belum terealisasi. Jadi hanya 3 orang yang mengelola se-Kota Salatiga sehingga tidak bisa optimal, seharusnya e-Gov yang benar itu seharusnya ada minimal 11 job / tugas, sedangkan kita masih 3 sehingga kita masih kekurangan banyak. Kalau bisa kita narik beberapa temen prakom yang ada di OPD-OPD yang sekiranya tidak terlalu membutuhkan keahlian IT bisa kesini di diskominfo.” (20 November 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh Kepala Seksi Infrastruktur,

“Diskominfo masih kekurangan pegawai yang ahli di budang TI. Diskominfo sendiri baru mempunyai 3 prakom, sehingga masih kekurangan banyak.” (23 November 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh Staf Seksi Sistem Informasi,

“Prakom ada 86 se-Kota Salatiga di Diskominfo ada 3. Prakom sendiri ditugasi untuk mengelola TIK. Di Kota Salatiga ada 86 prakom tapi keahlian tidak sesuai dengan pekerjaannya jadi misal seorang ajudan walikota sebenarnya prakom tapi mereka tidak pernah menggunakan TIK / mereka tidak bekerja sesuai keahliannya menjadi prakom karena mereka harus bertugas di walikota, jadi memang banyak orang tapi tugasnya tidak sesuai dengan keahlian. Kalau disini masing kurang karena hanya 3 orang prakom yang mengurus e-Gov se-kota.” (4 Desember 2017)

Pelatihan bagi pegawai merupakan hal yang penting di dalam penerapan *e-Gov*. Dibutuhkan pendidikan dan keahlian yang memadai di bidang TI untuk menunjang keberhasilan *e-Gov*. Pelatihan bagi pegawai yang diikutkan hanya sedikit. Tidak semua pranata komputer (prakom) bisa diikutkan dalam pelatihan, di karenakan adanya keterbatasan anggaran. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Sistem Informasi,

“Ada pelatihan tapi masih sedikit, pelatihan pegawai terpusat di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKDIKLATDA). Kalau ada pelatihan-pelatihan masuk disitu. Karena pranata komputer (prakom) ini banyak dan adanya keterbatasan anggaran dan tempat, sehingga yang masuk / prakom yang mengikuti pelatihan hanya sedikit. Hanya beberapa temen kominfo yang bisa diikutkan misal pelatihan di Jakarta tentang pelatihan mikrotik bisa diikutkan tapi terbatas tidak semua, tidak bisa diikutkan karena keterbatasan anggaran. Prakom kita ada sekitar 86 se kota salatiga. Tapi yang ikut tidak sampai 86 hanya 1-3 maksimal 4 yang bisa kita ikutkan. Karena tergantung anggaran di BKDIKLATDA. Keinginan kita nanti untuk pelatihan khusus tentang TI dihandel oleh Diskominfo. Di Diskominfo kan anggaran khusus untuk TI, inshaa Allah bisa agak banyak kalo kita konsen ke pelatihan di TI.” (20 November 2017)

Upaya yang dilakukan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika yakni meminta adanya pelatihan SDM. Dengan cara memasukkannya di dalam

renstra agar diupayakan ada dana untuk pengembangan SDM misalkan untuk latihan, diklat, dan khursus. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Sistem Informasi,

“Upaya biasanya kita minta adanya pelatihan SDM. Beberapa unsur yang mendukung e-Gov itu harus tetap bisa berkelanjutan misal SDM, SDM kan harus ada pelatihannya, kita masukan di renstra agar diupayakan ada dana untuk pengembangan SDM misal buat latihan, diklat, khursus dll.” (20 Desember 2017)

Kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga memiliki tingkat pendidikan dan keahlian yang memadai untuk mengoperasikan komputer. Sebagian pegawai, sudah terbiasa mengoperasikan aplikasi pengolah kata dan mengakses internet. Hal ini merupakan aset yang baik dan perlu ditingkatkan untuk mendukung implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Salatiga. Mungkin hal yang kurang saat ini pekerjaan yang berkaitan dengan TI hanya dibebankan kepada pranata komputer. Hal yang sama disampaikan oleh Staf Seksi Sistem Informasi,

“Kemampuan pegawai sebenarnya sudah bisa, sudah banyak yang bisa menggunakan komputer. Mungkin yang kurang saat ini pekerjaan yang berkaitan dengan TI hanya dibebankan kepada pegawai yang diistilahkan pranata komputer (prakom), sebenarnya pekerjaan itu tidak hanya dikerjakan oleh prakom, tapi yang ditugaskan hanya temen-temen prakom akhirnya terlalu banyak pekerjaan padahal temen-teman prakom itu juga dituntut untuk mengumpulkan angka kredit yang digunakan sebagai dasar kenaikan pangkat. Kalau mereka dibebani pekerjaan diluar tugas prakom akhirnya pekerjaan dan kewajiban mereka untuk mengumpulkan angka kredit tersebut menjadi terbengkalai. Kemauan sebenarnya sudah bisa menggunakan komputer. Semua mengelola e-Gov tapi kan prakom cuma 3 orang. Diskominfo sendiri masih kekurangan tenaga

prakom. Prakom spesifik bertugas untuk pengelolaan TI di kota.” (4 Desember 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui sumber daya manusia (SDM) masih kurang, pranata komputer (prakom) yang mengelola TI masih kurang di Dinas Komunikasi dan Informatika baru 3 orang, yang lainnya masih tersebar di beberapa OPD. Pengembangan dan penempatan SDM TIK belum direncanakan secara baik, sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan unit kerjanya. Kemampuan pegawai sudah banyak yang bisa menggunakan komputer, yang kurang saat ini pekerjaan yang berkaitan dengan TI hanya dibebankan kepada pegawai yang diistilahkan sebagai pranata komputer (prakom). Sedangkan, untuk pelatihan SDM prakom yang mengikuti pelatihan hanya sedikit. Hanya beberapa pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika yang bisa diikuti karena adanya keterbatasan anggaran.

3. Value

Kunci kesuksesan penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga yang ketiga ialah *value*. *Value* atau manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan *e-Gov* baik bagi pemerintah daerah Kota Salatiga maupun bagi masyarakat yang merasakan langsung manfaat dari penerapan *e-Gov*.

a. Manfaat bagi pemerintah

Manfaat atau *value* penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga bagi Pemerintah Kota Salatiga dengan adanya *website* resmi Pemerintah Kota Salatiga. Menurut

Staf Seksi Sistem Informasi manfaat adanya *website* resmi Kota Salatiga, sebagai berikut,

“Untuk transparansi dengan publikasi melalui website itu dari pemerintah Kota Salatiga dapat mempublikasikan berita maupun laporan-laporan keuangan dsb dengan lebih cepat, lebih murah dan jangkauan yang luas. Dibandingkan dulu sebelum adanya website kami misal ada laporan harus dicetak buku berapa ratus lembar. Dengan ini bisa diupload di websitenya berupa file pdf, downloadnya lebih mudah, lebih cepat dan lebih luas jangkauannya dari mana saja bisa.” (4 Desember 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh Kepala Seksi Sistem Informasi menjelaskan manfaat *e-Gov* bagi pemerintah

“Manfaat dari electronic government sebenarnya banyak misalnya mempercepat pengambilan keputusan, mempercepat pekerjaan, memudahkan koordinasi, dan adanya transparansi pemerintah yang dapat meningkatkan layanan kepada masyarakat.” (20 November 2017)

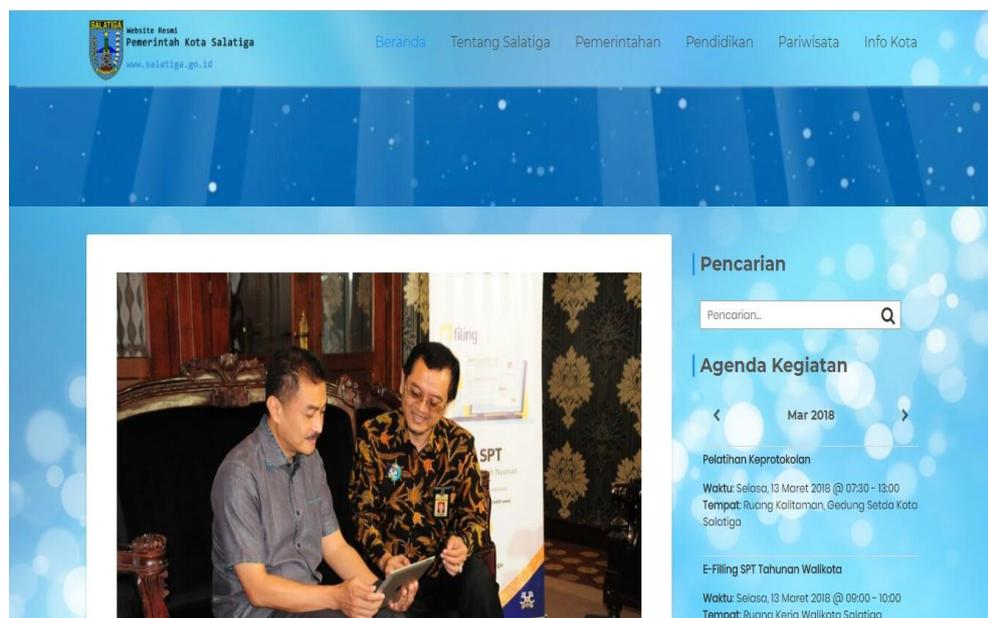
Pelaksanaan *e-Gov* di suatu pemerintahan merupakan sebagai suatu keharusan, dengan adanya *e-Gov* dapat diperoleh banyak sekali manfaat, terutama dalam perbaikan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Infrastruktur, beliau menjelaskan:

“Manfaat dari adanya e-Gov yakni menselaraskan hubungan antara pemerintah, masyarakat dan dunia bisnis. Government to Government(GtoG) menyelenggarakan pelayanan-pelayanan yang dipergunakan untuk karyawan contoh simpeg, memudahkan operasional transaksional yang ada di pemerintahan sitem persuratan, pencatatan aset, hubungan satu pemerintah daerah ke pemerintah daerah lain. Government to Business(GtoB) pelaku bisnis / investor dimudahkan dengan e-Gov, perijinan sudah bisa online, perijinan distribusi dilaksanakan di sana di satu pintu atau satu atap. Government to Citizen (GtoC) masyarakat dapat memantau pembangunan, masyarakat sebagai complain handling.” (23 November 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui manfaat *e-Gov* bagi pemerintah adalah meningkatkan transparansi pemerintah yang dapat meningkatkan layanan kepada masyarakat dengan publikasi melalui *website* dari pemerintah Kota Salatiga dapat mempublikasikan berita maupun laporan-laporan keuangan dengan lebih cepat, lebih murah dan jangkauan yang luas. Dibandingkan dulu sebelum adanya *website* Pemerintah Kota Salatiga harus mencetak laporan hingga beratus-ratus lembar, dengan adanya *website*, semua laporan dapat diupload di *website* berupa file pdf. Selain itu juga mempercepat dalam pengambilan keputusan, mempercepat pekerjaan, dan memudahkan koordinasi.

Gambar 3.1

Website Resmi Kota Salatiga



b. Manfaat bagi masyarakat

Manfaat atau *value* penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga bagi masyarakat Kota Salatiga dengan adanya *website* resmi Pemerintah Kota Salatiga, antara lain

Arina Diah (Mahasiswa, 21 tahun)

“Saya pernah membuka website kota untuk mencari data Kota Salatiga. Saya saat itu membutuhkan data untuk skripsi saya berupa data sejarah kota dan visi misi Kota Salatiga. Adanya website saya rasa sudah cukup bermanfaat saya dapat dengan mudah memperoleh informasi tentang Kota Salatiga.” (23 November 2017)

Vera Wahyu (Karyawan swasta, 22 tahun)

“Cukup bermanfaat, website Kota Salatiga cukup update dalam menyajikan berita kegiatan Kota Salatiga. Saya dapat mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan walikota maupun kegiatan yang dilakukan oleh OPD di Kota Salatiga.” (10 Februari 2018)

Panji (PNS, 38 tahun)

“Adanya website saya rasa sudah cukup memberikan manfaat. Website kota sudah cukup update dalam menyajikan berita kegiatan pemerintah Kota Salatiga, dalam website juga sudah menyajikan tautan ke website JDIH dan LPSE yang tentunya dapat memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi.” (23 November 2017)

Yulian Krisma (Mahasiswa, 19 tahun),

“Saya sudah merasakan manfaat dengan adanya website kota karena melalui website kota saya dapat mengetahui berita kegiatan Kota Salatiga secara uptodate. Dari situ saya juga bisa mengetahui tentang profil Kota Salatiga.” (23 November 2017)

Laily (Guru SD, 26 tahun)

“Cukup bermanfaat, disitu sudah ada link eksternal yang menghubungkan dengan OPD lain di Kota Salatiga juga link ke JDIH. Saya pernah membuka website untuk mencari produk hukum melalui JDIH. Memudahkan saya dalam mencari informasi mengenai produk hukum” (10 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui manfaat *e-Gov* bagi masyarakat adalah memudahkan masyarakat dalam mencari segala informasi yang berhubungan dengan Kota Salatiga. Berbagai macam informasi dapat diakses dengan mudah, seperti berita kegiatan pemerintah Kota Salatiga yang hampir setiap hari di *update*, adanya informasi tentang Kota Salatiga mengenai sejarah kota, visi dan misi Kota Salatiga.

3.3 Kendala dalam Pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga

Di dalam pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga masih terdapat kendala yang menghambat suksesnya pengembangan *e-Gov*. Kendala tersebut berasal dari eksternal, yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan fasilitas *e-Gov*. Kurang adanya kesadaran dari masyarakat untuk mendukung terlaksananya *e-Gov*. Masyarakat Kota Salatiga yang belum sepenuhnya melek komputer ataupun internet. Keterbatasan kemampuan ini disebabkan oleh budaya yang hidup di masyarakat yang terbiasa menggunakan cara manual daripada menggunakan media elektronik.

Suminah (Petani, 55 tahun)

“Saya tidak begitu paham menggunakan komputer, apalagi internet mbak.” (27 November 2017)

Fitri (PNS, 45 tahun)

“Saya gak pernah buka internet, gak paham yang begituan.” (10 Februari 2018)

Burhanudin (Wiraswasta, 47 tahun)

“Saya gak pernah pake internet mbak, hp saya saja masih jadul cuma bisa buat sms sama nelpon, gak mudeng sama internet.” (27 November 2017)

Masyarakat cenderung lebih nyaman menggunakan cara manual dibandingkan menggunakan media elektronik. Masyarakat tidak memiliki kemampuan di dalam teknologi informasi sehingga masyarakat tidak dapat memanfaatkan fasilitas *e-Gov* yang merupakan pelayanan dari pemerintah dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Hal yang juga menjadi penghambat adalah tidak semua masyarakat memiliki personal komputer maupun koneksi internet di rumah, sehingga pemahaman tentang pengoperasian terhadap berbagai perangkat teknologi informasi seperti komputer menjadi sangat terbatas.

Nuraini, (Karyawan Swasta, 44 tahun)

“Saya gak bisa maen komputer mbak, dirumah saja gak punya komputer.” (10 Februari 2018)

Suwarno, (Buruh, 50 tahun)

“Saya aja gak punya komputer gimana mau bisa mbak. Apalagi internet saya gak bisa.” (10 Februari 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui kendala yang menghambat dalam pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga yaitu kurang adanya kesadaran dari masyarakat untuk mendukung terlaksananya *e-Gov*. Masyarakat Kota Salatiga yang belum sepenuhnya melek komputer ataupun internet.