

# Peluang Pemanfaatan *Telecommuting* dalam Pemerintahan di Indonesia

## *Telecommuting Application Opportunity in Indonesian Government*

<sup>1)</sup>Noor Patria Budhiekusuma, <sup>2)</sup>Sasongko Pramono Hadi, <sup>3)</sup>Wing Wahyu Winarno

Jurusan Teknik Elektro dan Teknologi Informasi Universitas Gadjah Mada  
Jl. Grafika no.2 Kampus UGM 55281, Yogyakarta, Indonesia

<sup>1)</sup>noor.patria.b@mail.ugm.ac.id, <sup>2)</sup>sasongko@ugm.ac.id, <sup>3)</sup>wing@mail.ugm.ac.id

Diterima: 4 September 2017 || Revisi: 21 Oktober 2017 || Disetujui: 23 Oktober 2017

**Abstrak** – Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah mencapai taraf pengaruh yang signifikan di berbagai bidang, terutama dalam usaha mencapai keunggulan kompetitif. Penguasaan terhadap TIK diyakini meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam organisasi/perusahaan meski beberapa peneliti membantahnya dengan mengemukakan fenomena *IT Productivity Paradox*. Perkembangan TIK memungkinkan munculnya inovasi baru dalam organisasi/perusahaan, salah satunya adalah *telecommuting*. Fasilitas dan peluang dalam *telecommuting* dapat diimplementasikan berdasarkan pertimbangan internal organisasi/perusahaan. Peluang pemanfaatan *telecommuting* secara lebih luas kemungkinan dapat diterapkan di Indonesia khususnya dalam bidang pemerintahan, dengan cakupan wilayah geografis yang luas sebagai salah satu pertimbangan. Pertimbangan lain, pelaksanaan pemerintahan selalu mengacu pada regulasi yang mengatur setiap aspek pemerintahan termasuk pengelolaan informasi. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengatur pengelolaan dan pelayanan informasi secara terbuka dengan meningkatkan kualitas dan tetap menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan. Penelitian ini melakukan kajian terhadap kemungkinan implementasi *telecommuting* dalam pemerintahan di Indonesia dengan memperhatikan faktor kualitas informasi dan data pemerintahan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Kesimpulan dari penelitian ini adalah, *telecommuting* sangat mungkin diadopsi dalam pelaksanaan pemerintahan di Indonesia dengan metode yang tepat dan sesuai dengan regulasi, untuk menjaga tujuan dan dimensi kualitas sesuai parameter metodologi kualitas informasi dan data sehingga perbaikan kualitas layanan informasi untuk masyarakat dapat dilakukan.

**Kata Kunci:** kualitas data, kualitas informasi, pemerintahan, regulasi, *telecommuting*, TIK

**Abstract** – The development of information technology and communication has reached standard significant influence in various fields, especially in an effort to reach competitive advantage. Mastery of ICT believed to increase productivity and efficiency in the organization/company, although some researchers make an exception in productivity paradox phenomenon. The development of ICT allow the the emergence of new innovations at the organization/company, one of which is *telecommuting*. Facilities and opportunities in *telecommuting* could be implemented under consideration internal organization/company. Opportunities to use *telecommuting* more broadly likely be applied in Indonesia especially in the field of government, of a wide geographical area as one consideration. Other consideration, governments implementation that always referred to regulations governing every aspect of government including information management. The Act of the Republic of Indonesia Number 14 of 2008 on Public Information Openness regulating the information service and openly by improving the quality of and keep secrecy information of being excluded. This research study against possible *telecommuting* in the implementation of governance in the country with regard to the quality of information and data of government according to the regulations apply. The conclusion of research is, *telecommuting* probable adopted in the implementation of governance in the country by right methods and appropriate regulations, to keep the purpose and dimension the quality of conforming parameter methodology the quality of information and data for the purpose the end was improving the quality of the information for the community.

**Keywords:** ICT, *telecommuting*, data quality, information quality, government, regulation

### PENDAHULUAN

Istilah *telecommuting* atau “*telework*” mulai dikenal pada tahun 80-an dimana para pekerja diberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas dari rumah dibandingkan dengan datang langsung ke kantor (Potter, 2003). Pada saat itu penerapan pekerjaan secara *telecommuting* diberlakukan satu hari dalam seminggu (Siha & Monroe, 2006). Penerapan

*telecommuting* terus mengalami perkembangan, pada tahun 1995 di Amerika saja terjadi peningkatan pekerja *telecommuting* (*telecommuter*) dari 8,5% menjadi 11% di tahun 1997 (Force, 2000).

Data lain menunjukkan sekitar 7 juta pekerja pada pertengahan 90-an (Feldman and Gainey, 1997) dan menjadi sekitar 19 juta pada tahun 2001 (Siha & Monroe, 2006). Setelah tragedi penyerangan WTC dan

Pentagon 11 September 2001, keinginan para pekerja untuk melakukan *telecommuting* meningkat tajam. Sebagian besar alasan mereka adalah untuk menghindari ancaman/kecelakaan di tempat kerja, mengurangi kegelisahan saat kerja dan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik.

Implementasi *telecommuting* telah dilakukan di beberapa negara. India, salah satu negara berkembang dengan jumlah penduduk paling banyak di dunia. India mempunyai kondisi unik untuk beberapa hal sehingga pilihan untuk melakukan *telecommuting* menjadi lebih menarik karena beberapa hal (Raghuram, 2014): (1) lalu-lintas, pertumbuhan ruas jalan dan sarana transportasi publik tidak seimbang dengan laju pertumbuhan kepemilikan kendaraan pribadi. Hal ini memperburuk kondisi lalu-lintas di India terutama kemacetan yang timbul pada puncak jam sibuk. (2) Keterikatan dengan daerah asal, masyarakat India mempunyai budaya kekeluargaan yang tinggi sehingga mereka kurang tertarik untuk mencari pekerjaan yang jauh dari keluarga. (3) Pekerja perempuan, jumlah pekerja perempuan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Di bidang TIK. IBM merekrut 52% tenaga kerja perempuan, dan hal ini juga diikuti oleh peningkatan permintaan tenaga kerja perempuan di sektor lain. (4) Jam kerja malam, sebagai negara favorit para pekerja IT, jam kerja di India kadangkala berbeda dengan zona waktu pelanggan sehingga para pekerja harus menyesuaikan dengan waktu tempat pelanggan tinggal. Adanya *telecommuting* membuat waktu kerja lebih fleksibel. (5) Perkembangan *mobile communication*, komunikasi di India berkembang secara cepat sehingga pertukaran data menjadi lebih murah, lebih cepat dan lebih handal terutama dengan adanya teknologi *mobile*. Kemampuan teknologi *mobile* India sudah mendekati standar internasional dan sudah mendukung adanya sistem kerja jarak jauh.

Tantangan implementasi di India dapat dipetakan dalam beberapa bagian: (1) Adanya tantangan yang datang dari level manajer dimana terjadi resistensi karena dianggap sebagai ancaman terhadap identitas, harga diri dan jabatan. Selain itu juga dalam *telecommuting* para manajer merasa terkendala untuk mengontrol secara fisik kegiatan para pekerja. Hal tersebut menunjukkan adanya gaya manajemen paternalistik. (2) Para pekerja *telecommuting* membutuhkan suasana yang tenang dan nyaman untuk bekerja termasuk di rumah. Sementara itu di India, sebagian besar keluarga termasuk anak-anak dan orang lanjut usia tinggal dalam satu rumah. Kondisi seperti

ini menjadikan suasana kerja yang ideal sulit dicapai. (3) Ketersediaan listrik yang masih belum baik. Saat musim panas tiba, jumlah pasokan listrik menjadi berkurang, beberapa daerah di pelosok masih mengalami kendala ketersediaan sumber energi listrik. (4) Struktur kerja yang masih terpisah sehingga hanya sebagian yang dapat melaksanakan *telecommuting*.

Raghuram (2014) memberikan beberapa solusi untuk implementasi *telecommuting* di India antara lain: (1) Mencari informasi yang akurat tentang bagaimana penerapan *telecommuting* yang baik, (2) dukungan dari perusahaan, (3) program strukturisasi, (4) mengontrol penilaian dan evaluasi kerja, (5) pembinaan hubungan yang baik antara pekerja di kantor utama dan para *telecommuter*, (6) memanfaatkan komunikasi melalui perangkat elektronik dengan frekuensi yang lebih tinggi dan dengan kebijakan yang tepat, (7) menerapkan strategi sosial yang baik melalui pengenalan rekan dan lingkungan kerja, (8) membangun pusat-pusat *telecommuting*.

Mesir, salah satu penelitian yang dilakukan oleh Al Wahab (2007) terhadap 228 orang pegawai yang menangani informasi di Kantor Gubernur Dakahlia, menemukan bahwa separuh responden (50%) berpendapat positif terhadap *telecommuting* karena dianggap dapat menghemat waktu dan biaya, mengurangi stres akibat macet dan memberikan lebih banyak waktu untuk keluarga. Dakahlia mempunyai wilayah dimana terdapat pertanian dan pusat industri seperti industri pupuk, kimia, pengolahan kayu, industri susu dan sebagainya. Kondisi lalu-lintas di Dakahlia sangat ramai terutama pada jam-jam sibuk.

Ketertarikan implementasi *telecommuting* di Mesir terjadi karena beberapa hal: (1) kemacetan lalu-lintas, (2) perkembangan teknologi informasi yang semakin luas, (3) tekanan akibat kepentingan keluarga, (4) lokasi kerja, (5) pekerja, (6) kebutuhan tenaga kerja ahli, (7) masuknya penyandang disabilitas.

Resistensi terhadap *telecommuting* juga terjadi di Mesir. Al-Wahab membagi jenis resistensi dari tiga hal: (1) Pekerja, keraguan pekerja untuk melakukan *telecommuting* disebabkan karena kekhawatiran adanya dampak terhadap karier. Mereka merasa tidak terpantau dan kurang didukung oleh perusahaan, kurangnya interaksi apabila bekerja dalam tim, kurangnya interaksi sosial, pihak keluarga merasa terganggu dengan adanya pekerjaan yang dibawa ke rumah serta keterbatasan saluran komunikasi berupa jaringan telepon dan lingkungan tempat tinggal yang sempit. (2) Manajemen, kontrol terhadap pekerja dirasa

berkurang. Perusahaan hanya memanfaatkan *telecommuting* sebagai opsi tambahan. Proses penilaian kinerja pegawai dianggap lebih mudah apabila pegawai tersebut hadir secara fisik di tempat kerja. (3) Keamanan rahasia perusahaan masih menjadi pertimbangan utama dalam implementasi *telecommuting*.

Al-Wahab kemudian mengajukan beberapa rekomendasi untuk lebih memaksimalkan pemanfaatan *telecommuting*: (1) menetapkan tujuan pemanfaatan *telecommuting*, (2) menentukan jenis pekerjaan yang sesuai untuk *telecommuting*, (3) memilih tipe pekerja yang cocok menjadi *telecommuter*, (4) memberikan pemahaman kepada jajaran organisasi tempat *telecommuting* akan diimplementasikan, (5) melakukan uji coba terlebih dahulu dalam skala kecil, (6) melakukan analisis awal, (7) menentukan standar kesuksesan implementasi *telecommuting* berdasar organisasi lain yang terlebih dahulu dinilai sukses dalam implementasi *telecommuting*.

Salah satu pengaruh implementasi pernah diteliti di Tokyo (Mitomo & Jitsuzumi, 1999). Mitomo memperkirakan bahwa pada tahun 2020 pekerja *telecommuting* meningkat dari 14,5 menjadi 28,3% yang dapat berpengaruh terhadap kehidupan sosial masyarakat termasuk tingkat pencemaran udara, tingkat konsumsi energi, dan efek rumah kaca. Diperkirakan pada tahun 2010 terjadi penurunan tingkat kemacetan di jalan raya sebesar 6,9-10% akibat implementasi *telecommuting*. Tingkat pengurangan kemacetan ini diperkirakan akan menghemat pengeluaran yang setara dengan ¥23 juta - ¥75 juta per tahun. Untuk mencapai hal tersebut, perlu didukung dengan berbagai kebijakan yang tepat. Salah satu kebijakan tersebut adalah pemberian insentif atau pemotongan pajak terhadap perusahaan yang mendorong implementasi *telecommuting* di lingkungan kerjanya.

Beberapa kondisi di India dan Mesir hampir sama dengan keadaan di Indonesia. India dan Indonesia tergabung ke dalam 6 negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia pada tahun 2014 (Hackett, 2014). Keterikatan dengan daerah asal juga terjadi di Indonesia dengan adanya fenomena pulang ke kampung halaman atau mudik tahunan (Setiawan, 2012). Implementasi *telecommuting* di Tokyo dapat digali lebih mendalam sebagai acuan implementasi yang berhasil dengan baik. Peluang pemanfaatan dan strategi mengatasi resistensi terhadap *telecommuting* di

India, Mesir dan Tokyo Jepang kemungkinan juga dapat diterapkan di Indonesia.

Perkembangan *telecommuting* memberi manfaat sekaligus tantangan dalam implementasinya termasuk di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian tentang peluang dan tantangan pemanfaatan *telecommuting* dalam pelaksanaan pemerintahan di Indonesia dari aspek teknologi, regulasi serta kualitas informasi dan data.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian adalah proses yang dilakukan secara sistematis untuk mencari sesuatu dengan menggunakan metode ilmiah yang dibatasi oleh peraturan yang berlaku (Hasibuan, 2007). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif didukung dengan studi pustaka. Penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk memberikan deskripsi sistematis, faktual dan akurat (Suryana, 2010). Proses metode deskriptif dimulai dengan pengumpulan data, analisis data dan interpretasi data untuk mencari unsur, ciri dan sifat suatu fenomena.

Studi pustaka dilakukan terhadap data dan penelitian terdahulu yang diambil dari berbagai sumber. Materi studi pustaka mengacu kepada pengertian, sejarah, konsep, keunggulan dan kelemahan *telecommuting*, regulasi yang terkait dengan peluang pelaksanaan *telecommuting* di Indonesia serta penelitian tentang kualitas informasi dan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Telecommuting* mempunyai definisi kompleks yang dipengaruhi oleh topik, kapasitas tugas dan cara pengerjaannya, tetapi secara umum definisi *telecommuting* menekankan kepada pemanfaatan komunikasi elektronik sebagai cara untuk menghubungkan pelaksanaan pekerjaan elektronik dan organisasi kerjanya (Cooper, 1996). Pemanfaatan komunikasi ini berupa melakukan pekerjaan kantor dengan mentransfer hasil kerjanya dari lokasi atau tempat yang jauh dari kantor (Mongkareng, 2002).

Sebagai sebuah konsep pengembangan dari cara kerja konvensional, *telecommuting* mempunyai keunggulan dan kelemahan. Beberapa keunggulan dan kelemahan *telecommuting* ditinjau dari tingkat individu, organisasi dan sosial ditunjukkan pada Tabel 1 (Harpaz, 2002).

**Tabel 1** Keunggulan dan kelemahan *telecommuting* ditinjau dari tingkat individu, organisasi dan sosial

Tingkat	Keunggulan	Kelemahan
Individu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Independensi</li> <li>- Jam kerja fleksibel</li> <li>- Peningkatan manajemen waktu, fleksibilitas beban kerja</li> <li>- Hemat waktu dan biaya perjalanan</li> <li>- Lebih banyak waktu untuk keluarga/sosial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurang rasa memiliki</li> <li>- Timbul perasaan terkungkung</li> <li>- Hilangnya sekat antara urusan pekerjaan dan urusan rumah</li> <li>- Kurang dukungan profesional</li> <li>- Kemungkinan terhambatnya karir</li> <li>- Ketidakyamanan personal</li> <li>- Pekerjaan bisa datang kapanpun</li> <li>- Permasalahan legalitas</li> </ul>
Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan produktivitas</li> <li>- Peningkatan Sumber Daya Manusia</li> <li>- Mengurangi absensi dan keterlambatan</li> <li>- Penghematan pengeluaran</li> <li>- Peningkatan motivasi dan kepuasan</li> <li>- Muncul kesan positif terhadap organisasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sulit diterapkan untuk organisasi dengan manajemen yang terpusat</li> <li>- Investasi untuk pelatihan dan pendampingan</li> <li>- Kemungkinan pelanggaran komitmen dan identifikasi organisasi</li> <li>- Perubahan metode kerja</li> <li>- Tambahan biaya untuk transisi <i>telecommuting</i></li> <li>- Permasalahan legalitas</li> <li>- Timbulnya kerenggangan sosial</li> </ul>
Sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengurangi kerusakan lingkungan</li> <li>- Mengurangi kemacetan</li> <li>- Memenuhi kebutuhan sosial khusus</li> <li>- Hemat pengeluaran infrastruktur dan energi</li> </ul>	

Sumber: (Harpaz, 2002)

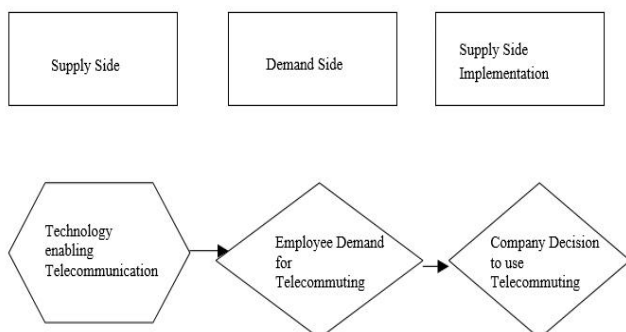
Kesuksesan penerapan *telecommuting* sangat dipengaruhi oleh efektivitas perancangan dan penerapan melalui beberapa tahapan oleh pimpinan organisasi. Terdapat 6 (enam) tahapan panduan formal berupa struktur dan arah yang mempermudah karyawan dalam proses penerapan *telecommuting* (Kansas State, 2016): (1) Baca dan pahami kebijakan, prosedur serta perjanjian *telecommuting* beserta parameter terkait. (2) Pilih karyawan yang mandiri, dapat dipercaya, memahami prioritas pekerjaan, tepat

waktu dan hasil kerja berkualitas. (3) Penuhi kebutuhan kerja karyawan yang dipilih untuk bekerja secara *telecommuting* (*telecommuter*). (4) Berikan pelatihan kepada para manajer dan *telecommuter* dengan memberi pemahaman tentang harapan dan tujuan, rencana komunikasi dan metode pelaporan. (5) Selalu terhubung dengan semua *telecommuter*, pembekalan singkat sebelum pelaksanaan *telecommuting* sangat dianjurkan dan dilanjutkan dengan diskusi dua arah secara terbuka. (6) Penilaian performa berdasarkan hasil, baik oleh karyawan *telecommuter* maupun yang bukan *telecommuter* tetap sama. Selain 6 (enam) tahapan di atas, terdapat tambahan 2 (dua) tahapan lagi yaitu: (7) integrasi dengan rencana kerja organisasi, dan (8) laporan penggunaan dan penghematan yang dilakukan (Food Management, 2006).

Proses implementasi *telecommuting* dalam pemerintahan dilakukan dengan tetap memperhatikan aspek teknologi, regulasi, kesiapan SDM dan infrastruktur serta kualitas informasi dan data. Aspek pertama dalam implementasi *telecommuting* adalah aspek teknologi. Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Wardiana, 2002). Teknologi informasi pada era sekarang memegang peran yang sangat penting di berbagai bidang. Pengaruh penggunaan TI telah berkembang jauh dari awal penemuannya. Indrajit mengemukakan empat era perkembangan Teknologi Informasi: (1) *Computer Technology Era*, era komputerisasi yang ditandai dengan dikenalkannya *mini computer* dan *mainframe* ke dunia industri. Kemampuan melakukan penghitungan dengan cepat menghasilkan manfaat berupa efisiensi dengan adanya pengurangan tenaga kerja. (2) *Information Technology Era*, era teknologi informasi yang ditandai dengan diperkenalkannya teknologi *PC (Personal Computer)* untuk mendukung kinerja manajer dan teknisi dengan pengolahan data dan informasi yang cepat, sehingga tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendukung proses kerja menjadi lebih efektif. (3) *Information System Era*, era sistem informasi, pemenuhan kepuasan pelanggan berupa produk atau jasa dengan harga lebih murah (*cheaper*), lebih baik (*better*), dan lebih cepat (*faster*) memerlukan sebuah sistem informasi sebagai komponen utama dalam memberikan keunggulan kompetitif. (4) *Global Information System Era*, era globalisasi informasi. Sejak munculnya internet,

perkembangan di bidang teknologi informasi berlangsung secara eksponensial, sangat cepat. Keberadaan teknologi informasi telah menghilangkan sekat antar negara dalam hal *flow of information*. Komunikasi antar negara dan perusahaan sudah tidak dibatasi sekat fisik lagi (Indrajit, 1992).

Perencanaan yang baik harus dilakukan sebelum implementasi TIK. Penggunaan TIK diharapkan dapat meningkatkan produktivitas kerja, akan tetapi tidak selamanya penggunaan TIK dengan melakukan investasi yang besar akan menciptakan hasil seperti yang diharapkan. Fenomena ketidakcocokan antara besarnya investasi TIK dan ukuran total *output* yang dihasilkan dideskripsikan sebagai *IT Productivity Paradox* (Indrajit, 2012). Anomali ini ditandai dengan adanya permasalahan analisa dan representasi data yang tidak menunjukkan adanya peningkatan produktivitas, tidak terlihatnya manfaat implementasi TIK karena adanya kerugian serta tidak terlihatnya peningkatan produktivitas karena kegagalan penerapan TIK atau karena tingginya biaya. Gambar 1 menunjukkan hubungan ketersediaan teknologi, permintaan karyawan dan keputusan organisasi/perusahaan dalam implementasi *telecommuting*.



**Gambar 1** Model Permintaan dan Penawaran *Telecommuting* (Gray, 1997)

Selain itu, perlu diperhatikan juga dari aspek regulasi. Pemerintah telah mengeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Instruksi Presiden tersebut dikeluarkan berdasarkan beberapa pertimbangan untuk membuka peluang pemanfaatan kemajuan TIK dalam pemerintahan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan meningkatkan pelayanan publik (*Instruksi Presiden No. 3 Th. 2003*, 2003). Melalui Inpres tersebut, pemerintah diharapkan mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi

yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional. Selain itu pemerintah juga harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat juga merupakan pertimbangan pemerintah untuk mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Beberapa pokok pikiran dalam pasal 4 memuat tujuan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik. Butir c pasal 4 berbunyi "*meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik*"; butir d berbunyi "*membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggungjawab*"; dan butir e berbunyi "*memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi*" (*Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, 2008).

Selain UU ITE, pemerintah juga mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. UU ini mengatur informasi publik sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi. Pasal 2 menyebutkan bahwa "*setiap tentang informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik*". Tidak semua informasi dapat diakses oleh publik, terdapat juga informasi yang dikecualikan yaitu informasi yang bersifat rahasia sesuai UU, kepatutan dan kepentingan umum. Informasi publik juga harus dapat diperoleh dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana oleh masyarakat selaku pemohon informasi publik (*Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*, 2008).

Selain masalah teknologi, terdapat Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang sumber daya manusia dalam pemerintahan yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS). Salah satu peraturan tersebut adalah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Aturan disiplin ini berlaku bagi PNS baik PNS Pusat maupun PNS Daerah. Salah satu kewajiban PNS diatur dalam Pasal 3 ayat 11 yang mewajibkan PNS untuk "*masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja*". Saat

ini proses kontrol jam kerja PNS dilakukan menggunakan teknologi *finger print* yang mengharuskan PNS untuk hadir secara fisik pada jam kerja yang ditentukan.

Aspek selanjutnya adalah aspek kualitas data dan informasi. Kualitas informasi dan data merupakan hal yang sangat penting di dalam sebuah organisasi (Lee, Strong, Kahn, & Wang, 2002). Untuk menjaga kualitas data dan informasi kriteria tertentu. Lee dan kawan-kawan (2001) memperkenalkan sebuah metode yaitu *AIMQ Method* yang terdiri dari tiga komponen yaitu *PSP/IQ Model*, *IQA Instrument* dan *IQ Gap Analysis Technique*. Metode ini mampu mengukur kualitas informasi dari sebuah organisasi dengan cara membandingkan kualitas yang dimiliki dengan kualitas organisasi lain. Setelah kualitas diketahui melalui analisis gap, maka rata-rata dari kualitas informasi tersebut dimasukkan ke dalam kuadran yang terdapat pada *PSP/IQ Model*. Dari kuadran ini akan diketahui faktor apa saja yang sudah baik dan masih memerlukan perhatian untuk perbaikan. Faktor-faktor ini merupakan penjabaran kualitas informasi berdasarkan kesesuaian dengan regulasi, pemenuhan harapan masyarakat, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Dari kuadran tersebut kemudian diturunkan menjadi dimensi kualitas seperti ditunjukkan oleh Tabel 2.

**Tabel 2** Adopsi *The PSP/IQ Model*

	<b>Kesesuaian dengan Regulasi</b>	<b>Pemenuhan harapan masyarakat</b>
Kualitas Informasi	Jangkauan Informasi Dimensi kualitas : Bebas dari kesalahan Ringkas/serderhana Lengkap Konsisten	Berguna-tidaknya informasi Dimensi kualitas : Kesesuaian jumlah Relevansi Kemudahan dipahami Kemudahan ditafsirkan Obyektifitas Digunakan-tidaknya Informasi
Kualitas Pelayanan	Kepastian Informasi Dimensi kualitas : Ketepatan waktu Keamanan	Dimensi kualitas : Kepercayaan Aksesibilitas Kemudahan digunakan Reputasi

Sumber: (Lee et al., 2002)

Metode penilaian kualitas informasi tersebut dapat diadopsi ke dalam pelaksanaan *telecommuting* di Indonesia. Hubungan antara kesesuaian informasi dengan regulasi, kualitas informasi, kualitas pelayanan serta pemenuhan harapan dari masyarakat diharapkan berjalan selaras sehingga proses adopsi teknologi akan

berjalan dengan baik guna mencapai kesejahteraan masyarakat.

Perkembangan teknologi khususnya TIK di Indonesia sudah diantisipasi pemerintah dengan mengeluarkan beberapa regulasi untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi sekaligus mencegah dampak tidak baik yang kemungkinan akan timbul. Pemanfaatan teknologi secara tepat akan memberi keunggulan kompetitif termasuk dalam bidang pemerintahan untuk tujuan kesejahteraan masyarakat dengan tetap mengacu kepada regulasi yang berlaku.

Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan lebih baik kepada masyarakat termasuk pelayanan informasi publik. Pemanfaatan teknologi untuk pelayanan informasi publik dalam pemerintahan sudah diawali dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Penerapan TI dalam pemerintahan diharapkan dilaksanakan dengan lentur, termasuk penerapan *telecommuting* seiring pelaksanaan *e-Government* di berbagai bidang. Pengoptimalan TI juga selaras dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dalam proses pelayanan tersebut tetap harus dijaga kualitas informasi dengan memanfaatkan metode ilmiah yang ada, salah satu yang terkenal adalah metode AIMQ dengan model kuadran *PSP/IQ Model* yang dapat diadopsi untuk mengukur kualitas informasi di Indonesia.

Beberapa regulasi tersebut memberi peluang pemanfaatan *telecommuting* dalam pemerintahan dengan tetap menjaga kualitas dan kerahasiaan informasi sesuai ketentuan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Kemungkinan adanya hambatan utama dalam penerapan adalah adanya keharusan PNS untuk hadir secara fisik di tempat kerja, sedangkan proses pelaksanaan *telecommuting* dilaksanakan apabila PNS tersebut tidak secara fisik berada di tempat kerja. Ketentuan tersebut telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Meski dibatasi oleh regulasi tetapi peluang pemanfaatan *telecommuting* tetap dapat dilakukan dalam pemerintahan secara parsial. Dalam pelaksanaan tugas di lapangan, seringkali terdapat beberapa PNS

dari instansi berbeda dituntut untuk bekerja sama dalam satu tim berupa gugus kerja/*task force*. Dalam gugus tugas, beberapa PNS dituntut untuk menyelesaikan sebuah target kerja khusus di luar pekerjaan rutin di instansi asal. Pelaksanaan pekerjaan di dalam gugus tugas dapat dilakukan dalam waktu tertentu yang tidak terikat pada kehadiran secara fisik sehingga implementasi *telecommuting* sangat dimungkinkan. Pelaksanaan tugas rutin di instansi tidak akan terganggu dengan tetap hadirnya PNS anggota gugus tugas secara fisik di tempat kerja. Pelaksanaan tanggungjawab dan koordinasi dalam gugus tugas dapat dilaksanakan melalui *telecommuting*, sehingga PNS yang bersangkutan tetap mendapat haknya sebagai kompensasi atas kehadiran fisik di tempat kerja berupa kompensasi tunjangan kehadiran.

Untuk pemanfaatan *telecommuting* secara lebih luas dalam pemerintahan, diperlukan kelenturan dan inovasi yang lebih baik lagi termasuk perbaikan regulasi yang memberi sekat-sekat pemanfaatan teknologi. Perbaikan regulasi dilakukan sebagai tuntutan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sedemikian cepat. Peluang dan manfaat yang ada harus dimanfaatkan sebaik mungkin untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dari negara lain. Pemanfaatan ini tetap mengacu kepada tujuan utama pemerintahan yaitu kesejahteraan rakyat.

Manfaat maksimal implementasi *telecommuting* bisa didapatkan melalui beberapa langkah yang dapat diadopsi dari penelitian sebelumnya di India dan Mesir: (1) adanya dukungan dari pemerintah dalam bentuk perbaikan regulasi, (2) peningkatan pemahaman *telecommuting* oleh pihak-pihak yang akan dilibatkan dalam implementasi *telecommuting* dalam pemerintahan termasuk para pengambil kebijakan dan PNS, (3) menentukan jenis pekerjaan dan tipe PNS yang cocok untuk implementasi *telecommuting*, (4) melakukan kajian awal dan menerapkan uji coba terlebih dahulu dalam skala kecil sebelum diimplementasikan secara lebih luas, (5) menetapkan standar kesuksesan implementasi *telecommuting* dengan mengacu kepada negara maupun unit organisasi/bisnis yang terlebih dahulu dinilai berhasil.

Keberhasilan *telecommuting* di Tokyo Jepang juga didukung dengan adanya regulasi yang tepat. Pemberian subsidi oleh pemerintah terhadap perusahaan yang melakukan implementasi *telecommuting* juga dapat diaplikasikan di Indonesia. Di bidang pemerintahan, pemberian insentif dapat diawali dengan tetap diberikannya honor meskipun

penerima tidak hadir secara fisik. Untuk pekerjaan tertentu yang memungkinkan *telecommuting*, kompensasi yang diberikan melekat terhadap target pekerjaan yang berhasil dicapai.

Salah satu prinsip implementasi *telecommuting* di Indonesia dilakukan oleh Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia dalam proses penyusunan Daftar Pemilihan Tetap (DPT). Proses penyusunan, pemutakhiran dan penetapan DPT sesuai Undang-Undang Nomor 15 tahun 2011 dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 2012 merupakan kewajiban dari KPU. DPT disusun oleh KPU dibantu Petugas Pemutakhiran Data Pemilih (PPDP), Panitia Pemungutan Suara (PPS) dan Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK) di seluruh wilayah Republik Indonesia (Komisi Pemilihan Umum, 2013). Proses ini dilakukan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Data Pemilih (Sidalih) yang sesuai Peraturan Komisi Pemilihan Umum Nomor 4 Tahun 2015 merupakan seperangkat sistem dan teknologi informasi untuk mendukung kerja penyelenggara Pemilu atau Pemilihan dalam menyusun, mengoordinasi, mengumumkan dan memelihara data pemilih. Sidalih merupakan aplikasi yang bersifat daring dengan memanfaatkan jaringan internet yang ada di Indonesia. Proses *entry* dan edit data dilakukan oleh PPK dari kecamatan atau kabupaten di seluruh Indonesia melalui Sidalih ke *server* KPU RI. PPK dari masing-masing kecamatan melakukan proses verifikasi di lapangan secara manual sebelum data dimasukkan ke Sidalih. Petugas PPK dapat mengakses Sidalih dari manapun selama tersedia jaringan internet.

Sidalih mulai diterapkan dalam Pemilihan Umum Legislatif tahun 2014 (Aditiawarman, Hakiem, Maarif, & Huda, 2014), dan KPU meyakini adanya peningkatan kualitas DPT yang signifikan dibandingkan Pemilu sebelumnya (Komisi Pemilihan Umum, 2013). Perbaikan kualitas DPT dipandang relevan karena terdapat beberapa sengketa Pemilu yang terkait dengan DPT. Sengketa tersebut timbul karena adanya keraguan terhadap akurasi data pemilih. Adanya sengketa tersebut melemahkan legitimasi Pemilu.

Kualitas data dalam implementasi *telecommuting* dapat diukur menggunakan metodologi ilmiah untuk memperoleh data empiris di lapangan. Pengukuran kualitas data berupa DPT Pemilu dapat dilakukan dengan mengadopsi model kualitas informasi yang ada dalam Metodologi AIMQ seperti ditunjukkan pada Tabel 3. Kualitas ideal DPT mengacu kepada Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 9

Tahun 2013 tentang Penyusunan Daftar Pemilih Untuk Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Pada pasal 3 (tiga) ayat 1 disebutkan "Warga Negara Indonesia yang pada hari pemungutan suara telah genap berumur 17 (tujuh belas) tahun atau lebih atau sudah/pernah kawin mempunyai hak memilih". Selain itu, pada pasal 17 (c) terdapat beberapa kriteria yang harus dipenuhi dalam proses verifikasi faktual di lapangan diantaranya: mencoret pemilih yang telah meninggal, mencoret pemilih yang telah pindah domisili ke daerah lain, mencoret pemilih yang telah berubah status dari sipil menjadi anggota TNI/Polri serta mencoret pemilih yang telah dipastikan tidak ada keberadaannya.

**Tabel 3** Adopsi *The PSP/IQ Model* untuk pengukuran kualitas DPT Pemilu

	Kesesuaian DPT dengan PKPU Nomor 9 tahun 2013	Memenuhi kualitas DPT yang diharapkan
Kualitas DPT	Reputasi DPT Dimensi kualitas : Bebas dari kesalahan Ringkas/ sederhana Lengkap Konsisten	Berguna-tidaknya DPT Dimensi kualitas : Kesesuaian jumlah Relevansi Kemudahan dipahami Kemudahan ditafsirkan Obyektivitas Digunakan-tidaknya DPT
Kualitas Pelayanan Penyusunan DPT	Kepastian DPT Dimensi kualitas : Ketepatan waktu Keamanan	Dimensi kualitas : Kepercayaan Aksesibilitas Kemudahan digunakan Reputasi

Indikator-indikator pengukuran kualitas DPT pada tiap kuadran menunjukkan faktor-faktor yang dijadikan acuan untuk perbaikan kualitas DPT. Pemanfaatan *telecommuting* dalam pemerintahan dalam hal ini penyusunan DPT menggunakan aplikasi Sidalih dapat dilakukan dengan tetap menjaga kualitas data yaitu DPT dengan mengacu kepada regulasi yaitu PKPU Nomor 9 Tahun 2013.

## KESIMPULAN

Perkembangan TIK dan kebutuhan akan *telecommuting* terutama terkait isu tentang kemacetan lalu lintas, waktu bersama keluarga, efisiensi dan efektivitas kerja dan penghematan pengeluaran transportasi dapat dimanfaatkan sebaik mungkin dengan langkah-langkah implementasi yang baik sehingga semua pihak terkait dapat memahami dan

menerapkannya. Implementasi *telecommuting* dilakukan dengan dukungan pimpinan/manager sebagai pengambil keputusan. Di dalam dunia pemerintahan, implementasi *telecommuting* dapat diterapkan secara parsial untuk tanggungjawab pekerjaan yang dibebankan melalui satuan tugas tertentu. Penerapan secara parsial ini dilakukan karena terikat dengan regulasi tentang disiplin pegawai.

Keberhasilan implementasi *telecommuting* dapat diadopsi dari penelitian sebelumnya yaitu: (1) adanya dukungan dari pemerintah dalam bentuk perbaikan regulasi, (2) peningkatan pemahaman *telecommuting* oleh pihak-pihak yang akan dilibatkan dalam implementasi *telecommuting* dalam pemerintahan termasuk para pengambil kebijakan dan PNS, (3) menentukan jenis pekerjaan dan tipe PNS yang cocok untuk implementasi *telecommuting*, (4) melakukan kajian awal dan menerapkan uji coba terlebih dahulu dalam skala kecil sebelum diimplementasikan secara lebih luas, (5) menetapkan standar kesuksesan implementasi *telecommuting* dengan mengacu kepada negara maupun unit organisasi/bisnis yang terlebih dahulu dinilai berhasil.

Untuk lingkup implementasi yang lebih luas, dibutuhkan keseriusan pemerintah selaku pengambil kebijakan dalam memberikan fasilitas terutama berupa perbaikan regulasi dan perbaikan kualitas informasi sesuai dengan metodologi ilmiah untuk kemudian diterapkan. Komitmen yang kuat untuk perbaikan dan langkah implementasi yang baik akan memberikan manfaat besar dari penggunaan TIK berupa keunggulan kompetitif nasional untuk kesejahteraan rakyat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya untuk dosen pembimbing serta dosen pengajar, pegawai dan staf akademik Departemen Teknik Elektro dan Teknologi Informasi Universitas Gadjah Mada, Kementerian Kominfo serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdel-Wahab, A. G. (2007). Employees' attitudes towards telecommuting: An empirical investigation in the Egyptian Governorate of Dakahlia. *Behaviour & Information Technology*, 26(5), 367-375. <http://doi.org/10.1080/01449290500535426>
- Aditiawarman, U., Hakiem, N., Maarif, H. A. Q., & Huda, M. Q. (2014). Voter information management system (Sipendalih) effectiveness for 2014 Indonesian general election: Case of Indonesian voters in Malaysia. In *2014 International Conference on Cyber*



- and IT Service Management, CITSM 2014* (pp. 5–8). <http://doi.org/10.1109/CITSM.2014.7042164>
- Indrajit, R.E. (1992). Evolusi perkembangan teknologi informasi, 7(C), 1–5.
- Food Management. (2006). 8 Steps to a Successful Wellness Policy. *Food Management*, 41(2), 36. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=19724241&site=ehost-live>
- Force, M. S. (2000). Telecommuting. *The Government Accountants Journal*, 49(I), 4.
- Gray, P. (1997). A Demand-Side Approach to Telecommuting. *Information Systems Management*, 14(4), 21–28. <http://doi.org/10.1080/10580539708907071>
- Hackett, C. (2014). Which six countries hold half the world's population? | Pew Research Center. Retrieved August 31, 2017, from <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2014/07/11/half-the-worlds-population-live-in-just-6-countries/>
- Harpaz, I. (2002). Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society. *Work Study*, 51(2), 74–80. <http://doi.org/10.1108/00438020210418791>
- Hasibuan, Z. A. (2007). *Metodologi Penelitian Pada Bidang Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi. Konsep, Teknik, Dan Aplikasi*. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.
- Indrajit, E. (2012). Paradoks Teknologi Informasi, 4(C), 4–7.
- Instruksi Presiden No. 3 Th. 2003, 2004 Igarss 2014 1–5 (2003). Indonesia. <http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Kansas State, U. (2016). Telecommuting Guidelines, (785).
- Komisi Pemilihan Umum. (2013). *Laporan Daftar Pemilih Tetap (DPT) Pemilu Legislatif 2014* (Vol. 29).
- Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K., & Wang, R. Y. (2002). AIMQ: A methodology for information quality assessment. *Information and Management*, 40(2), 133–146. [http://doi.org/10.1016/S0378-7206\(02\)00043-5](http://doi.org/10.1016/S0378-7206(02)00043-5)
- Mitomo, H., & Jitsuzumi, T. (1999). Impact of telecommuting on mass transit congestion: The Tokyo case. *Telecommunications Policy*, 23(10–11), 741–751. [http://doi.org/10.1016/S0308-5961\(99\)00059-2](http://doi.org/10.1016/S0308-5961(99)00059-2)
- Mongkareng, D. (2002). ICT in Workplace.
- Potter, E. E. (2003). Telecommuting: The future of work, corporate culture, and American society. *Journal of Labor Research*, 24, 73–84. <http://doi.org/10.1007/s12122-003-1030-1>
- Suryan. (2010). *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Buku Ajar Perkuliahan*. <http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Raghuram, S. (2014). Telecommuting in India: Pitfalls and Possibilities. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 1(2), 207–220. <http://doi.org/10.1177/2322093714549108>
- Setiawan, E. (2012). Arti kata merdeka - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Retrieved August 31, 2017, from <https://kbbi.web.id/mudik>
- Siha, S. M., & Monroe, R. W. (2006). Telecommuting's past and future: a literature review and research agenda. *Business Process Management Journal*, 12(4), 455–482. <http://doi.org/10.1108/14637150610678078>
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Vasa 1–22 (2008). Indonesia. Retrieved from <http://medcontent.metapress.com/index/A65RM03P4874243N.pdf>
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Pub. L. No. 14 (2008). Indonesia.
- Wardiana, W. (2002). Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia, 1–6.

Halaman ini sengaja dikosongkan