

Studi Eksplorasi Berbasis Sistem Terintegrasi terhadap Implementasi e-Government dalam Penyediaan Layanan Masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Kediri

Djoko Siswanto Muhartono

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,
Universitas Pawayatan Daha Kediri, Jawa Timur, Indonesia
univpawdaha@ymail.com

ABSTRACT – Public services are currently entering the digitalization era or entering the industrial era 4.0. This condition was triggered again by the Covid-19 pandemic, which in 2020 cannot be said to have disappeared from human life and has even become part of human life side by side. The felt impact of the Covid-19 pandemic is the increasing number of poor people. This study aims to create a web-based application to serve the poor in Kediri, through the Public Service. The solution to the not optimal service by the bureaucracy is to answer the question, how is public service that is fast, accurate and right on target. This web-based application is expected to reduce and even avoid target errors. The findings that can be identified in this study are the elements that make up an information system that can be input in designing web-based applications.

Kata Kunci: Exploratory Studies, E-Government, Public Services, Poverty

ABSTRAK – Pelayanan publik pada saat ini memasuki era digitalisasi atau memasuki era industri 4.0. Kondisi ini dipicu lagi dengan adanya pandemi Covid-19 yang pada tahun 2020 belum dapat dikatakan hilang dari kehidupan manusia dan bahkan menjadi bagian dari hidup manusia secara berdampingan. Dampak yang dirasakan dari pandemi Covid-19 adalah semakin meningkatnya jumlah orang miskin. Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan suatu aplikasi berbasis web dalam melayani warga miskin di Kabupaten Kediri, melalui Dinas Sosial. Solusi atas belum optimalnya pelayanan oleh birokrasi ini untuk menjawab atas pertanyaan, bagaimanakah pelayanan publik yang cepat, akurat dan tepat mengenai sasaran. Aplikasi berbasis web ini diharapkan dapat mengurangi dan bahkan menghindari kesalahan sasaran. Temuan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah unsur-unsur yang membentuk sebuah sistem informasi yang dapat menjadi inputan dalam mendesain aplikasi berbasis web.

Kata Kunci: Studi Eksploratif, E-Government, Pelayanan Publik, Kemiskinan

1. PENDAHULUAN

Pada era industri 4.0 atau digitalisasi, secara bertahap, lambat tetapi pasti masuk dalam pelaksanaan pemerintahan dan apalagi pada masa pandemi Covid-19 ini pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah mengalami kesulitan dalam memonitor dan evaluasi setiap pemberian pelayanan (*services delivery*) kepada warga miskin.

Pelayanan bagi warga miskin oleh Dinas Sosial Kabupaten Kediri, mengalami *overload* atau beban kerja yang relatif berat untuk melayani penduduk miskin (2019) sebanyak 163.950 jiwa, dengan jumlah pegawai atau pelayan publik (*public servants*) hanya sebanyak 20 orang karyawan. Dengan demikian, solusi yang tepat adalah menciptakan aplikasi terintegrasi atau *link* dengan *website* untuk mendukung pelayanan publik dengan 3 program, yaitu: (1) pemberdayaan sosial; (2)

rehabilitasi sosial; dan (3) perlindungan dan jaminan sosial.

Pertanyaan penelitian dapat dirumuskan adalah: *"Bagaimanakah menciptakan dan mengelola (me-manage) sebuah sistem informasi yang terintegratif dari pelayanan publik bagi warga miskin di Kabupaten Kediri."* Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk menciptakan sebuah sistem informasi yang terintegratif dalam pelayanan publik kepada warga miskin di Kabupaten Kediri.

Solusi dengan menciptakan aplikasi berbasis website ini dalam konsep administrasi publik dikenal dengan istilah *e-government (eletronic government)*. Tahun 2002, *Pacific Council International Policy (PCIP)* mempublikasi artikel dengan judul: *"Roadmap for E-Government in the Developing World"* dengan maksud memberikan masukan kepada beberapa negara untuk membuat strategi implementasi dan desain *e-government*-nya. Ada

beberapa negara yang sukses implementasi dalam inovatif *e-government*—yaitu di negara Amerika Latin, Asia Utara, benua Eropa, Afrika Utara, Asia Selatan, Timur Tengah, Asia Selatan, dan benua Amerika pada level secara hierarki pemerintahan.

Pengukuran terhadap sukses tidaknya proyek *e-government* ada beberapa indikasi dan target yang telah ditetapkan.

Standar ukuran yang bisa dipakai adalah:

(1) Standar Ukuran Kinerja Pemerintah, meliputi: banyaknya kegiatan diselenggarakan dengan menggunakan komputer, efisiensi kerja dalam rangka mempercepat pelayanan untuk para anggota masyarakat, tidak adanya rasa ketidakpuasan dari publik akan mutu pelayanan oleh aparatur negara, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan dari pemerintah khususnya yang utama secara digital, rentang pelayanan apartur pada publiknya yang berada di beberapa wilayah;

(2) Standar Ukuran Dampak Aplikasi *e-Government*, meliputi: banyaknya yang dilayani yang memakai *e-government* daripada kegiatan biasa sebelumnya, banyaknya yang membuka terhadap penerapan *e-government* dengan *browsing* terus-menerus, lebih meminimalisir belanja baik di instansi pemerintah maupun yang dibebankan kepada publik atau pengguna jasa layanan yang diberikan aparatur, penambahan aneka pelayanan yang bersal dari aparatur negara atau penyedia jasa untuk publik, akses untuk layanan atas dasar tuntutan publik [1].

Beberapa kasus di Indonesia misalnya, di Kabupaten Pelalawan, Provinsi Riau, menunjukkan bahwa masih dilakukan evaluasi dan pembangunan sarana dan prasarana disediakan secara gradual dan *sustainable*, termasuk potensi aparat telah juga disediakan guna mendukung keberhasilan untuk implementasi *e-government* [2].

Penelitian yang dilakukan oleh Iski *et.al* [3], di Kecamatan Kota Agung Kabupaten Lahat, mengadakan evaluasi implementasi *e-government* sebagai upaya menimalisir ketidakpuasan masyarakat dan level penggunaan sebagai sarana keterangan di instansi publik dan secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa *e-government* telah memadai tetapi masih sedikit publik memanfaatkan *e-government* untuk kebutuhan informasi.

Sistem *e-government* berfungsi mengurangi ketidakpedulian *stakeholders* menerima *e-government* telah menunjukkan kesuksesannya untuk memberikan bantuan kepada *stakeholders* [4]. Dalam instansi pemerintah yang membidangi koperasi dan UKM Pemerintah Kota Malang menunjukkan bahwa *e-government* itu perlu diimplementasikan dan dibangun, dengan alasan bahwa segala informasi yang dimanage

sebagai teknologi informasi lebih tepat untuk layanan kepada pemangku kepentingan [5].

Hambatan-hambatan untuk Strategi Implementasi *e-government* di Kota Pekanbaru terdiri dari faktor di dalam organisasi dan di luar organisasi. Faktor dalam organisasi adalah minimnya potensi pegawai yang bekerj di setiap OPD. Sebaliknya faktor luar organisasi berhadapan dengan kurangnya infrastruktur untuk pelaksanaan *e-government* tersebut [6].

Dari beberapa kasus di daerah tersebut tentang implementasi kebijakan *e-government*, telah menunjukkan sedikit banyak ada kegagalan, tinjauan potensi pegawai dan sarana serta prasarana, sehingga kurang cepat dan tanggapnya birokrasi dalam melayani warga miskin di daerah. Oleh karena itu, khususnya Pemerintah Kabupaten Kediri berupaya merintis menciptakan sebuah aplikasi berbasis web untuk mempercepat pelayanan dalam rangka kesejahteraan sosial di wilayah Kabupaten Kediri.

Penelitian ini sesuai dengan judul artikel, menggunakan pendekatan sistem untuk manajemen informasi dalam pelayanan bagi warga miskin, sebagaimana pendapat Ruchyat [7] yang menyatakan bahwa kajian sistem lebih fokus pada struktur yang ada tiga tujuan. *Pertama*, mengidentifikasi komponen-komponen sistem/sub-sistem. *Kedua*, menguasai proses yang terjadi di dalam sistem. *Ketiga*, memprediksi adanya output sistem sebagai konsekuensi terjadinya perubahan di dalam sistem.

2. METODOLOGI

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang ditentukan adalah jenis penelitian eksploratif sebagaimana yang dikemukakan oleh J. Vredendregt [8] menyatakan bahwa: "Pendekatan eksploratif bertujuan untuk mengembangkan suatu model atau hipotesis."

Dengan demikian, penelitian eksploratif untuk mengeksplor desain pelayanan publik bagi orang miskin, secara cepat, akurat dan tepat sasaran dengan menggunakan aplikasi berbasis website di Dinas Sosial Kabupaten Kediri.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data warga miskin dan program dan kegiatan pelayanan publik oleh Dinas Sosial Kabupaten Kediri dilakukan dengan berbagai teknik, sebelum proses pembuatan sistem, yaitu:

1) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan menanyakan tentang pelayanan yang diberikan oleh karyawan ke beberapa warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan karyawan Dinas Sosial Kabupaten Kediri.

2) Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan menghimpun dokumen-dokumen yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Kediri, khususnya Bidang yang mengelola 3 (tiga) program utama tersebut.

C. Metode

Dalam penelitian ini yang akan dikembangkan adalah sistem pakar yang berbasis web [9] guna menyusun sebuah sistem yang terintegrasi dari semua bidang pelayanan program: pemberdayaan sosial, rehabilitasi sosial dan perlindungan dana jaminan sosial.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari koleksi data dan wawancara menghasilkan informasi tentang jenis program dan kegiatan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Kediri. Adapun nama program dan kegiatan adalah seperti uraian di bawah ini.

A. Angka Kemiskinan

Berdasarkan publikasi Badan Pusat Statistik, Kabupaten Kediri [10], data kemiskinan tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Angka Kemiskinan di Kabupaten Kediri dan Sekitarnya Tahun 2019

Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk Miskin (000)	Angka Kemiskinan	
		Prosentase Penduduk Miskin	Indeks Kedalaman Kemiskinan
Kabupaten Tulungagung	70,01	6,74	0,84
Kabupaten Blitar	103,75	8,94	1,13
Kabupaten Kediri	163,95	10,42	1,24
Kabupaten Malang	246,60	9,47	1,57
Kabupaten Jombang	116,44	9,22	1,77
Kabupaten Nganjuk	118,51	11,24	1,22
Kota Kediri	20,54	7,16	1,23

Sumber: BPS, Kabupaten Kediri

Memperhatikan tabel 1 di atas, terlihat Kabupaten Kediri relatif masih banyak penduduk miskin, jika dibandingkan dengan daerah sekitarnya. Dinas Sosial Kabupaten Kediri yang memiliki jumlah karyawan sebanyak 29 orang, merasa "kewalahan" dalam penanganan penduduk atau warga miskin ini, karena data dasar (*data base*) tidak tersedia dengan baik. Hal inilah yang membutuhkan dukungan sebuah program aplikasi komputer yang terintegrasi, agar didapatkan informasi warga miskin yang sesungguhnya atau sesuai data riil dan inter koneksi (*interconnections*) antar Bidang di Dinas Sosial Kabupaten Kediri, sehingga penanganannya terpadu dan terintegrasi atau *link* antar bidang dan antara Kepala Dinas dan Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) dengan Bidang.

B. Program dan Kegiatan

Urusan pemerintahan bidang sosial, dapat dilihat pada Program dan Kegiatan Dinas Sosial Kabupaten Kediri, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019, sebagai berikut:

1) Program Pemberdayaan Sosial

Kegiatan meliputi: (1) pemberdayaan sosial komunitas adat terpencil (KAT), fasilitasi pemberdayaan sosial KAT, peningkatan kapasitas dan pendampingan KAT; (2) pengumpulan sumbangan dalam daerah kabupaten; dan (3) pengembangan potensi sumber kesejahteraan sosial daerah kabupaten.

2) Program Penanganan Warga Negara Migran Korban Tindak Kekerasan

Kegiatan meliputi: (1) pemulangan warga negara migran korban tindak kekerasan dari titik debarkasi di daerah kabupaten untuk dipulangkan ke desa asal; (2) fasilitasi pemulangan warga negara migran korban tindak kekerasan dari titik debarkasi di daerah kabupaten untuk dipulangkan ke desa asal.

3) Program Rehabilitasi Sosial

Kegiatan meliputi: (1) rehabilitasi sosial dasar penyandang disabilitas terlantar, anak terlantar, lanjut usia terlantar serta gelandangan pengemis di luar panti sosial; (2) rehabilitasi sosial penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) lainnya bukan korban HIV/Aids dan NAPZA di luar Panti Sosial.

4) Program Perlindungan dan Jaminan Sosial

Kegiatan meliputi: (1) pemeliharaan anak-anak terlantar; (2) pengelolaan data fakir miskin cakupan daerah kabupaten.

5) Program Penanganan Bencana

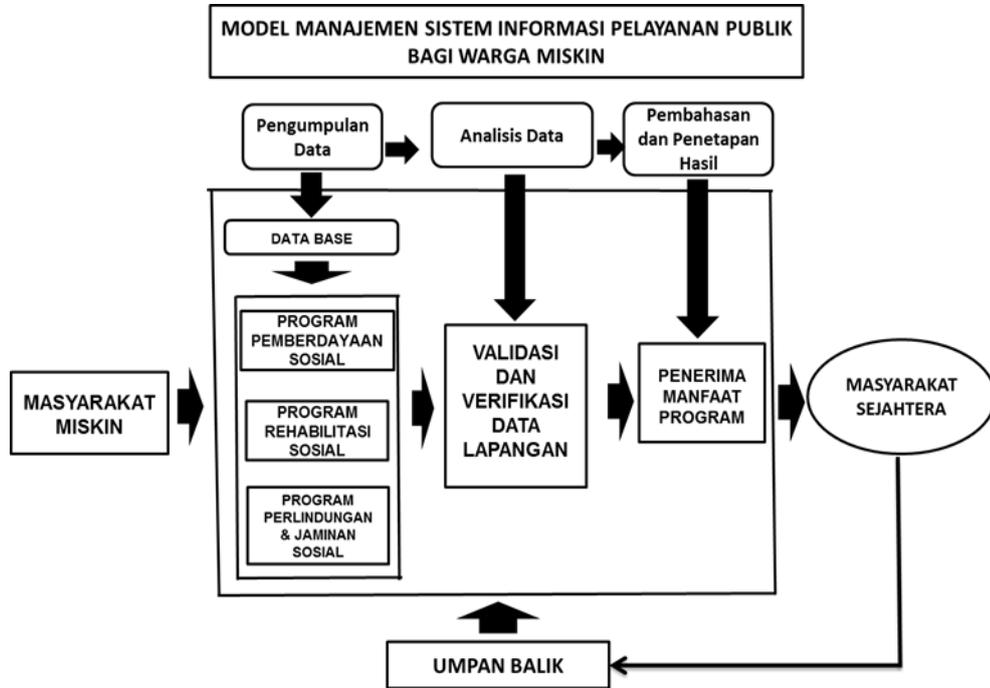
Kegiatan meliputi: (1) perlindungan sosial korban bencana alam dan sosial kabupaten; (2) penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat terhadap kesiapsiagaan bencana kabupaten.

6) Program Pengelolaan Taman Makam Pahlawan

Kegiatan meliputi: pemeliharaan taman makam pahlawan nasional kabupaten.

Keenam program utama tersebut di atas, dipilih 3 (tiga) program yang berhubungan dengan pelayanan kepada warga miskin, yaitu: (1) program pemberdayaan sosial; (2) program rehabilitasi sosial; dan (3) program

perlindungan dan jaminan sosial, yang akan diintegrasikan dalam sebuah sistem informasi, dengan model manajemen sistem informasi, sebagai berikut:



Gambar 1. Model Manajemen Sistem Informasi Pelayanan Publik

C. Unsur Sistem Informasi

Unsur sistem informasi dari pelayanan publik bagi warga miskin, adalah:

1) Masukan (*input*)

Masukkan atau input dalam model seperti pada gambar 1 di atas meliputi: (1) warga miskin di kabupaten Kediri yang membutuhkan pelayanan; (2) pembuatan data dasar (*data base*) warga miskin. Tahapan ini secara metodologi pada tahap pengumpulan data.

2) Proses (*throughput*)

Informasi dari masukan disalurkan menjadi informasi yang telah terpilah berdasarkan 3 (tiga) program, yaitu: (1) pemberdayaan sosial; (2) rehabilitasi sosial; dan (3) perlindungan dan jaminan sosial. Pada tahapan ini dibentuk suatu Tim Penyusun yang bertugas menyusun perencanaan, pedoman pelaksanaan, alat monitoring dan evaluasi (*tools of monitoring and evaluation*). Kegiatan yang lain adalah analisis data yang dikumpulkan dengan jalan validasi dan verifikasi atas data warga miskin yang dikumpulkan melalui Ketua RT dan RW yang dikendalikan oleh Kepala Dusun masing-masing. Kemudian data dasar yang telah divalidasi dan diverifikasi (*valiveri*) dimasukkan ke dalam aplikasi yang di *link* dengan *website* milik Dinas Sosial.

3) Keluaran (*output*)

Setelah *seluruh* input telah diproses, maka dapat dilihat keluarannya dalam bentuk "daftar nama penerima manfaat pelayanan publik khususnya warga miskin," di wilayah Kabupaten Kediri. Semua pelayanan akan dipilah sesuai program dan dihindari adanya duplikasi atau 1 (satu) orang mendapat 2 pelayanan sekaligus. Penyaluran diupayakan tidak secara langsung diterimakan, tetapi ditransfer menggunakan *e-banking* ke nomor rekening penerima manfaat. Hal ini dilakukan untuk menghindari "kerumunan" dan kerawanan pencurian dana, karena diterimakan secara tunai (*cash*).

4) Hasil (*outcome*)

Berfungsinya suatu keluaran pada sistem informasi tersebut di atas, akan menimbulkan dampak atau efek kepada kesejahteraan sosial atau suatu kondisi di mana masyarakat sejahtera dan dapat menjalankan kehidupan yang layak dan martabat.

5) Umpan Balik (*feedback*)

Semua kegiatan mulai membuat perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi dan laporan kegiatan, atas pelayanan publik bagi warga miskin, kemungkinan tidak mencapai target yang telah ditetapkan, maka informasi ini menjadi umpan balik

bagi perbaikan perencanaan, pelaksanaan kegiatan pelayanan bagi warga miskin di Kabupaten Kediri.

4. KESIMPULAN

Oleh karena penelitian ini masih dalam penajagan, maka hal ini dapat disimpulkan bahwa sistem pakar yang dirancang bangun berbasis web akan memudahkan untuk memberikan nilai keyakinan hasil diagnosis seluruh program dan kegiatan yang indiktornya berdasarkan fakta dan pengetahuan yang *dientry* ke dalam sistem. Di samping itu, dapat membuat keputusan tentang persyaratan apa yang harus disiapkan oleh warga miskin untuk mendapatkan bantuan sosial. Sistem ini juga menyediakan informasi tentang prosedur yang harus dipatuhi oleh warga miskin yang membutuhkan pelayanan.

Kemudian model manajemen sistem informasi ini selanjutnya dievaluasi kinerjanya untuk menilai tingkat penerimaan pengguna dan penyedia jasa pelayanan. Selanjutnya hasil evaluasi dapat menyatakan apakah sistem tersebut telah baik untuk penyediaan pelayanan dan kecukupan data base warga miskin tersebut.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] RE Indrajit, Akbar Zainudin, Dudy Rudianto, "Electronic Government in Action, (Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia)," Yogyakarta: Penerbit Andi, halaman 26-27, 2005.
- [2] Angraini, "Penerapan *E-Government* Ditingkat Kabupaten (*Case Study* Kabupaten Pelalawan Riau)," Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 7, NO. 2, Oktober 2015, halaman 825.
- [3] Iski Meidiandiyah, Darius Antoni, Muhammad Akbar, Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik Kecamatan Kota Agung (Studi Kasus: E-Government Kabupaten Lahat), Jurnal Bina Komputer JBK, Vol. 1, No. 1, Februari 2019: 1-11, halaman 11.
- [4] Fransisca Mulyono, "Model Adopsi E-Government Dalam Perspektif Sistem," Jurnal Administrasi Bisnis (2011), Vol.7, No.2: hal. 157-170, (ISSN:0216-1249), 2011.
- [5] Yordan Putra Anggana, A. Yuli Andi Gani, Sarwono, "Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang," *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No.1, Hal. 80-88, 2015.
- [6] Desriani Paulina Nainggolan, "Strategi Penerapan E-Government di Kota Pekanbaru," JOM FISIP Vol. 5 No. 1 April 2018.
- [7] Ruchyat Deni Djakapermana, "Pengembangan Wilayah (Melalui Pendekatan Kesisteman)," Cetakan Pertama, Bogor: IPB Press, 2010.
- [8] Vredembregt, J. "Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat," Cetakan Ketiga, Jakarta: PT Gramedia, 1980.
- [9] Intan Meutia Sari, Farid Thalib, "Pembuatan Aplikasi Sistem Pakar Berbasis Web Untuk Diagnosis Penyakit Infeksi Yang Disebabkan Oleh Bakteri Dan Virus," Jurnal Ilmiah Informatika Komputer Volume 24 No. 1 April 2019.
- [10] Biro Pusat Statistik, <https://kedirikab.bps.go.id/indicator/23/56/1/angka-kemiskinan.html>, Kabupaten Kediri, 2020.