

PENGEMBANGAN KONSEP *E – GOVERNMENT* RUKUN TETANGGA DI KOTA PALEMBANG

Apriansyah¹, Darius Antoni², Muhamad Akbar³

Program Pascasarjana
^{1,2,3}Universitas Bina Darma
^{1,2,3}yesstecepe@gmail.com, darius.antoni@binadarma.ac.id,
muhamad.akbar@binadarma.ac.id
^{1,2,3}Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Aldrich, Bertot and McClure (2002) mengatakan bahwa implementasi *e- government* akan berhasil jika pemerintah sadar dan mengerti tentang budaya pemerintah dan kenyataan yang ada di dalam masyarakat. Penulis mencoba untuk mengembangkan model *e-government* berdasarkan peranan Ketua RT dengan mengadopsi model *e-government* yang dikembangkan oleh Marijin Janssen et al. / *Government Information Quartely* 25 (2008) 202-220.

Kata Kunci : *e-government* RT , model Marijin Jansen et al.

I PENDAHULUAN

Saat ini layanan pemerintah berbasis elektronik, atau *electronic goverment (e-government)* semakin berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Kualitas layanan dapat meningkat secara cepat dengan bantuan teknologi informasi ini. The World Bank Group (2011) telah mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan berbagai teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan instansi pemerintah lainnya. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (Inpres No. 3 , 2003).

Di Indonesia, penelitian sebelumnya banyak menekankan pada pengembangan model *e-government* termasuk model *Government-to-Government*, *Government-to-Citizen*, *Government-to-Business*, *Government-to-Civil society* dan *Citizen-to-Citizen*, yang digunakan sebagai media komunikasi, koordinasi, dan peningkatan standarisasi pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian terdahulu juga menekankan pada *e-government typology* yang berarti bahwa pengembangan *e-government* yang berorientasi pada administrasi, penyediaan informasi dan pengguna. Contohnya, Mirchandani, Johnson Jr and Joshi (2008), Rahardjo, Mirchandani and Joshi (2007) dan Furuholt and Wahid (2008) hanya menganalisis content, desain dan services dari website pemerintah kota, provinsi dan pusat di Indonesia.

Walaupun banyak penelitian tentang pengembangan *e-government* di Indonesia, diperlukan suatu penelitian untuk mengembangkan suatu konsep *e-government* yang menekankan pada bagaimana budaya masyarakat lokal berinteraksi dengan pemerintahan. Aldrich, Bertot and McClure (2002) mengatakan bahwa *e-government* implementasi akan berhasil jika pemerintah sadar dan mengerti tentang budaya pemerintah dan kenyataan yang ada di dalam masyarakat. Sehingga diperlukan pertimbangan factor budaya dalam pengembangan konsep *e-government*.

Dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan pemerintah, masyarakat cenderung memiliki “budaya” dan pendekatan yang berbeda. Sebagai contoh, tren masyarakat Kota Palembang menunjukkan bahwa hampir dari masyarakat Kota Palembang menggunakan jasa pihak ketiga untuk berinteraksi dengan pemerintah lokal seperti kantor kelurahan dan kecamatan. Pihak ketiga yang dimaksud adalah orang atau organisasi yang sudah paham dan mengerti dengan proses administrasi

di Pemerintahan. Ketua Rukun Tetangga (RT) adalah salah satu contoh pihak ketiga yang memahami proses di pemerintahan dan dipercaya oleh masyarakat untuk membantu mereka dalam berinteraksi dengan pihak pemerintahan. Disamping itu juga, dari kacamata Pemerintah Kota termasuk Kelurahan dan Kecamatan juga mempercayai peranan Ketua RT dalam berhubungan dengan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan permintaan data atau informasi dari instansi-instansi tersebut yang berasal dari ketua RT. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa ketua RT memiliki peranan yang sangat penting sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintahan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Model Bisnis e-government RT

Dalam mengembangkan penelitian e government RT , penelitian ini mengadopsi model e-government yang dikembangkan oleh **Marijn Janssen et al. / Government Information Quartely 25 (2008) 202-220** dengan menggunakan kombinasi model bisnis. Secara keseluruhan, konsep Model bisnis sangat menarik dan berguna di sektor publik Istilah model bisnis adalah tambahan baru untuk literatur manajemen dan sebagian besar produk era dotcom (Keen & Qureshi, 2006). Konsep model bisnis adalah tentang membentuk hubungan antara strategi organisasi dan sistem berbasis Web (Hedman & Kalling, 2003).

Pada tahap pengembangannya model bisnis e-Government mirip dengan e-commerce dan e-business. Kesamaannya meliputi pembentukan kehadiran Internet dan penerapan berbagai jenis model bisnis yang bertujuan untuk menciptakan nilai pelanggan (Layne & Lee, 2001). Dari beberapa sudut pandang, model bisnis adalah abstraksi yang berfokus pada hal tertentu aspek yang diteliti. Menurut Keen dan Qureshi (2006), ada dua tema umum yang mendasari konseptualisasi model bisnis: (pertama) fokus pada nilai, dan (kedua) pernyataan logika dasar bisnis. Mereka berpendapat bahwa logika valuegeneration adalah inti dari model bisnis. Keen dan Qureshi menegaskan bahwa model bisnisnya adalah sebuah kendaraan untuk mengatasi bagaimana menyeimbangkan nilai antara pelanggan dan provider. Pandangan model ini bisnis juga cocok untuk e-government, karena melibatkan keseimbangan antara memperbaiki penyampaian layanan dan adaptasi warga pusat dan adaptasi praktek.

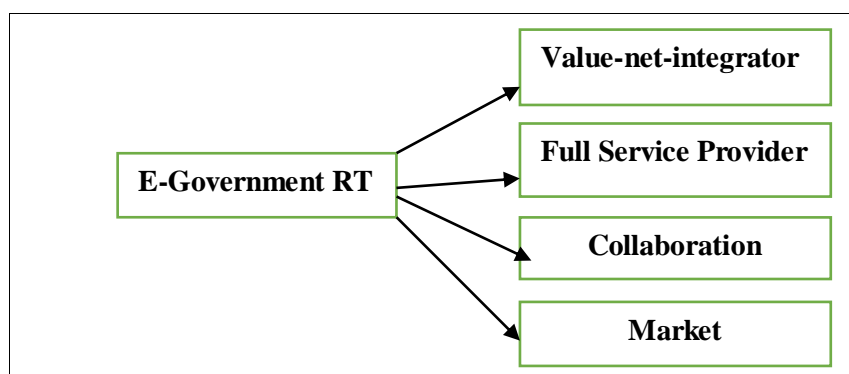
Dalam mengembangkan penelitian *e government* RT , penelitian ini mengadopsi model *e-government* yang dikembangkan oleh **Marijn Janssen et al./ Government Information Quartely 25 (2008)** dengan menggunakan kombinasi model bisnis yang terdiri dari 8 model bisnis yaitu:

1. *Content Provider*
2. *Direct-to-consumer*
3. *Value net integrations*
4. *Full service provider*
5. *Infrastructure service provider*
6. *Market*
7. *Collaboration*
8. *Virtual Communities*

Dua model pertama berkonsentrasi pada satu organisasi. Penyedia layanan penuh dan Model value-net-integrator mengharuskan organisasi untuk berkolaborasi, sedangkan keseluruhan-ofenterprise Model mengharuskan semua organisasi untuk berkolaborasi satu sama lain dalam bentuk yang diatur mode. Model infrastruktur bersama dapat digunakan untuk memfasilitasi model lainnya. Itu perantara dan komunitas virtual adalah model yang terpisah. Yang pertama memfasilitasi Pencocokan permintaan dan penawaran dan penciptaan situs Web yang menarik pelanggan untuk dikunjungi, sedangkan yang terakhir menyangkut mempertahankan partisipasi pelanggan dari kedua individu dan masyarakat dengan partisipasi secara berulang. Model atom ini bisa digabungkan jelaskan model bisnis yang spesifik. Kami akan menyesuaikannya dengan e-government untuk dianalisis bagaimana instansi pemerintah menggunakan situs Web mereka.

2.2 Kerangka Berpikir Penelitian

Dalam mengembangkan penelitian e government RT , penelitian ini mengadopsi model e-government yang dikembangkan oleh **Marijn Janssen et al. / Government Information Quartely 25 (2008) 202-220** dengan menggunakan kombinasi model bisnis dibawah ini.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

2.3 Tinjauan Pustaka

Secara umum pengertian *E-Government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan publik lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja (Abidin dalam Hardiyansyah, 2003).

2.4 Tugas Pokok dan Fungsi RT di Kota Palembang

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2007 tentang Pembentukan Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) bahwa sebagai ketua RT dan RW mempunyai tugas pokok yaitu :

1. Membantu menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat yang menjadi tanggung jawab Pemerintah.
2. Memelihara keamanan, ketertiban dan kerukunan hidup warga
3. Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan dengan mengembangkan aspirasi dan swadaya murni masyarakat.
4. Melaporkan perkembangan potensi wilayah dan kependudukan.

Dari Tugas Pokok tersebut, Rukun Tetangga berdasarkan Perda Kota Palembang No 8 Tahun 2007 tentang Pembentukan Rukun Tetangga dan Rukun Warga Ketua RT memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Pengkoordinasian antar warga
2. Pelaksanaan dan menjembatani hubungan antara anggota masyarakat dengan pemerintah
3. Penanganan masalah-masalah kemasyarakatan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan dua cara yaitu:

1. Pengumpulan Data Primer
Yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh langsung ke lokasi penelitian (*field research*) untuk mencari data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data primer tersebut dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:
 - a. Metode Pengamatan (Observasi)
Yaitu teknik pengumpulan data dengan pengamatan dan penginderaan langsung terhadap sejumlah acuan yang berkenaan dengan topik penelitian kedalam lokasi penelitian, yaitu RT di Kota Palembang.
 - b. Metode Wawancara (*Interview*) , Menurut Sugiyono (2013)

- Yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan percakapan antar dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung kepada Kepala Bagian IT Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan yaitu Bapak Hendra,joel
- c. Metode Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2013)
Yaitu Teknik Dokumentasi bisa diambil berbagai cara seperti berbentuk gambar misalnya foto, video, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian analisis deskriptif.
 2. Pengumpulan Data Sekunder
Yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder untuk mendukung data primer.

2.3 Narasumber

Narasumber dalam hal ini penulis meminta informasi dokumentasi terkait dalam penelitian pengembangan *e-government* RT sebagai berikut.

Tabel 1 Narasumber

No	Lokasi	Jumlah	Keterangan
1.	Kelurahan Silaberanti	2	RT 08 dan RT 11
2.	Kelurahan 1 Ulu	2	RT 28 dan RT 30
3.	Kelurahan 3-4 Ulu	1	RT 29
4.	Kelurahan 16 Ulu	1	RT 56
5.	Kelurahan 15 Ulu	1	RT 63
6.	Kelurahan Plaju Ulu	3	RT 23, 25 dan 26
7.	Kelurahan Siring Agung	3	RT 09, 07 dan 02
8.	Kelurahan Talang Kelapo	3	RT 17, 30 dan 22
9.	Kelurahan Ario Kemuning	1	Masyarakat
10.	Kelurahan Maskrebet	1	Masyarakat
11.	Kelurahan Lawan Kidul	1	Masyarakat
12.	Kelurahan 9 Ilir	2	Masyarakat
13.	Kecamatan Ilir Timur II	3	Pegawai Kecamatan
	Jumlah	24	

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Konsep *value net integrator*

Konsep *value-net-integrations* adalah mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan, dan pendistribusian informasi dari beberapa organisasi, instansi atau unit di pemerintahan. Fungsinya untuk mengkoordinasikan penyediaan layanan dari organisasi lain dan tidak memberikan layanan secara langsung. Konsep *value net integrator* ini menjelaskan fungsi RT sebagai Koordinator pelayanan warga dalam proses administrasi publik yang dibutuhkan warga dari pihak pemerintah. Konsep Value net integrator ini menghasilkan beberapa beberapa variabel yang nanti bisa di usulkan dalam tahap pengembangan e-government RT. Adapun variabel variabel tersebut antara lain sebagai berikut :

1. RT berperan mengkoordinasi masyarakat dengan Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan dalam pembuatan surat ktp, kk, akta lahir, keterangan kematian dan keterangan domisili.
2. RT berperan mengkoordinasi masyarakat dengan Kepolisian dalam pembuatan koordinasi pembuatan SKCK , koordinasi pembuatan SKBD, koordinasi Surat Izin acara, RT mengkoordinasi warga menjaga keamanan, RT koordinasi pembuatan surat kehilangan.
3. RT berperan mengkoordinasi masyarakat dengan Kantor Urusan Agama (KUA) dalam koordinasi pembuatan Surat Cerai, koordinasi pembuatan akta nikah.

4. RT berperan mengkoordinasi masyarakat dengan Dinas Tata Kota dalam Koordinasi pembuatan surat IMB
5. RT berperan mengkoordinasi masyarakat dengan Dinas Pajak Daerah dalam koordinasi prosedur pembayaran pajak bumi dan pajak bangunan
6. RT berperan mengkoordinasi masyarakat dengan Departemen Hukum dalam Koordinasi layanan hukum dan Pengarahan tata cara prodeo.
7. RT berperan mengkoordinasi masyarakat dengan Dinas Sosial Koordinasi bantuan Sembako
8. RT berperan mengkoordinasi masyarakat Dinas Pekerjaan Umum (PU) dalam koordinasi pembangunan jalan, koordinasi pembangunan tempat ibadah, koordinasi pembuatan selokan.
9. RT berperan mengkoordinasi masyarakat dengan PDAM dalam Koordinasi Pemasangan air Pam
10. RT berperan mengkoordinasi masyarakat dengan Dinas Kesehatan dalam mengkoor RT membuat Surat keterangan domisili dinasi layanan posyandu kesehatan balita dan RT mengkoordinasi surat keterangan berobat tidak mampu.
11. RT berperan mengkoordinasi masyarakat dengan PLN Koordinasi warga pemasangan Listrik baru

3.2 Konsep *Full Service Provider*

Model ini menyangkut ketentuan memfasilitasi suatu interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui informasi langsung dan penyediaan layanan. Konsep *Full Service Provider* ini menjelaskan fungsi RT sebagai Penyedia fasilitas dan penyedia layanan yang dibutuhkan warga dari pihak pemerintah. *Full Service Provider* ini menghasilkan beberapa beberapa variabel yang nanti bisa di usulkan dalam tahap pengembangan *e-government* RT. Adapun variabel variabel tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Penyediaan Layanan keamanan desa berupa pemasangan cctv dilingkungan desa.
2. Penyediaan layanan perpustakaan.
3. Pembangunan panel tata surya berupa teknologi pengolahan sampah.
4. Bantuan kepada masyarakat yang terkena musibah bencana ataupun kematian.

3.3 Konsep *Collaboration*

Model ini memfasilitasi konstituen yang berpartisipasi dalam memberikan ide, saran dan kritik dalam pengambilan keputusan dan kebijakan alternatif dapat didiskusikan dan dievaluasi Alat, seperti simulasi, bisa digunakan untuk menurunkan ambang partisipasi nonexperts. Karakteristik dari model ini adalah Mengaktifkan partisipasi dan diskusi elektronik antar warga, bisnis, dan administrasi publik. Konsep *Collaboration* ini menjelaskan tentang Kolaborasi RT dengan berbagai pihak pemerintah. *Collaboration* ini menghasilkan beberapa beberapa variabel yang nanti bisa di usulkan dalam tahap pengembangan *e-government* RT. Adapun variabel variabel tersebut antara lain sebagai berikut :

1. RT berkolaborasi dengan masyarakat dalam musyawarah desa
2. RT berkolaborasi dalam penyuluhan smart voters service (warga sebagai pemilih yang cerdas)
3. RT berkolaborasi dengan dinas kesehatan dalam penyuluhan kesehatan lingkungan.

3.4 Konsep *market*

Merupakan konsep yang menyatukan penawaran dan permintaan dengan menggunakan mekanisme pasar. Dari sisi penyedia layanan dan inovasi, pasar diciptakan oleh perantara dan mitra. Perantara seringkali merupakan organisasi pemerintah yang mendapatkan keuntungan dari permintaan dan penawaran yang serasi. Ini memiliki karakteristik sebagai intermediasi antara perusahaan penyediaan dan peminta layanan. Konsep ini dikembangkan untuk mencari *supply* dan

demand, menunjukkan kecocokan terbaik antara *supply* dan *demand*, merekomendasikan penawaran atau permintaan, menyimpan informasi pemasok dan penjual secara pribadi. Konsep *market* ini menjelaskan tentang Kolaborasi RT dengan berbagai pihak pemerintah. *Market* ini menghasilkan beberapa variabel yang nanti bisa di usulkan dalam tahap pengembangan *e-government* RT. Adapun variabel variabel tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Pelayanan pembuatan membuat Surat pengantar Ktp.
2. Pelayanan pelayanan pembuatan KK.
3. Pelayanan membuat surat keterangan pindah.
4. Pelayanan membuat Surat keterangan domisili.

4. KESIMPULAN

Dari hasil pengumpulan data dan analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan Penelitian ini menghasilkan 4 indikator penting dalam pengembangan konsep layanan *e-Government to Citizen (G2C)* pada lingkungan RT di Kota Palembang yaitu :

1. Konsep *value-net-integrations, Full-Service Provider, Collaboration, Market* ini bisa dikembangkan lagi dalam penelitian *e government* RT.
2. RT membutuhkan sebuah sistem layanan dan fasilitas yang berupa website khusus RT, guna mendukung meningkatkan kinerja RT dalam melayani kebutuhan masyarakat.
3. Pada Penelitian ini terkendala oleh sebagian objek penelitian yaitu RT yang masih gaptek dan belum mengerti tentang penggunaan sistem teknologi informasi.

Referensi

- Rahardjo, E., Mirchandani, D., & Joshi, K. (2007). E-government functionality and website features: A case study of Indonesia. *Journal of Global Information Technology Management, 10*(1), 31-50
- Intruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003. Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Janssen, M., Kuk, G., & Wagenaar, R. W. (2008). A survey of Web-based business models for e-government in the Netherlands. *Government Information Quarterly, 25*(2), 202-220.
- Aldrich, D, Bertot, JC & McClure, CR 2002, 'E-government: Initiatives, developments, and issues', *Government Information Quarterly*, vol. 19, no. 4, pp. 349-55.
- Abidin, Z. (2003). *E-Government dan Manfaatnya bagi Peningkatan Efisiensi Pelayanan kepada Masyarakat serta Pengembangan SDM di Daerah, Dalam Good Governance dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Kerjasama Prosumen dengan FORKOMA-MAP UGM.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- United Nations. (2016). United Nations E-Government Knowledge Database, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Compare-Countries>, Diakses Pada 10 April 2017.
- Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 3 Tahun 2017 (Revisi Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2007). *Pembentukan Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW)*