

Pengembangan Konsep Layanan Berbasis *E-Government to Citizen* Di Bidang Kesejahteraan Rakyat

Nia Aggreta¹, Darius Antoni², Muhamad Akbar³

Program Pasca Sarjana
^{1,2,3}Universitas Bina Darma
^{1,2,3}nia120485@yahoo.com, darius.antoni@binadarma.com,
muhamad.akbar@binadarma.ac.id
^{1,2,3}Jl. A. Yani No.12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi-TIK (*Information and Communication Technologies –ICT*) telah menjadi tren global, termasuk untuk digitalisasi sektor pemerintahan yang lebih dikenal dengan *Electronic Government (E-Government)*, Pengembangan *E-Government* oleh suatu institusi pemerintah bertujuan untuk meningkatkan konektivitas informasi dan layanan secara cepat dan efisien, tidak hanya antar institusi tetapi juga tak kalah penting dengan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Kualitas pelayanan sangatlah penting di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMP-PTSP), Mengingat hampir semua proses pelayanan terdapat di dinas DPM-PTSP Kota Palembang. Seperti halnya kualitas pelayanan yang ada di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya masih banyak dikeluhkan, khususnya mengenai informasi yang di dapat masyarakat kurang jelas relatif belum optimal dan pengaturan kerja staff kurang efisien, fasilitas yang sangat terbatas, tidak jelasnya informasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, sehingga masyarakat harus bolak balik untuk mendapatkan informasi yang tepat untuk mengurus suatu informasi tentang pelayanan di bidang kesejahteraan rakyat khususnya. Sehingga mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat tidak optimal, untuk itu dikembangkannya konsep layanan *E-Government to Citizen (G2C)* di bidang kesejahteraan rakyat, dimana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada beberapa daerah di Indonesia sudah menerapkan G2C seperti layanan Surat Keterangan Miskin. Penelitian ini dengan menggunakan pendekatan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) yang bertujuan mengidentifikasi pengembangan konsep layanan dan untuk menganalisa variabel Informasi Layanan Rumah Tangga Miskin. Tujuan penelitian menghasilkan Informasi Layanan Rumah Tangga Miskin dengan 6 (enam) indikator yaitu Integrated Data Penduduk Miskin, Integrated Data Masyarakat Miskin menggunakan Geographic Information System (GIS), Informasi masyarakat miskin yang menerima bantuan, Profil dari Rumah Tangga Miskin Penerima Bantuan, Layanan Pengajuan Masyarakat Miskin, dan Surat Keterangan Miskin.

Kata kunci : SEM, PTSP, *E-Government to Citizen*, G2C

1 PENDAHULUAN

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi-TIK (*Information and Communication Technologies –ICT*) telah menjadi tren global, termasuk untuk digitalisasi sektor pemerintahan yang lebih dikenal dengan *Electronic Government (E-Government)* menurut (Darnis and Antoni, 2016). Pengembangan *E-Government* oleh suatu institusi pemerintah bertujuan untuk meningkatkan konektivitas informasi dan layanan secara cepat dan efisien, tidak hanya antar institusi tetapi juga tak kalah penting dengan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Perubahan yang tengah terjadi tersebut menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Idealnya implementasi *E-Government* oleh suatu lembaga pemerintah memberikan manfaat baik secara internal maupun eksternal. Menurut manfaat internal adalah manfaat yang lebih baik untuk memotivasi staf

pemerintahan dan kontrol politik yang baik, atau memperbaiki citra publik, sedangkan manfaat eksternal adalah pemanfaatan TIK dapat dinikmati oleh masyarakat luas dengan penyampaian yang murah serta pelayanan yang baik.

Kemudahan dalam mendapatkan informasi dan melakukan komunikasi khususnya pada bidang pelayanan publik sebagai salah satu contoh dari perkembangan teknologi dan komunikasi menurut (Antoni, 2015). Hadirnya layanan publik yang berbasis pada penggunaan teknologi sejalan dengan konsep *smart city* yang menekankan pada penggunaan teknologi tepat guna. Adapun penyelenggara layanan publik ini merupakan peran pemerintah setempat. Kebijakan yang mengarah pada layanan publik yang berbasis pada teknologi yakni *E-Government*. Konsep ini biasanya mengacu pada penggunaan teknologi informasi meliputi teknologi informasi dan komunikasi dan teknologi komunikasi berbasis web lain untuk meningkatkan dan mengembangkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di sektor publik menurut (Sharma, 2012). Salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang telah mengembangkan layanan publik berbasis teknologi adalah DPM-PTSP Kota Palembang, yang mana mewujudkan *E-Government* melalui pengembangan situs resmi pemerintah yang berisi berbagai macam layanan publik seperti pengaduan dan perizinan.

Kualitas pelayanan sangatlah penting di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMP-PTSP), mengingat hampir semua proses pelayanan terdapat di dinas ini. Seperti halnya kualitas pelayanan yang ada di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya masih banyak dikeluhkan, khususnya mengenai informasi yang di dapat masyarakat kurang jelas relatif belum optimal dan pengaturan kerja staff kurang efisien, fasilitas yang sangat terbatas, tidak jelasnya informasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, sehingga masyarakat harus bolak balik untuk mendapatkan informasi yang tepat untuk mengurus suatu informasi tentang pelayanan di bidang kesejahteraan rakyat khususnya. Sehingga mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat tidak optimal. Mengantisipasi permasalahan tersebut perlu mengidentifikasi layanan dalam rangka mengembangkan sebuah konsep layanan *E-Government to Citizen* dibidang kesejahteraan rakyat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun hasil yang akan diharapkan berupa jenis layanan di bidang kesejahteraan rakyat kepada masyarakat yang tidak berhubungan dengan bisnis semata.

2 METODOLOGI

2.1 Konsep Model Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan peneliti yaitu Metode Penelitian Kuantitatif, adapun Metode Penelitian Kuantitatif menurut (Indrawan and Yaniawati, 2014), adalah satu bentuk penelitian ilmiah yang mengkaji satu permasalahan dari suatu fenomena, serta melihat kemungkinan kaitan atau hubungan-hubungannya antar variabel dalam permasalahan yang ditetapkan. Kaitan atau hubungan yang dimaksud bisa berbentuk hubungan kausalitas atau fungsional. Hubungan Kausalitas adalah hubungan antarvariabel di mana perubahan satu variabel menyebabkan perubahan variabel lainnya tanpa adanya kemungkinan akibat kebalikannya. Sedangkan pada hubungan fungsional, kedua variabel atau lebih karena sifat fungsinya, perubahan satu variabel menyebabkan variabel lain berubah.

Data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari data primer. Data primer diperoleh melalui pengamatan langsung di lapangan dengan berpedoman pada instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang relevan dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemohon yang mengajukan permohonan perijinan dan non perijinan di DPM-PTSP Kota Palembang. Sampel adalah sebagian dari populasi sebanyak 2000 orang, dengan meneliti sebagian dari populasi, diharapkan hasil yang diperoleh akan dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan konsep Krejcie-Morgan (Indrawan and Yaniawati, 2014). Karakteristik dari sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang mengurus perijinan dan non perijinan pada DPM-PTSP Kota Palembang perbulan, dengan asumsi ukuran populasi 2000 orang dan mendapatkan ukuran sampel 322 orang.

Pada penelitian ini, komponen variabel yang digunakan dalam pengembangan *E-Government to Citizen* yaitu Informasi Layanan Rumah Tangga Miskin, yang terdiri dari 6 (enam) indikator yaitu Integrated Data Penduduk Miskin, Integrated Data Masyarakat Miskin menggunakan Geographic Information System (GIS), Informasi masyarakat miskin yang menerima bantuan, Profil dari Rumah Tangga Miskin Penerima Bantuan, Layanan Pengajuan Masyarakat Miskin dan Surat Keterangan Miskin.

2.2 Tinjauan Pustaka

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merubah paradigma baru dalam pelayanan publik oleh pemerintah, implementasi teknologi informasi ini kita kenal dengan *E-Government* menurut (Theo Lonando et al., 2017).

Dalam *E-Government* dikenal 4 macam pola interaksi antara pemerintah, warga Negara, dan kalangan bisnis menurut (Fang, 2002) yaitu :

1. Government to Citizens (G2C)
Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat), dan pemerintah ingin memperbaiki pelayanan publik yang lebih berorientasi pada masyarakat.
2. Government to Business (G2B)
Tipe ini meliputi interaksi elektronik antara instansi pemerintah dan kalangan bisnis, salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya, para pebisnis dalam menjalankan roda perusahaannya seringkali harus berinteraksi dengan instansi pemerintah, baik untuk memperoleh data dan informasi, mengurus perijinan atau mengikuti tender proyek-proyek pemerintah.
3. Government to Governments (G2G)
Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari, komunikasi ini tidak hanya untuk diplomasi tetapi juga pertukaran informasi dalam rangka hubungan dagang, sosial dan lainnya, pola G2G ini juga merujuk pada hubungan antar institusi pemerintahan baik antar departemen maupun hubungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah.
4. Government to Employees
Pada akhirnya, aplikasi *E-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat, aplikasi *E-Government* yang dapat dibuat seperti system pengembangan karir pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan menyadari adanya bermacam-macam tipe aplikasi tersebut, maka terlihat fungsi strategis dari berbagai aplikasi *E-Government* yang dikembangkan oleh sebuah negara menurut (Heeks, 2001).

Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat semakin berkembang dengan adanya aturan pelayanan publik. Pelayanan Publik menurut (Indonesia, 2007) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyediaan

Informasi yang cepat, akurat, dan transparansi oleh DPM-PTSP Kota Palembang diharapkan dapat dirasakan manfaatnya langsung oleh masyarakat.

Penelitian ini mengacu pada beberapa penulisan terkait penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, Berikut adalah indikator-indikator yang ada pada penelitian terdahulu :

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Variabel	Indikator	Pernyataan	Referensi
Informasi Layanan Rumah Tangga Miskin	Integrated Data Penduduk Miskin	Masyarakat dapat melihat data penduduk miskin melalui sistem informasi yang terkoneksi langsung dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait melalui layanan E-Gov yang dikembangkan	(Pradana, 2014) (Fajarianto & Wahyuni, 2016) (Syakti, 2015) (Fithriyyah, Akbar, & Suryamen, 2016) (Pradana, 2014)
	Integrated Data Masyarakat Miskin menggunakan Geographic Information System (GIS)	Terdapat dukungan GIS pada sistem yang dapat membantu detail lokasi sebaran penduduk miskin melalui layanan E-Gov yang dikembangkan	(Fithriyyah et al., 2016) (Pradana, 2014)
	Informasi masyarakat miskin yang menerima bantuan	Masyarakat dapat melihat data penduduk miskin yang menerima bantuan apa saja melalui sistem atau layanan E-Gov yang dikembangkan	(Pradana, 2014) (Fajarianto & Wahyuni, 2016) (Fithriyyah et al., 2016)
	Profile dari Rumah Tangga Miskin penerima bantuan	Masyarakat dapat melihat detail profile masyarakat miskin yang menerima bantuan secara transparansi sehingga tepat sasaran.	(Fajarianto & Wahyuni, 2016) (Syakti, 2015) (Fithriyyah et al., 2016)
	Layanan pengajuan masyarakat miskin	Masyarakat dapat mendaftarkan pengajuan sebagai masyarakat miskin atau orang tidak mampu ke dalam sistem layanan E-Gov yang dikembangkan	(Gasova & Stofkova, 2017)
	Surat Keterangan Miskin	Masyarakat dapat mengajukan surat keterangan miskin melalui sistem informasi yang telah ada pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait melalui layanan E-Gov yang dikembangkan	(Gasova & Stofkova, 2017)

Dari table diatas, penelitian ini merujuk pada penelitian yang dikembangkan (Syakti, 2015), (Fithriyyah et al., 2016), dan (Gasova and Stofkova, 2017) yang akan memiliki 6 (enam) indikator yang ada, kemudian akan disebar dengan responden sebanyak 322 orang.

2.3 Definisi Operasional Variabel

Terdapat tiga variabel pada penelitian ini yaitu :Informasi Layanan Rumah Tangga Miskin, Informasi Layanan Panti Asuhan, dan Informasi Layanan Penyandang Cacat. Ke-tiga variabel ini merupakan variabel laten, yaitu variable abstrak yang hanya dapat diamati secara tidak langsung melalui pengaruhnya terhadap variabel-variabel terukur atau indikator.Ke-tiga variabel merupakan variabel bebas, dimana nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel apapun.

Tabel 2. Variabel dan indikator

Variabel	Indikator	Item
Informasi Layanan Rumah Tangga Miskin	Layanan Rumah Tangga Miskin yang berupa sistem informasi (A)	A1 Integrated Data Penduduk Miskin
		A2 Integrated Data Masyarakat Miskin (GIS)
		A3 Informasi masyarakat miskin yang menerima bantuan
		A4 Profil dari Rumah Tangga Miskin penerima bantuan
		A5 Layanan pengajuan masyarakat miskin
		A6 Surat Keterangan Miskin

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik analisa data pada penelitian ini adalah Analisis deskriptif, yaitu dengan menganalisis data kuesioner yang didapatkan dengan melihat kecenderungan dari jawaban yang diberikan responden, menghitung nilai rata-rata dan juga melihat frekuensi dari jawaban responden. Analisa

inferensial menggunakan *SEM (Structural Equation Modeling)* untuk menguji suatu rangkaian hubungan saling ketergantungan antar variabel secara simultan. Teknik ini terutama sangat berguna apabila satu variabel dependen menjadi variabel independen dalam hubungan persamaan selanjutnya. Penentuan skor untuk item-item pernyataan tersebut terhadap masalah yang diteliti menggunakan *scala likert*.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuisisioner yang telah terisi dengan lengkap dan sesuai kriteria selanjutnya di uji dengan uji validitas dan Reability dari komponen Informasi Layanan Rumah Tangga Miskin, Informasi Layanan Panti Asuhan, dan Informasi Layanan Penyandang Cacat. Uji validitas yang digunakan untuk memastikan apakah data yang dikumpulkan sudah valid, dimana hal tersebut ditunjukkan dengan melihat apakah terdapat nilai korelasi yang tinggi antara item dengan total item. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation*. Sebuah item sebaiknya memiliki korelasi (r) dengan skor total masing $\geq 0,25$ berdasarkan (Lodico et al., 2010). Uji validitas dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 24.00, Tabel 4.3 berikut merupakan hasil uji validitas terhadap data kuisisioner yang telah dikumpulkan.

Tabel 3. hasil uji *validitas* dengan melihat nilai estimate

Variabel	Indikator	Estimate	Keterangan
Informasi Layanan Rumah Tangga Miskin	A1	,579	Valid
	A2	,674	Valid
	A3	,659	Valid
	A4	,680	Valid
	A5	,457	Valid
	A6	,507	Valid

Tabel 4. hasil uji *validitas* dengan melihat *Corrected Item-Total Correlation*

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
	21,21	6,944	,579	,795
Integrated Data Penduduk Miskin	21,33	6,595	,674	,776
Integrated Data Masyarakat Miskin (GIS)	21,41	6,423	,659	,777
Informasi Penerima Bantuan	21,53	6,187	,680	,771
Profil dari Rumah Tangga Miskin	21,28	7,141	,457	,819
Layanan Pengajuan Masyarakat Miskin	21,70	6,458	,507	,815
Surat Keterangan Miskin				

Selanjutnya adalah uji reliabilitas dimana pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang sudah dikumpulkan dapat dipercaya, dalam artian dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten jika dilakukan pengukuran berulang-ulang dengan obyek yang sama. Uji reliabilitas pada penelitian ini juga menggunakan software SPSS versi 24.00 dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana jika angka koefisien yang ditunjukkan semakin dekat dengan angka 1, menandakan item tersebut semakin reliabel. Tabel 4 berikut menunjukkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap data kuisisioner yang telah dikumpulkan.

Tabel 5. hasil uji *reliabilitas*

Indikator	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Informasi Layanan Rumah Tangga	,821	6	Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas diatas, dapat disimpulkan bahwa indikator yang terdapat di dalam penelitian, yaitu sebanyak 18 buah indikator, sudah reliabel. Dimana nilai *Cronbach Alpha* yang didapatkan oleh setiap indikator yang ada, telah melebihi batas suatu data dikatakan reliabel, yaitu apabila nilai *Cronbach Alpha* diatas 0.60.

4 KESIMPULAN

Dari hasil pengumpulan data dan analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian pengembangan konsep layanan *E-Government to Citizen (G2C)* di Bidang Kesejahteraan Rakyat ini membuktikan komponen Informasi Layanan Rumah Tangga Miskin dapat diterima oleh masyarakat dalam pengembangan layanan . Bahwa perhatian utama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) adalah komitmen dan pelimpahan kewenangan untuk dilaksanakannya *E-Government to Citizen* dari Kepala Daerah.
2. Komponen Informasi Layanan Rumah Tangga Miskin yang dapat diterapkan terdiri dari indikator (A1) Integrated Data Penduduk Miskin, (A2) Integrated Data Masyarakat Miskin (GIS), (A3) Informasi masyarakat miskin yang menerima bantuan, (A4) Profil dari Rumah Tangga Miskin penerima bantuan, (A5) Layanan pengajuan masyarakat miskin dan (A6) Surat Keterangan Miskin.

Referensi

- ANTONI, D. 2015. Critical Factors of Information Technology Infrastructure Quality for Enhancing Environmental Competencies of the Indonesian Organizations. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 17, 133-150.
- DARNIS, F. & ANTONI, D. 2016. EVALUASI SISTEM INFORMASI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN DI KOTA PALEMBANG.
- FANG, Z. 2002. E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10, 1-22.
- FITHRIYYAH, U., AKBAR, F. & SURYAMEN, H. 2016. Pembangunan Sistem Informasi Sebaran Rumah Tangga Miskin Kelurahan Puhun Tembok Bukittinggi. *SISFO Vol 6 No 1*, 6.
- GASOVA, K. & STOFKOVA, K. 2017. E-Government as a Quality Improvement Tool for Citizens' Services. *Procedia engineering*, 192, 225-230.
- HEEKS, R. 2001. *Understanding e-governance for development*, Institute for Development Policy and Management Manchester.
- INDONESIA, P. P.-L. N. R. 2007. Undang—Undang Nomor 25 Tahun 2009 Lentang.
- INDRAWAN, R. & YANIAWATI, P. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan. *Bandung: Refika Aditama*.
- LODICO, M. G., SPAULDING, D. T. & VOEGTLE, K. H. 2010. *Methods in educational research: From theory to practice*, John Wiley & Sons.
- SHARMA, R. 2012. Conceptual framework for improving business performance with lean manufacturing and successful human factors interventions—a case study. *International Journal for Quality Research*, 6, 259-270.
- SYAKTI, F. Sistem Informasi Data Kemiskinan Kabupaten Banyuasin Sumatera Selatan. Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF), 2015.
- THEO LONANDO, P., ANTONI, D. & AKBAR, M. 2017. Membangun Konsep E-Government Berdasarkan Faktor-Faktor Desain Grafis Di Indonesia Menggunakan Systematic Review.