

# UPAYA PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KABUPATEN PRINGSEWU

Margiyanti

*Jurusan Sistem Informasi, STMIK Pringsewu Lampung*

*Jl. Wismarini No. 09 Pringsewu Lampung*

*Website : [www.stmikpringsewu.ac.id](http://www.stmikpringsewu.ac.id)*

*Email : [margistmikpringsewu@gmail.com](mailto:margistmikpringsewu@gmail.com)*

## ABSTRAK

*Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan baik yang lazim disebut dengan *good governance*. Untuk itu dinas koperasi dan UKM menerapkan konsep *good governance* dalam pelayanan publik. Dengan adanya sistem *e-government* ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik khususnya memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya tentang pemerintahan.*

*Kata kunci: e-government, pelayanan publik, pengembangan*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi telah membawa perubahan dalam pola berpikir masyarakat serta persepsi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan. Hal ini berdampak pada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang secara cepat sehingga memungkinkan diterapkan cara-cara yang lebih efisien dan efektif untuk produksi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa dalam sector pemerintah yang lekat dengan istilah pelayanan publik. Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan baik yang lazim disebut dengan *good governance*.

Pemerintah Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk membangun *Electronic Government for Good Governance* yang terintegrasi

mulai dari tingkat pemerintahan daerah hingga kepusat. Kebijakan pemerintah dituangkan dalam bentuk Inpres No. 3 tahun 2003 dan keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi tentang Pengembangan *e-gov* yang merupakan wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan (*knowledge-based society*). Agar pengembangan *E-government* dapat berkembang dengan baik sesuai dengan tahapan *E-government*, terdapat tiga elemen sukses yang harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Elemen tersebut adalah pertama support, capacity, dan local culture (Indarjit, 2004, h.15). Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu. Menurut Cicilia lefana SH, Kasubag Umum menyebutkan bahwa pengelolaan *E-government* belum berjalan dengan baik. Permasalahannya adalah berasal dari sumber daya manusia yang ada dalam Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu. Dari hasil penelitian, Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu memiliki kekurangan sumber daya manusia dari segi kualitas dan kuantitas.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengembangkan *E-government* pada Dinas Koperasi dan UKM Kab. Pringsewu dapat dengan baik lagi dalam melayani masyarakat?

### 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian adalah :

1. Pengembangan E-government pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu.
2. Pelayanan public pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu.

### 1.4 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui perkembangan E-government pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu.
2. Untuk mengetahui keefektifan dan keefesienan e-government dalam melayani publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat membantu mengembangkan e-government pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu.
2. Pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien dengan adanya e-gov sehingga masyarakat dapat mengakses informasi yang ada pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu.

## 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Koperasi

Koperasi merupakan salah satu kegiatan organisasi ekonomi yang bekerja dalam bidang gerakan potensi sumber daya yang memiliki tujuan untuk mensejahterakan anggotanya. Sumber daya ekonomi yang ada dalam koperasi terbatas sehingga lebih mengutamakan kesejahteraan dan kemajuan anggotanya terlebih dahulu. Agar suatu koperasi bias berjalan lancar, koperasi harus bisa bekerja secara efisien dan mengikuti adanya prinsip dan kaidah ekonomi yang ada.

Pengertian koperasi menurut undang –undang tahun 1967 adalah system organisasi ekonomi pada rakyat yang memiliki sifat sosial, memiliki beberapa anggota dan berbadan hukum. System kerjasama yang ada didalam koperasi berdasarkan pada sebuah rasa persamaan suatu derajat, tidak membedakan antara anggota yang satu dengan anggota yang lainnya. Kerja koperasi juga didasari atas adanya rasa kesadaran yang dimiliki oleh seluruh anggotanya. Koperasi dijadikan sebagai salah satu wadah sosial dan juga wadah demokrasi ekonomi.

System kerja yang terjadi didalam sebuah koperasi disesuaikan dengan kemauan anggotanya yang dihasilkan melalui proses mufakat yang telah disetujui oleh seluruh anggota koperasi.

### 2.2 UKM

Usaha kecil dan menengah disingkat UKM adalah sebuah istilah yang mengacu ke jenis usaha kecil yang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 200.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha dan usaha yang berdiri sendiri.

Kriteria usaha kecil menurut UU No. 9 tahun 1995 adalah sebagai berikut:

1. Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 200.000.000,- tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
2. Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 1.000.000.000,-.
3. Milik warga Negara Indonesia
4. Berdiri sendiri, bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang tidak dimiliki, dikuasai, atau berafiliasi baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Menengah atau Usaha Besar.
5. Berbentuk usaha orang perorangan, badan usaha yang tidak berbadan hukum, atau badan usaha yang berbadan hukum, termasuk koperasi.

### 2.3 E-Government

E-Government merupakan kependekan dari electronic pemerintah. *E-government* bias dikenal e-gov, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. *E-government* adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan system manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Atau *e-gov* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis.

Menurut Zweers dan Plague mendefinisikan e-government antara lain: “electronic government” berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah, tidak berbasis tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

Menurut World Bank (2001), *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintah berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good government*.

### 2.3.1 Manfaat E-Government

Adapun manfaat *E-government* meliputi:

1. Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum karena adanya keterbukaan (transparansi).
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihan.
4. Pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien.

### 2.4 Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagipenyandang cacat, wanita hamil, balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan upaya pelayanan publik.

Menurut keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan: diberlakukan bagi pemberian dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian, pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan: biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

- d. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan: ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.5 Pengerian Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data dan teknologi. Dalam pengertian ini, istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi Teknologi Informasi dan Komputer (TIK), tetapi juga untuk cara dimana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses bisnis, maupun pemerintah.

Menurut McLeod Sistem Informasi adalah sistem yang memiliki kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi.

Menurut Kertahadi (2007) sistem informasi adalah alat untuk menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi dalam perencanaan, memulai, mengorganisasikan, operasional sebuah perusahaan yang melayani sinergi informasi dalam proses mengendalikan pengambilan keputusan.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data ini antara lain:

1. Metode Keputusan  
Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari referensi jurnal penelitian, dokumen/berkas, mengumpulkan data, dan peraturan perundang-undangan. Penulis juga melakukan evaluasi layanan informasi publik berbasis web dengan studi pustaka yaitu mencari, mempelajari, merangkum berbagai macam pustaka, teori – teori yang berkaitan dengan Dinas Koperasi dan UKM

2. Metode Observasi  
Merupakan metode penelitian dimana penelitian melakukan pengamatan/melihat dan meneliti secara langsung untuk melihat kebutuhan apa yang diperlukan untuk menunjang pekerjaan dan pelayanan ke masyarakat.
3. Metode Wawancara  
Teknik pengumpulan data melalui Tanya jawab secara langsung dimana pihak penanya berhadapan langsung secara fisik dengan narasumber. Penelitian melakukan wawancara langsung kepada kepala bidang Dinas Koperasi dan UKM di Kabupaten Pringsewu.

### 3.2 Analisa Data

Analisis data adalah proses pengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan suatu uraian dasar. Data yang terkumpul banyak sekali yang terdiri dari catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, dokumen dan sebagainya. Mengurutkan, mengelompokkan, dan mengkategorikannya. Pengorganisasian dan pengolahan data tersebut bertujuan untuk menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantive.

Analisis data dilakukan dalam suatu proses. Proses tersebut sudah mulai dilaksanakan sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara intensif. Selain menganalisis data, peneliti juga perlu mendalami kepustakaan guna mengkonfirmasi teori.

## 4. PEMBAHASAN

### 4.1 Pengembangan E-government dalam Pelayanan Publik Pada Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu

#### a. Elemen Support dalam Pengembangan E-government

hasil penelitian menunjukkan bahwa belum ada perencanaan dalam pengembangan *E-government*. Permasalahan terletak pada *political will* pimpinan dalam memberikan keputusan. Sehingga tidak ada konsep yang diterapkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Meskipun bawahan mengusulkan konsep pengembangan *e-government* tetapi tidak ada kemauan dari pimpinan dalam mengembangkan *e-government* maka percuma saja. Hal ini dikarenakan birokrasi Indonesia yang

bersifat *Top-Down* dimana pimpinan berperan penting dalam mengambil keputusan. Sehingga saat ini belum ada perencanaan dalam konsep pengembangan *e-government* yang disepakati bersama.

#### b. Elemen Capacity dalam Pengembangan E-government

Elemen capacity terkait dengan tersedianya sumber daya. Sumber daya yang harus dipenuhi adalah sumber daya manusia, dan dan sumber daya infrastruktur. Dilihat dari sumber daya manusia, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Koperasi dan UKM Kab. Pringsewu yaitu tidak memilikinya sumber daya manusia yang berkompeten dalam teknologi informasi.

#### c. Elemen local culture dalam pengembangan E-government

Local culture yang ada dalam masyarakat menjadi hambatan dalam pengembangan *e-government* karena sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami teknologi informasi. Hal tersebut berdasarkan pada masyarakat yang lebih nyaman menggunakan metode berinteraksi dengan orang lain secara langsung karena enggan untuk mempelajari penggunaan teknologi informasi. Begitu pula dengan Dinas Koperasi dan UKM Kab. Pringsewu, sebagian besar pegawai mengerjakan tugasnya menggunakan media teknologi informasi untuk mempermudah pekerjaannya. Perlu adanya perubahan mindset dari masyarakat dan juga pegawai agar pengembangan *e-government* dapat dijalankan karena peran masyarakat dan juga pemerintah menjadi kunci dari keberhasilan pengembangan *e-government*.

### 4.2 Kendala dalam Proses Pengembangan E-Government di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu

#### a. Sumber daya manusia

Pengelolaan sumber daya manusia telah diatur dalam Impres No. 3 tahun 2003 yang terdapat dalam strategi pengembangan *e-government*. Hasil penelitian sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UKM Kab. Pringsewu masih memiliki kekurangan, yaitu kekurangan kuantitas, Dinas Koperasi dan UKM Kab. Pringsewu. Sumber daya manusia yang dimiliki saat ini belum memiliki sumber manusia yang memiliki kemampuan dalam bidang informasi teknologi.

### b. Infrastruktur

Menurut hasil penelitian, mati listrik menjadi faktor yang sulit untuk diatasi oleh Dinas Koperasi dan UKM kabupaten pringsewu, seperti seringnya mati listrik di server pusat dan koneksi internet lambat yang menjadi penghambat dalam melaksanakan tugas berbasis e-government. karena tidak memiliki wewenang untuk menyelesaikan permasalahan. Tetapi untuk permasalahan lambatnya koneksi internet masih dapat ditangani sendiri karena masih dalam lingkup Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu.

### 4.3 Upaya Pengembangan E-Government di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu

#### a. Mengikuti Sosialisasi dari Dinas Kominfo

Menurut hasil penelitian, kegiatan sosialisasi yang diterapkan memberikan manfaat yang baik terhadap Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu. Terlihat mereka menggunakan aplikasi yang diberikan untuk digunakan dalam mempermudah pekerjaan yang diemban.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu telah sesuai dengan instruksi presiden (inpes) No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan e-government dimana didalam melakukan tahapan persiapan dalam pelaksanaan e-government perlu pendidikan dan pelatihan dalam penerapan e-government.

#### b. Tenaga Kerja Kontrak (Outsourcing)

Mengatasi permasalahan kurangnya sumber daya manusia di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu adalah menggunakan tenaga kerja kontrak. Tenaga kerja kontrak ini difungsikan sebagai membantu tugas-tugas yang berhubungan dengan input data serta pemeriksaan data yang ada mengenai koperasi dan UKM.

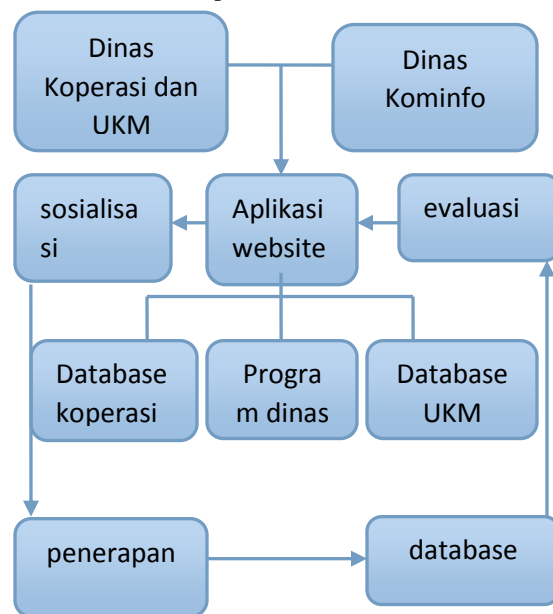
#### c. Sistem Database Koperasi

Sistem database koperasi merupakan cara mudah dalam mengumpulkan dan mengolah data koperasi di Kabupaten Pringsewu. System ini dapat membantu pegawai terutama dibidang koperasi untuk mengontrol semua koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu melalui data yang ada. Apabila dikaitkan dalam Intruksi Presiden (Inpes) No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan E-government.

Pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu termasuk dalam tahap pemanfaatan, yaitu pembuatan aplikasi yang bersifat G2C (*Government to Citizen*) dimana terdapat hubungan antara Dinas Koperasi yang ada di Kabupaten Pringsewu dengan Koperasi yang ada di Kabupaten Pringsewu berupa data-data yang diberikan oleh koperasi.

Pada gambar 1 menggambarkan alur proses aplikasi website dalam mengembangkan pelayanan dinas koperasi dan UKM Kab. Pringsewu berbasis media teknologi dan informasi.

Gambar 1. Proses aplikasi website



Alur pertama dimulai dari kerjasama antara Dinas Koperasi dan UKM dengan Dinas Kominfo sebagai pembuat dan pengelola website. Perancangan dan pembuatan website sepenuhnya dilakukan oleh Dinas Kominfo dan data-data diperoleh dari Dinas Koperasi dan UKM. Untuk sekarang ini website Dinas Koperasi dan UKM dikelola Dinas Kominfo.

## 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian, penyebab tidak berkembangnya pelayanan e-government adalah belum adanya kemauan dari pimpinan dalam perencanaan pengembangan e-government yang dilakukan, dan sumber daya manusia yang dibutuhkan kurang dilihat dari segi kuantitas dan

kualitas dan infrastruktur yang dimiliki belum sesuai dengan kebutuhan dikarenakan beberapa infrastruktur masih dalam tahap penambahan. Untuk sumber daya finansial tidak mengalami kendala yang berarti karena dana yang diperlukan telah tercukupi. Dalam pengembangan *e-government* yang telah dicapai berada pada tahap pertama yaitu persiapan dari empat tahap yang harus dilaksanakan. Pengembangan *e-government* Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik yang dapat dilihat dari berbagai elemen seperti elemen support, elemen capacity, dan elemen local culture.

## 5.2 Saran

1. Perlu adanya pengembangan e-gov yang lebih real pada Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pringsewu.
2. Memberikan pengetahuan tentang teknologi kepada pengguna dan juga pelaksana dalam menggunakan dan memanfaatkan e-government secara benar dan tepat.
3. Perlunya sumber daya manusia yang cukup dan profesional di bidang teknologi dan infrastruktur yang memadai untuk memberikan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Habibullah, Jurnal S-1: *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-government*. Universitas Jember.
- Kusuma Dewi Arum Sari, Jurnal S-1: *Implementasi E-government Sistem dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia*. Universitas Jember.
- Tasmil, Jurnal S-1: *Pemeringkatan e-government dikota Makasar*. Universitas Makasar.
- Yordan Putra Anggana, Jurnal S-1: *Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi UKM Kota Malang*. Universitas Brawijaya Malang.
- Zainal A. Hasbun, Jurnal S-1: *Strategis dan Taktir Pengembangan E-Government Untuk Pemda*. Universitas Indonesia.