PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI SIAP BANYUMAS SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DI KABUPATEN BANYUMAS

APPLICATION OF E-GOVERNMENT THROUGH "SIAP BANYUMAS" AS THE EFFORT FOR INCREASING SOCIETY PARTICIPATION IN BANYUMAS REGENCY

Oleh: Aji Rayi Purwasih dan Sugi Rahayu, M.Pd., M.Si., Fakultas Ilmu Sosial UNY,
ajirayi.purwasih@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan *E-Government* melalui SIAP Banyumas sebagai upaya meningkatkan partisipasi masyarakat di Kabupaten Banyumas, serta mengidentifikasi peluang dan tantangan dalam penerapannya. Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIAP Banyumas untuk meningkatkan partisipasi masyarakat di Kabupaten Banyumas belum sepenuhnya berjalan optimal. Hal tersebut dilihat dari komponen dalam penerapan *E-Government* yang dikemukakan oleh Indrajit yaitu, *content development, competency building, connectivity, cyber laws, citizen interfaces,* dan *capital.* Penerapan SIAP Banyumas memiliki peluang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membangun pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan, walaupun terdapat permasalahan yang menjadi tantangan dalam penerapannya, meliputi: (1) fungsionalitas *website* yang belum sepenuhnya dimanfaatkan, (2) belum adanya pelatihan dan sosialisasi yang mendukung penyampaian informasi, (3) belum adanya SOP yang memuat kerangka pelaksanaan SIAP Banyumas..

Kata kunci: *E-Government*, SIAP Banyumas, Partisipasi Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to describe the application of E-Government through SIAP Banyumas as an effort to increased society participation in Banyumas Regency. This study was identify opportunities and challenges in its application. The design of this study used a descriptive research with qualitative approach. The results of the study showed that the application of SIAP Banyumas to increased society participation in Banyumas Regency was not optimal. This was influenced by the components of E-Government implementation as stated by Indrajit namely, content development, competency development, connectivity, cyber law, citizen interfaces, and capital. The application of SIAP Banyumas has the opportunity to increased society participation in building effective, efficient and transparent governance, even though there were problems that became challenges in its implementation, included: (1) the function of websites was not fully utilized, (2) lack of socialization and training for employee, (3) there was not Standard Operating Procedures which contained a framework for implementation SIAP Banyumas.

Key words: E-Government, SIAP Banyumas, Society Participation

PENDAHULUAN

Partisipasi masyarakat menjadi pilar dalam penyelenggaraan *good governance* yang berkaitan dengan peningkatan kualitas tata birokrasi dan pelayanan publik. *United Nations Development Programme* (UNDP) menjelaskan bahwa, partisipasi merupakan prinsip yang harus ada dalam pelaksanaan *good governance* yang menjadi suatu kebebasan berasosiasi dan berbicara oleh setiap warga negara dalam menyampaikan pendapat yang digunakan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan (Arisaputra, 2013: 11).

Berdasarkan laporan Triwulan 1 Tahun 2018 Ombudsman Republik Indonesia menjelaskan bahwa masih tingginya maladministrasi dalam pelayanan publik. Penyimpangan tersebut berupa penundaan layanan yang berlarut sebesar 606,037%, penyimpangan prosedur sebesar 340,021%, serta pelayanan publik yang tidak sesuai aturan sebesar 314,019%. Tingginya maladministrasi pelayanan publik menuntut pemerintah baik pusat maupun daerah untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, salah satunya dengan meningkatkan partisipasi masyarakat. Peran aktif masyarakat dijadikan sebagai upaya memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk ikut serta memonitoring dan mengevaluasi proses penyelenggaraan pemerintahan.

Dewasa ini, peningkatan partisipasi masyarakat diupayakan dengan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk secara aktif menyampaikan kritik/saran dan aspirasi sebagai bentuk pengawasan eksternal dan evaluasi pelaksnaan program pemerintah.

Upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dilakukan dengan menerapkan sistem informasi manajemen dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pememrintahan atau disebut dengan *E-Government. E-Government* berdasarkan yang dikemukakan oleh Indrajit (2007: 4-5) merupakan suatu penciptaan suasana penyelenggaraan peemrintahan yang dijalankan secara obyektif oleh sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi dan misi yang diterapkan harus sesuai dengan kesepakatan seluruh pemangku kepentingan.

Pencapaian partisipasi masyarakat melalui *E-Government* diwujudkan dengan menerapkan media komunikasi dua arah yang tidak hanya membangun penyediaan akses informasi bagi masyarakat, akan tetapi juga sebagai kanal yang menyediakan sarana bagi masyarakat untuk memberikan pendapat, kritik/saran, dan keluhan terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Indonesia menerapkan *E-Government* sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government.* Salah satu

tujuan dalam pengembangan *E-Government* yaitu dengan membentuk saluran komunikasi serta penyedia fasilitas dialog publik bagi masyaraat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan.

Berkaitan dengan penerapan *E-Government* yang dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dirancang adanya layanan aspirasi dan pengaduan masyarakat. Pemerintah Indonesia menerapkan adanya Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang merupakan saranan aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang dijalankan untuk meningkatkan layanan yang mudah, terpadu, dan tuntas.

LAPOR! dijalankan dengan mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang bertujuan menciptakan adanya sarana pengaduan yang memiliki kualitas pelayanan.

Pemerintah Kabupaten Banyumas merupakan salah satu daerah yang menerapkan sistem *E-Government* berpedoman pada Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government*.

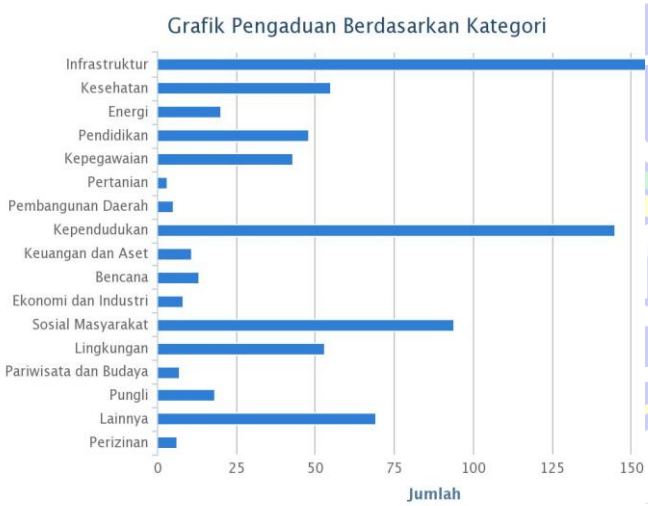
Berkaitan dengan penciptaan layanan aspirasi dan aduan masyarakat berbasis *E-Government*, Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas menyusun Sistem Informasi, Aspirasi dan Pengaduan (SIAP) Banyumas.

Tujuan diterapkannya SIAP Banyumas yaitu untuk menciptakan adanya ruang partisipasi bagi masyarakat untuk turut serta dalam melakukan monitoring dan evaluasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan. SIAP Banyumas merupakan aplikasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *website* yang dijalankan mulai dari tahun 2013 oleh Seksi Pengelolaan Opini Publik, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinkominfo Kabupaten Banyumas. Dalam proses pelaksanaannya, SIAP Banyumas dikoordinasikan dengan masing-masing SKPD di Kabupaten Banyumas untuk menindaklanjuti laporan pengaduan dari masyarakat (siap.banyumaskab.go.id/info).

Penerapan SIAP Banyumas yang menjadi wujud pelaksanaan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Banyumas diarahkan untuk memperluas relasi antara pemerintah dengan masyarakat Kabupaten Banyumas. Relasi yang terbentuk dalam Aplikasi SIAP Banyumas bersifat G2C (*Government to Citizen*) yang menurut Evans dan Yen dalam Irawan (2013: 181) diupayakan untuk membangun interaksi dengan mudah antara pemerintah dan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam proses pelaksanaannya, aplikasi SIAP Banyumas memiliki beberapa kategori pengaduan, masyarakat dapat memilih kategori sesuai dengan permasalahan yang sampaikan untuk pemerintah. Kategori aduan meliputi: infrastruktur, kesehatan, kepegawaian, energi, pendidikan, pertanian, pembangunan daerah, kependudukan, keuangan, ekonomi, sosial masyarakat, lingkungan, perizinan, pungli, bencana, dan lainnya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari *website* http://siap.banyumaskab.go.id/ dapat dilihat jumlah pengaduan yang masuk berdasakan kategori, sebagai berikut:



Grafik. 1 Pengaduan Berdasarkan Kategori
Sumber:http://siap.banyumaskab.go.id/grafk

Melihat pada data di atas, laporan aduan yang disampaikan oleh masyarakat menjadi bentuk partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program pemerintah daerah. Keikutsertaan masyarakat menjadi bagian dari monitoring dan evaluasi terhadap perbaikan pelayanan publik dan program-program pemerintah daerah.

Akan tetapi, selama 5 tahun berjalan, berdasarkan pengamatan pada penerapan SIAP Banyumas yang bertujuan untuk menciptakan ruang partisipasi masyarakat di Kabupaten Banyumas masih terjadi berbagai permasalahan. Permasalahan yang pertama berkaitan dengan penyampaian informasi atau sosialisasi mengenai penerapan SIAP Banyumas baik kepada masing-masing SKPD di Kabupaten Banyumas maupun kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinkominfo Kabupaten Banyumas sampai saat ini hanya dilakukan secara tidak langsung dengan menghubungkan *website* SIAP Banyumas dalam portal *website* Pemerintah Kabupaten Banyumas.

Kedua, SIAP Banyumas belum memiliki adanya dokumen atau pedoman yang digunakan sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memuat tentang prosedur dan kerangka pelaksanaan SIAP Banyumas. Ketiga, belum terintegrasinya layanan pengaduan masyarakat berbasis *E-Government* di Kabupaten Banyumas. Selain SIAP Banyumas, terdapat Lapak Aduan Banyumas yang memiliki tujuan dan sasaran yang sama. Hanya saja pada Lapak Aduan Banyumas memiliki akses pengaduan yang lebih banyak menggunakan media sosial dibandingkan SIAP Banyumas yang hanya berupa *website,* sehingga

mempengaruhi pencapaian layanan yang bersifat terpadu sesuai dengan Perda Banyumas Nomor 4 Tahun 2012 tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government.*

Pentingnya peningkatan partisipasi masyarakat sebagai bentuk monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan program pemerintah daerah yang diupayakan melalui penerapan SIAP Banyumas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian ini yang dimaksudkan untuk mengetahui penerapan *E-Government* melalui SIAP Banyumas sebagai upaya meningkatkan partisipasi masyarakat di Kabupaten Banyumas, serta untuk mengetahui peluang dan tantangan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam penerapannya.

Berbicara mengenai *E-Government* Pascual (2003: 5) menjelaskan bahwa penerapan *E-Government* dimanfaatkan sebagai bentuk interaksi pemerintah, masyarakat dan bisnis, yang di dalamnya melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengatasi keterbatasan pada *paper-based* sebagai suatu prosedur yang akan mendorong cara baru dalam mendiskusikan dan menetapkan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis serta upaya dalam mendengarkan kepentingan warga negara dan komunitas dan digunakan untuk menyampaikan informasi.

Heeks (2006: 845) mengemukakkan *E-Government* sebagai fenomena yang dilaksanakan dalam pemerintahan berkaitan dengan sektor publik yang tidak hanya terbatas pada penggunaan aplikasi, akan tetapi juga mencakup mengenai informasi menejemen internal dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adapun menurut Clark, Gillet, & Lehr (2002: 16) dalam pengembangan *E-Government* dapat dilakukan dengan tiga upaya: 1) penyedia informasi dan layanan kepada warga negara. 2) memanfaatkan teknologi dengan mendesain ulang proses internal pemerintahan sebagai upaya menyempurnakan infrastruktur. 3) menjalin kemitraan antara pemerintah dalam lintas lembaga maupun yuridiksi yang lebih luas.

Secara umum, berdasarkan survey *E-Government United Nations, Departement of Economic and Social Affairs* (2012: 126) kapasitas instansi dalam menerapkan *E-Government* dilihat dari terpenuhinya komponen yang terdiri dari: 1) *online service component,* 2) *telecomm infrastructure component*, dan 3) *human capital component.*

Selain itu, menurut Indrajit (2007: 13-14) menjelaskan bahwa dalam penerapan *E-Government* terdapat komponen yang harus diperhatikan untuk mencapai tujuan dalam penerapan *E-Government.* meningkatkan partisipasi masyarakat di Kabupaten Banyumas. Terdapat 6 (enam)

komponen yang harus ada dalam penerapan *E-Government*, meliputi: *content development, competency building, connectivity, cyber laws, citizen interface,* dan *capital*. Teori mengenai komponen dalam menerapkan *E-Government* menurut Indrajit (2007) dipilih dalam mengkaji penerapan SIAP Banyumas karena dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui dan menganalisis penerapan *E-Government* melalui SIAP Banyumas yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat di Kabupaten Banyumas.

Partisipasi masyarakat yang ingin dijelaskan dalam penelitian ini yaitu bentuk partisipasi fisik dan non fisik seperti yang dikemukakkan oleh Busrowi dalam Astuti (2011: 58) bentuk partisipasi dibagi menjadi dua yaitu: 1) partisipasi fisik masyarakat sebagai pihak yang menjalankanprogram-program yang telah direncanakan dan terlibat dan berperan langsung dalam proses pelaksanaan program. 2) partisipasi non fisik, masyarakat berpartisipasi menentukan arah dan menyusun perencanaan, serta masyarakat memiliki peran untuk menyampaikan kritik dan aspirasi agar program-program yang telah direncanakan dapat berjalan.

Menurut Isbandi dalam Normina (2016: 72) menjelaskan bahwa pada dasarnya partisipasi masyarakat adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan dalam upaya mengatasi masalah, serta keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang ada. Conyers dalam Wirawan, Mardiyono, & Nurpratiwi (2015: 302) mengemukakan alasan pentingnya partisipasi masyarakat, yaitu:

1. Partisipasi masyarakat sebagai alat memperoleh informasi mengenai kebutuhan masyarakat.
2. Partisipasi masyarakat sebagai bentuk kepercayaan masyarakat terhadap program pembangunan.
3. Partisipasi masyarakat sebagai wujud demokrasi dengan melibatkan masyarakat secara aktif.

Peningkatan partisipasi masyarakat yang dijalankan melalui *E-Government* menjadi upaya untuk memberikan keterbukaan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan menjadi sarana penyampaian pendapat, aspirasi serta kritik/keluhan dengan membangun akses informasi dari pemerintah bagi seluruh lapisan masyarakat (Elysa, Wihadanto & Sumartono, 2017:360).

Penelitian ini penting dilakukan karena hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi kepada Pemerintah Kabupaten Banyumas terutama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas untuk memaksimalkan penerapan *E-Government*

terutama pada SIAP Banyumas agar dapat menjadi sarana meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program pemerintah daerah.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas pada 1 Desember 2018 sampai dengan 20 Januari 2019.

Sumber atau Jenis Data

Lofland dan Lofland dalam Moleong (2015: 157) menjelaskan sumber data utama dalam penelitan kualitatif adalah kata-kata, tindakan, dokumen dan lain-lain. Sumber data dibagi menjadi dua jenis yaitu data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi di lapangan. Sedangkan data sekunder dapat diperoleh dari bacaan dan sumber data lain seperti dokumen resmi, serta surat kabar dan sebagainya.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pihak dari Dinkominfo Kabupaten Banyumas yang terdiri dari: 1) Kabid *E-Government.* 2) Kasi Tata Kelola *E-Government.* 3) Kasi Pengembangan Aplikasi. 4) Kasi Pengelolaan Opini Publik, Admin SIAP Banyumas dan informan dari masyarakat yang mengakses SIAP Banyumas.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

   Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi atau pengamatan yaitu pengamat sebagai partisipan. Peneliti berpartisipasi dalam penerapan SIAP Banyumas.

2. Wawancara

   Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara semi struktur dengan menggunakan panduan dan pedoman wawancara yang berasal dari pengembangan topik dan pertanyaan yang disiapkan.

3. Dokumentasi

   Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data sekunder yang terdiri dari surat kabar, arsip, jurnal, peraturan perundangan dan dokumentasi mengenai SIAP Banyumas.

InstrumenPenelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai pengumpul data utama dengan dibantu dengan form data penelitian. Form data penelitian berisi pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumentasi mengenai penerapan SIAP Banyumas.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan teori. Triangulasi

sumber yaitu dengan membandingkan antara data hasil pengamatan dan data hasil wawancara. Sedangkan triangulasi teori yaitu dengan membandingkan data penelitian dengan teori yang digunakan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016: 246-252) yang meliputi: 1) Pengumpulan data, 2) Reduksi data, 3) Penyajian data, dan 4) Penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemerintah Kabupaten Banyumas merupakan salah satu daerah yang menerapkan sistem *E-Government* dalam peyelenggaraan pemerintahan dan mendukung proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Banyumas dibuktikan dengan adanya Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government.* Penerapan *E-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Banyumas dilaksanakan dengan prinsip untuk membangun pemerintahan yang transparan, efisien, sinergis, taat prosedur, terpadu, aman, dan berkelanjutan dengan mengembangkan *E-Government* yang dilaksanakan melalui perencanaan, penyelenggaraan, evaluasi, serta pemeliharaan. Penerapan *E-Government* tersebut dijalankan pada berbagai bidang layanan, yang salah satunya yaitu pelayanan pengaduan masyarakat yang diarahkan untuk menciptakan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam pelaksanaan program pemerintah daerah. Melalui pemanfaatan TIK dan sebagai wujud pelaksanaan *E-Government*, dirancang adanya SIAP Banyumas sebagai aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis *website.*

Sebagai media interaksi, SIAP Banyumas diharapkan menjadi sarana untuk masyarakat meningkatkan keikutsertaannya dalam penyusunan kebijakan dan sebagai bentuk evaluasi terhadap pelaksanaan program-program pemerintah daerah melalui penyampaian apsirasi dan keluhan/kritik. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Isbandi dalam Normina (2016: 72) bahwa partisipasi masyarakat menjadi wujud dari keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah yang terjadi di masyarakat, turut serta dalam pengambilan keputusan, serta keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi pelaksanaan program yang telah diimplementasikan. Pada SIAP Banyumas, upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dilakukan secara non fisik, yang mana masyarakat diberikan kesempatan penuh dalam menyampaikan

kritik/keluhan, saran, dan aspirasi terhadap pelaksanaan program pemerintah daerah.

Selain itu, penerapan SIAP Banyumas juga menjadi komitmen pemerintah untuk mencapai *good local governance* yang diupayakan melalui pelaksanaan *E-Government.* Indrajit dalam bukunya *E-Government in Actions* (2007: 4-5) menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan suatu penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan secara obyektif oleh sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi dan misi yang diterapkan harus sesuai dengan kesepakatan seluruh pemangku kepentingan. Penciptaan penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan secara obyektif melalui *E-Government* perlu memperhatikan hal-hal yang menjadi komponen penting dalam penerapannya yaitu meliputi: *content development, competency building, connectivity, cyber laws, citizen interface,* dan *capital*.

Berkaitan dengan penerapan SIAP Banyumas tidak dapat dilepaskan dari ruang lingkup pelaksanaan *E-Government*, sehingga dalam mencapai tujuan penerapan SIAP Banyumas untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dapat terlaksana. Untuk mengetahui penerapan *E-Government* melalui SIAP Banyumas untuk meningkatkan partisipasi masyarakat di Kabupaten Banyumas dijelaskan berdasarkan komponen dalam penerapan *E-Government* menurut Indrajit (2007: 13-14) yaitu:

1. *Content Development*

Penerapan komponen *content development* atau pengembagan isi berkaitan dengan penggunaan perangkat lunak sebagai sistem yang menjalankan *E-Government.* Perangkat lunak harus diperhatikan dalam menjalankan aplikasi secara digitalisasi yang berkaitan dengan sistem jaringan dan server sentral yang dapat digunakan oleh semua pihak (Prastowo, 2004: 5).

Pada SIAP Banyumas perangkat lunak dikembangkan sesuai dengan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 18 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Perangkat Lunak di Kabupaten Banyumas. Seluruh aplikasi yang dikembangkan di Pemerintah Kabupaten Banyumas mengacu pada kriteria penggunaan aplikasi termasuk SIAP Banyumas menjadi salah satu bagiannya. Adapun kriteria pengunaan aplikasi meliputi:

a. Fungsionalitas, mengarah pada fungsi *website* SIAP Banyumas yang digunakan dengan menyediakan menu-menu untuk mempermudah penggunaanya dalam mengakses dan mendapatkan informasi. Akan tetapi, pada kriteria ini *website* SIAP Banyumas belum mampu

memanfaatkan semua menu-menu yang ada. Pada menu grafik yang berisi data dan informasi mengenai jumlah pengaduan dan penanganan pengaduan tidak difungsikan, sehingga data yang ada bersifat statis dan tidak ter-*update*.

Hal tersebut sejalan dengan penjelasan dalam penelitian yang dilakukan oleh Masya, Elvina, & Simanjutak (2012: 1-2) bahwa fitur dalam *website* yang digunakan menjadi bagian untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan menyampaikan pengadua, sehingga dapat menciptakan layanana aduan yang efisien dan transparan.

b. Kehandalan, pada SIAP Banyumas dalam kriteria kehandalan sudah mampu untuk menghindari kegagalan pengoperasian data serta menjaga keutuhan data melalui disusunnya rekap data aduan sebagai bentuk dokumentasi.
c. Kemudahan, SIAP Banyumas menjadi aplikasi layanan pengaduan masyarakat yang dapat dikatakan memudahkan bagi masyarakat menyampaiakan aspirasi dan pengaduan melalui *website* sebagai perangkat lunak yang diguanakan. Hal tersebut dejalan dengan yang dikemukakan oleh Wijaya (2015: 55) bahwa dengan adanya infrastruktur sistem informasi dan tersedianya jaringan komputer yang memadai sehingga dapat memberikan kemudahan bagi publik dalam mengakses suatu aplikasi.
d. Efisiensi dan efektivitas, dari sisi waktu pada penerapan SIAP Banyumas menjadikan penyampaian aspirasi dan aduan dinilai lebih cepat dibandingkan melapor secara langsung. Selain itu, dari sisi ketepatan sasaran yang mana aduan yang disampaikan oleh admin SIAP Banyumas pada Dinkominfo Kabupaten Banyumas melakukan disposisi sesuai dengan SKPD yang berkaitan dengan pengaduan yang disampaikan masyarakat.

Sebagai sistem informasi dan komunikasi, penyediaan *website* SIAP Banyumas telah disesuaikan dengan aturan yang diterapkan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyumas.

2. *Competency Building*

Pengembangan kompetensi berkaitan dengan kapasitas SDM dalam penerapan *E-Government.* Indrajit (2007: 13) *competency building* menyangkut pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran SDM diberbagai lini pemerintahan. Pada penerapan SIAP Banyumas sebagai bagian dari

pelaksanaan aplikasi *E-Government* dalam menjalankan pengembangan kompetensi bagi SDM yang bersangkutan berpedoman pada Pasal 20 Perda Banyumas Nomor 4 Tahun 2012. Dalam ketentuannya, dijelaskan bahwa perangkat daerah secara teknis memfasilitasi adanya pengembangan kapasitas di bidang TIK melalui peningkatan kemampuan pada jaringan komputer, sistem informasi, serta SDM daerah, yang mana dalam meningkatkan kapasitas SDM daerah dilakukan melalui pelatihan TIK yang dikelola oleh perangkat daerah teknis.

Berdasarkan hasil penelitian, pelatihan yang dijalankan dalam penerapan SIAP Banyumas hanya dilakukan pada awal perancangannya yang berupa adanya pengarahan dari Dinkominfo Kabupaten Banyumas sebagai pengelola kepada SKPD lain mengenai prosedur tindak lanjut laporan aduan yang disampaikan masyarakat. Hal tersebut menyebabkan masih rendahnya kesadaran perangkat daerah dalam menjalankan proses penanganan pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui SIAP Banyumas.

Dari sisi masyarakat sebagai pengguna *website* sebagai aplikasi layanan pengaduan, peningkatan kapasitas seharusnya dapat dilakukan dengan adanya penyampaian informasi dan sosialisasi sebagai sarana edukasi bagi masyarakat dalam menggunakan SIAP Banyumas. Akan tetapi, hal tersebut belum dijalankan, sehingga berpengaruh terhadap pemahaman masyarakat dalam menggunkan Aplikasi SIAP Banyumas.

Pentingnya sosialisasi kepada pengguna aplikasi seperti yang dikemukakan oleh Putri dan Pambudi (2018: 283) dijelaskan bahwa peningkatan kemampuan SDM dapat dilakukan dengan menerapkan *digital knowledge* yang berfungsi sebagai sumber pengetahuan melalui penyampaian informasi mengenai penerapan aplikasi pelayanan publik.

3. *Connectivity*

Connectivity atau konektivitas menjadi salah satu komponen yang berkaitan dengan ketersediaan infrastruktur sistem informasi yang mendukung dalam penerapan *E-Government.* Menurut Garitna dan Thalib (2012: 7) pengembangan infrastruktur TIK menjadi komponen untuk menganalisis prioritas kerja pada implementasi *E-Government.* Adapun pengembangan infrastrukutur TIK khususnya jaringan berupa *data center.*

SIAP Banyumas sebagai aplikasi layanan pengaduan masyarakat, berkaitan dengan ketersediaan infrastruktur di Pemerintah Kabupaten

Banyumas disesuaikan dengan ketentuan yang ada pada Perda Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2012 yang mana terdapat komponen infrastruktur *E-Government* yang meliputi:

a. Penyediaan jaringan listrik sebagai sumber energi utama operasional penerapan *E-Government.* Pemerintah Kabupaten Banyumas memiliki strategi dengan menyalurkan aliran listrik yang yang berasal dari jaringan PLN.
b. Komponen jaringan data internet yang memiliki cakupan lebih luas, mengingat penerapan SIAP Banyumas digunakan untuk menjangkau seluruh kalangan masyarakat di Kabupaten Banyumas sebagai media komunikasi berbasis *website*.
c. Pusat pengendalian jaringan data atau *Network Operational Center* (NOC) yang digunakan untuk memonitoring dan mengoperasikan jaringan data yang ada. Swastika dan Okariawan (2007: 6) menjelaskan bahwa *Network Operational Center* (NOC) dirancang untuk membangun sistem keamanan dan kemudahan dalam pengelolaan infrastruktur jaringan komputer. SIAP Banyumas pusat pengendalian jaringan data berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas yang menjadi tanggungjawab Bidang Infromasi dan Komunikasi Publik dengan Bidang *E-Government* sebagai bidang yang merancang dan mendesain aplikasi tersebut. SIAP Banyumas dijalankan oleh dua admin dengan menggunakan infrastruktur 1 (satu) komputer yang digunakan untuk mengelola pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat.

4. *Cyber Laws*

Pemerintah Kabupaten Banyumas menerapkan *E-Government* yaitu sesuai dengan Perda Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2012 tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government* yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dasar hukum yang menjadi acuan dalam penerapan *E-Government* di Pemerintahan Kabupaten Banyumas diarahkan untuk membangun sistem informasi aplikasi yang dibentuk sesuai dengan kebutuhan daerah.

Pascual (2006: 26) menjelaskan bahwa untuk mendukung penerapan *E-Government* perlu diperhatikan regulasi atau peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai bentuk kebijakan untuk implementasi dan mengembangkan *E-Government* yang

bertujuan untuk memfasilitasi penerapan *E-Government.* Hal tersebut juga berkaitan dengan prosedur yang jelas agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Penerapan SIAP Banyumas menjadi terjemahan regulasi sebagai produk aplikasi yang masuk dalam ketegori layanan pengaduan masyarakat tidak memiliki regulasi khusus yang megatur tentang penerapan dan tata kelola SIAP Banyumas. Swastika dan Okariawan, (2007: 6) menjelaskan bahwa adanya regulasi atau kebijakan diperlukan sebagai acuan dalam penyusunan masterplan jangka panjang untuk menjamin keberlanjutan penerapan aplikasi. Sebagai bentuk dari layanan pengaduan masyarakat, SIAP Banyumas memiliki aturan teknis yang mengacu pada Keputusan Bupati Banyumas Nomor 480/380 Tahun 2017 tentang Tim Pengelolaan Opini dan Aduan Masyarakat di Kabupaten Banyumas.

5. ***Citizen Interface***

Citizen Interface berkaitan dengan bentuk kerjasama antara pemerintah dengan pemangku kepentingan yang bersangkutan. Kerjasama tersebut bersifat multi akses yang mana pihak lain juga berperan di dalamnya. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Risnandar (2014: 197) bahwa *multi access channel* digunakan untuk memudahkan masyarakat untuk mengetahui berbagai informasi mengenai kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah.

SIAP Banyumas sebagai bentuk aplikasi pengaduan masyarakat dijadikan sebagai sistem yang membentuk pola kerjasama yang bersifat G2C (*government to citizen*) yang bertujuan untuk menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat melalui *website* aplikasi pengaduan.

Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Evans dan Yen dalam Irawan (2013: 181) bahwa relasi antara pemerintah dengan masyarakat dalam penerapan *E-Government* difokuskan pada kemampuan pemerintah dan masyarakat untuk saling berinteraksi.

SIAP Banyumas dirancang dan bertukar informasi mengenai permasalahan yang terjadi dengan memanfaatkan TIK agar menciptakan komunikasi yang efisien dan efektif. SIAP Banyumas dapat menjadi portal yang menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai pelaksanaan program pemerintah daerah, juga sebagai kanal sebagai media diskusi antara pemerintah dengan masyarakat.

6. ***Capital***

Capital berkaitan dengan permodalan atau sumber daya finansial dalam penerapan *E-Government.* Menurut

Indrajit (2007: 14) *capital* tersebut menyangkut pola permodalan proyek atau program *E-Government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah program selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan.

Sebagai bagian dari pelaksanaan *E-Government*, SIAP Banyumas memiliki sumber daya finansial yang berasal dari APBD Kabupaten Banyumas. Berdasarkan Perda Kabuapen Banyumas Nomor 4 Tahun 2012 tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government* yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sebagai modal utama yang dapat dibantu dengan sumber lain yang disahkan yang digunakan untuk biaya pemeliharaan aplikasi.

Alokasi anggaran dikaitkan dengan kemampuan pemerintah daerah dalam menyediakan anggaran sesuai dengan yang dibutuhkan, pada penerapan SIAP Banyumas tersebut dibutuhkan untuk sumber pembiayaan pemeliharaan infrastruktur. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan dalam penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo, Nurcahyanto & Rihandoyo (2014: 9) bahwa kapasitas sumber daya finansial menjadi faktor menjadi bentuk *support* dan komitmen pemerintah dalam pelaksanaan *E-Government.*

Peluang dan Tantangan dalam Penerapan SIAP Banyumas

Melalui SIAP Banyumas yang bertujuan untuk memberikan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk berperan aktif menyuarakan aspirasi dan aduan yang berkaitan dengan pelaksanaan program pememrintah daerah. SIAP Banyumas memberikan peluang meningkatkan produktifitas kinerja pemerintah, menciptakan efektivitas dan efisiensi birokrasi, serta transaparansi sebagai bentuk keterbukaan publik, dan responsivitas pemerintah terhadap persoalan yang muncul dalam masyarakat berkaitan dengan program pemerintah daerah.

Dari sisi masyarakat SIAP Banyumas memberikan kemudahan untuk menyampaikan apsirasi dan aduan sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan daerah. Begitu pula dari pemerintah yang dapat secara cepat merespon aduan dan meenindaklanjuti aduan yan dilaporkan. Hal tersebut sejalan dengan yang dijelaskan oleh Misuraca dalam Irawan (2013: 179) manfaat adanya *E-Government* dari dimensi pemerintahan dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal keterbukaan, akuntabel dan demokratis, serta meningkatkan partisipasi masyarakat.

Selama 5 (lima) tahun diterapkan, SIAP Banyumas tidak terlepas dari adanya hambatan dan permasalahan yang menjadi tantangan bagi Pemerintah Kabupaten Banyumas, terutama Dinkominfo Kabupaten Banyumas sebagai pengelola SIAP Banyumas. Tantangan untuk memperbaiki proses pelaksanaan SIAP Banyumas datang dari pola perubahan budaya birokrasi yang awalnya bersifat manual dan sekarang berkembang dengan menerapkan *digital culture* dalam pemerintahan.

Permasalahan yang terjadi muncul baik dari sisi teknis yang berkaitan dengan penggunaan *website* SIAP Banyumas dalam mengelola pengaduan dari masyarakat. Sedangkan permasalahan lain juga muncul dari sisi SDM yang mana perlu diberikan informasi serta edukasi mengenai pentingnya melaksanakan *E-Government* sebagai upaya mewujudkan *good governance.*

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait penerapan *E-Government* melalui SIAP Banyumas sebagai upaya meningkatkan partisipasi masyarakat di Kabupaten Banyumas belum sepenuhnya berjalan optimal. Meskipun pada SIAP Banyumas memiliki peluang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan aduan terhadap pelaksanaan program-program pemerintah daerah, masih terdapat permasalahan dan hambatan yang dihadapi dalam penerapannya yang berpengaruh pada upaya meningkatkan partisipasi masyarakat.

Peneliti menganalisis permasalahan yang terjadi dengan mengacu pada komponen penerapan *E-Government* yang ada pada penerapan SIAP Banyumas, yaitu meliputi: 1) *Content development, website* sebagai perangkat lunak yng digunakan belum sepenuhnya digunakan, terutama pada menu grafik informasinya belum ter *update*, sehingga mengurangi keterbukaan informasi bagi masyarakat sebagai pengguna *website.* 2) *Competency building*, belum adanya pelatihan secara berkala bagi masing-masing SKPD mengenai penerapan SIAP Banyumas, dan dari sisi masyarakat minimnya sosialisasi sebagai sarana edukasi mengenai penyampaian aspirasi dan pengaduan melalui SIAP Banyumas. 3) *Cyber laws*, pada penerapan SIAP Banyumas secara umum mengacu pada kebijakan daerah tentang pegembangan *E-Government* dan pengelolaan opini publik. Akan tetapi, secara khusus tidak ada dasar hukum yang mengatur mengenai penerapan SIAP Banyumas. Sedangkan pada komponen *connectivity*, *citizen interface*,dan *capital* pada penerapan SIAP Banyumas telah dijalankan sesuai dengan tujuan, sasaran, dan aturan yang menjadi acuannya.

Melalui komponen pada penerapan *E-Government* pada SIAP Banyumas dapat menganalisis adanya kendala yang menuntut pemerintah untuk memperbaiki proses pelaksanaan SIAP Banyumas, agar dapat menciptakan ruang partisipasi masyarakat yang berkualitas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran, sebagai berikut:

1. Perlu disusunnya pedoman pelaksanaan SIAP Banyumas berupa rencana strategis atau SOP yang berisi prosedur dan kerangka pelaksanaan guna menjami keberlanjutan penerapan SIAP Banyumas sebgai aplikasi layanan pengaduan masyarakat.
2. Perlu dilakukan pengintegrasian layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Banyumas agar tercipta layanan yang terpadu.
3. Perlunya meningkatkan penyampaian informasi atau sosialisasi terutama kepada masyarakat sebagai sarana edukasi.

Selain itu, saran juga perlu diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna SIAP Banyumas, yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya menggunakan layanan pengaduan masyarakat berbasis *website* melalui *digital culture.*
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mebangun kerjasama dengan pemerintah melalui keterlibatannya secara aktif dalam pelaksanaan program pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

Arisaputra, M.I. (2013). *Penerapaan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria di Indonesia* Vo. 28, No. 2. Universitas Airlangga.

Astuti, S.I. (2011). *Desentralisasi dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.

Clark, D., Gillet, S., Lehr, W., et al. (2003). *Local Government Stimulation of Broadband: Effectiveness, E-Government, and Economic Development*. John F. Kennedy School of Government. Faculty Reserach Working Papers Series. Harvard University.

Elysia, V., Wihadanto, A., & Sumartono. (2017). *Implementasi E-Government untuk Mendorong Pelayanan Publik yang Terintegrasi di Indonesia.*

Fajar, M., Elvina & Fitri. (2012). *Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Divisi Humas POLRI Berbasis Web*. Jakarta. Universitas Mercu Buana.

Indrajit, R.E. (2007). *Elecrtonic Government In Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. APTIKOM.

Irawan, B. (2013). *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Paradigma, Vol. 2, No. 1. April 2013.FISIP.UniversitasMulawarman.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government.*

Laporan Triwulan I Tahun 2018. Ombudsman Republik Indonesia. Jakarta.

Moleong, L.J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Normina. (2016). *Partisipasi Masyarakat dalam Pendidikan*. Vol. 14, No. 26 Oktober 2016. Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Washliyah Brabai. Kalimantan.

Pascual, P.J. (2003). *E-Government.* Asean Task Force UNDP. APDIP.

Peraturan Bupati Banyumas Nomor 18 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Perangkat Lunak di Kabupaten Banyumas.

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2012 tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government.*

Putri, E.K. & Pambudi, A. (2018). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. Vol. 7, No. 3. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, UNY.

Prasetyo, A.A. (2014). *Analisis Pengembangan E-Government di Kota Semarang (Studi Website Resmi Kota Semarang.* Jurusan Administrasi Publik. FISIP. UNDIP.

Prastowo, B. (2004). *Manejemen E-Government: Elemen-elemen E-Government.* Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

Risnandar. (2014). *Analisis E-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah.* Vol.2, No. 7. Universitas Taduloko.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Swastika & Okariawan. (2006). *Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E-Government (Studi Kasus: Pemerintah Kota Denpasar).* STIKOM Surabaya.

United E-Government Survey 2012. 2012. Department of Economic and Social Affairs. United Nation New York.

Wijaya, A. (2015). *Penerapan E-Government di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang (Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.* UNNES. Semarang.

Wirawan, R., Mardiyono & Nurpratiwi. (2015). *Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan Daerah*. Vol. 4, No. 2 (2015). Universitas Brawijaya.