

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelaksanaan

2.1.1 Konsep Pelaksanaan

Pelaksanaan memiliki arti kata yang bermuara kepada aktivitas atau sesuatu yang dilakukan oleh seseorang dengan ditandai adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Pelaksanaan juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang terencana yang dilakukan secara sungguh-sungguh dengan memperhatikan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pelaksanaan yang telah ditetapkan pada dasarnya harus berjalan beriringan dengan kondisi yang ada, baik itu kondisi di lapangan maupun kondisi di luar lapangan, dimana dalam melakukan kegiatan tersebut tentunya melibatkan beberapa unsur yang disertai dengan usaha-usaha yang didukung oleh alat-alat penunjang.

2.1.2 Definisi Pelaksanaan

Definisi pelaksanaan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan suatu rancangan, keputusan dan sebagainya. Jadi pada dasarnya pelaksanaan merupakan suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pelaksanaan juga memiliki arti sebagai penerapan dimana suatu kebijakan akan dilaksanakan atau diterapkan apabila kebijakan tersebut telah melalui tahap perencanaan dan

perumusan kebijakan serta kebijakan tersebut telah ditetapkan, sehingga pelaksanaan berperan sebagai kunci dari aktifitas kegiatan untuk menentukan apakah dari pelaksanaan yang dilakukan akan mencapai tujuan kegiatan sebagaimana yang telah dirumuskan sebelumnya atau sebaliknya yakni dengan dilaksanakannya kebijakan tersebut ternyata tidak sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.

Menurut Westra (2011:24) pelaksanaan adalah usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijakan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Westra di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan itu berupa usaha-usaha atau memiliki arti lain tindakan yang dilakukan dengan perencanaan yang matang dengan melihat atau menyesuaikan kondisi sekitar sehingga pelaksanaan kebijakan nantinya akan menghasilkan suatu hasil yang diinginkan sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya.

Menurut Tjokroadmudjoyo (2011:24) pelaksanaan adalah proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek.

Pelaksanaan seperti definisi Tjokroadmudjoyo di atas menekankan bahwa pelaksanaan itu proses rangkaian kegiatan dari sebuah kebijakan dimana rangkaian kegiatan tersebut dimulai dari perumusan kebijakan, implementasi kebijakan atau dapat dikatakan juga pelaksanaan kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Berdasarkan rangkaian kegiatan dari sebuah proses kebijakan,

pelaksanaan memiliki peran yang sangat penting karna sebagai pelaksana yang menentukan keberhasilan dari kebijakan yang telah dirumuskan apakah sesuai dalam pelaksanaannya, kemudian dari pelaksanaan tersebut dapat dievaluasi bagaimana jalannya pelaksanaan yang telah dilakukan apabila pelaksanaan tidak ada dalam unsur proses kebijakan maka rumusan kebijakan hanyalah sebatas wacana tanpa adanya aksi didalamnya dan tidak dapat dievaluasi sehingga keberhasilan dari suatu kebijakan tidak dapat diketahui nantinya, oleh karena itu pelaksanaan adalah peran utama dari sebuah proses kebijakan.

Menurut Siagian (2011:24) mengemukakan bahwa penggerakan atau pelaksanaan adalah keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

Pendapat yang dikemukakan oleh Siagian tersebut memiliki makna bahwa pelaksanaan itu suatu aksi yang akan dilakukan apabila terdapat motivasi atau tujuan yang ingin dicapai di dalamnya, dengan adanya motivasi tersebut maka seseorang akan melakukan usaha secara bersungguh-sungguh dan sukarela demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses pemberian motivasi seperti yang dikemukakan oleh Siagian ini merupakan sebagai bentuk dorongan atau pemicu semangat para pekerja agar dapat melakukan kegiatan yang terkait dengan suatu kebijakan demi mencapai hal-hal yang diinginkan berdasarkan rancangan kebijakan tersebut.

Menurut Adisasmita (2011:24) sumber daya pelaksana yang bermutu dalam arti yang sebenarnya dikaitkan dengan pekerjaan yang dikerjakan akan menghasilkan sesuatu yang dikehendaki dari pekerjaan tersebut, bermutu bukan hanya pandai, tetapi memenuhi semua syarat kuantitatif antara lain kecakapan keterampilan, kepribadian, sikap dan perilaku.

Adisasmita dengan pendapatnya seperti yang dikemukakan di atas memiliki makna bahwa pelaksanaan itu merupakan suatu pekerjaan dimana untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan maka dapat disiasati dengan memilih atau menentukan sumber daya manusia yang berkompeten karena sumber daya manusia tersebut memiliki peran sebagai pelaksana, kompeten di atas memiliki arti bahwa pelaksana harus cakap dari segala aspek baik itu dalam segi profesionalitas maupun dalam segi keterampilan dan segi kepribadiannya.

Berdasarkan pendapat-pendapat ahli yang dikemukakan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan itu merupakan aktifitas, aksi, kegiatan, usaha-usaha yang dilakukan yang terkait dengan suatu rangkaian kebijakan demi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.2 E-Government

2.2.1 Definisi E-Government

E-Government atau pemerintahan berbasis elektronik merupakan sebuah konsep yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalamnya guna mempermudah dan mempersingkat waktu di dalam penyelenggaraan pemerintahan, dengan menggunakan *e-government* diharapkan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahannya atau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih optimal sehingga dapat menghasilkan suatu tujuan yang lebih efisien, baik itu efisien dalam segi waktu, biaya maupun tenaga.

Menurut Bank Dunia dalam Indrajit (2002:2) *e-government* dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet,

telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya.

Definisi *e-government* yang dikemukakan oleh Bank Dunia tersebut menekankan bahwa *e-government* merupakan suatu rangkaian kegiatan pemerintahan guna mencapai tujuan dengan hasil yang optimal melalui pemanfaatan teknologi, dimana pada era saat ini teknologi menjadi kebutuhan utama bagi sebagian besar penduduk dunia, dengan adanya teknologi manusia memiliki banyak sekali manfaat dalam menggunakannya, oleh karena itu teknologi yang sudah menjadi sarana untuk mempermudah manusia dalam melakukan sesuatu diterapkan pula untuk pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahannya dengan sistem yang terintegrasi *e-government* memungkinkan masyarakatnya dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan public lainnya. Dengan kata lain dengan adanya *e-government* di dalam penyelenggaraan pemerintahan maka dapat ditemui pula transparansi di dalamnya, dengan adanya *e-government* masyarakat dapat mengakses berbagai informasi seputar pemerintahan baik itu kebijakannya, pelaksanaannya, maupun evaluasinya dengan seterbuka mungkin sehingga transparansi jelas ada di dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik tersebut. Pada Bank Dunia juga mengatakan bahwa dengan diselenggarakannya *e-government* maka dapat meningkatkan kinerja pemerintah nya, hal tersebut dikarenakan proses yang cepat, mudah, serta minim akan tenaga membuat kinerja pemerintah menjadi lebih ringan dan

terstruktur dengan arah yang jelas sehingga hasil yang akan didapatkan dari sebuah proses penyelenggaraan pemerintah akan menjadi lebih efektif dan efisien.

Purbo dalam Hardiyansah (2011:108) menyatakan bahwa *e-government* bukan cuma sekedar memasang computer di kantor masing-masing, karena *e-government* mempunyai banyak konsekuensi social budaya bagi pemerintah (terutama pemerintah daerah), karena *e-government* sebetulnya akan memaksa mereka bekerja secara profesional, bekerja bersih, tidak melakukan korupsi, tidak pungli dan lain-lain, karena computer tidak bisa dibohongi dan tidak bisa mentolerir penipuan-penipuan untuk itu aparat pemerintah daerah harus diubah paradigmanya.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Purbo mengenai *e-government* dapat dimaknai bahwa dalam pelaksanaannya *e-government* masih akan memiliki konsekuensi di dalamnya terlebih terkait dengan penyelenggaraan *e-government* di lingkup pemerintahan daerah, hal tersebut dikarenakan adat kebiasaan social budaya yang tak jarang masih ada yang belum melek akan kehadiran teknologi, atau bahkan masih ada daerah yang menentang kehadiran teknologi karena dianggap melanggar budaya yang ada di daerah setempat, sehingga dalam pelaksanaan *e-government* masyarakatnya lah yang tidak mendukung serta berpartisipasi dalam melaksanakan pemerintah dengan berbasis elektronik, padahal menurut Purbo *e-government* sangat baik dalam segi transparansi karena sistem yang terintegrasi membuat pelaksana pemerintah menjadi sangat diawasi baik diawasi oleh instansi yang berkedudukan di atasnya maupun diawasi langsung oleh masyarakat itu sendiri, sehingga seharusnya dengan diterapkannya *e-government* dapat meminimalisir tindakan korupsi dan tindakan pungutan liar kepada masyarakat. Dengan

adanya *e-government* masyarakat dapat dengan mudah memberikan kritikan dan sarannya melalui *platform* yang tersedia mengenai pelayanan yang dilakukan oleh sebuah instansi sehingga hal tersebut dapat memudahkan pemerintah untuk mengetahui hasil dari pelaksanaan suatu kebijakan dan hasil tersebut dapat dievaluasi agar menciptakan kebijakan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Menurut Spirakis dan Nikolopoulos dalam Rahayu (2019:318) *e-government* dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi (TIK) dalam menjalankan pemerintahan, terutama untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat, efektivitas pelayanan public serta tanggung jawab pemerintah terhadap penyediaan layanan masyarakat.

Pada definisi tersebut *e-government* menjadi sebuah upaya dalam meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang pada utamanya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya *e-government* pemerintah dapat memotong sistem birokrasi yang membuat bertele-tele masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, sehingga dengan diterapkannya *e-government* masyarakat dapat menikmati pelayanan pemerintah secara lebih efektif dan efisien.

Menurut Bashar dalam Rahayu (2019:322) *e-government* dapat diartikan lebih dari sekedar penggunaan teknologi. *E-government* memberikan kesempatan untuk pemerintah agar dapat merancang bagaimana cara yang tepat untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Bashar dalam pengertiannya di atas dapat dimaknai bahwa pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang dapat membuat nyaman masyarakatnya, masyarakat harus diprioritaskan bahwa mereka adalah orang

yang dapat bebas memperoleh informasi secepat mungkin mengenai pemerintahan. Pemerintah dalam menyediakan layanan harus se-praktis mungkin agar masyarakat dapat dengan mudah dalam melakukan pelayanan di pemerintahan dan dapat mengubah *mindset* masyarakat bahwa pelayanan pemerintah dengan menggunakan teknologi menjadi lebih efisien baik dalam segi waktu, tenaga maupun biaya.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *e-government* hadir dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, dengan adanya *e-government* dapat membuat penyelenggaraan pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien. *E-government* diharapkan menjadi hal yang dapat mengubah *mindset* masyarakat bahwa dalam melakukan pelayanan pemerintah sangat berbelit-belit, ribet, lama, tidak ada kejelasan dan terdapat pungutan liar di dalamnya, *e-government* diharapkan juga menjadi suatu hal yang dapat meminimalisir tindakan korupsi dalam penyelenggaraan pemerintah karena dengan diterapkannya *e-government* atau pemerintahan berbasis teknologi maka akan terciptanya transparansi di dalam pemerintahan.

2.2.2 Tujuan *E-Government*

Tujuan *e-government* tercantum dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis

(menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan public secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Dimana tujuan-tujuan pengembangan *e-government* berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan public yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog public bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Dengan adanya tujuan yang terarah membuat pemerintah selaku pihak yang menyelenggarakan pemerintah dapat melaksanakan pemerintahan yang berbasis dengan internet sebagaimana dengan tujuan yang telah ditetapkan sehingga pemerintah dapat menjalankan pemerintahannya sesuai dengan arah.

2.2.3 Manfaat *E-Government*

Manfaat *e-government* menurut Gore dan Blair dalam Indrajit (2002:5) adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, control, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- e. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

Berdasarkan manfaat-manfaat mengenai *e-government* seperti yang telah dikemukakan di atas memiliki kata lain bahwa pelaksanaan *e-government* yang tepat akan secara signifikan mengalami perubahan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat melalui penyelenggaraan pemerintah berbasis teknologi yang nantinya menjadi lebih efektif dan efisien.

2.2.4 Jenis-jenis Pelayanan pada *E-Government*

Menurut Indrajit (2002:29) dalam pelaksanaan *e-government* jenis pelayanan pada *e-government* dapat dilihat dari dua aspek, yakni aspek kompleksitas yang merupakan suatu yang menyangkut atau berkaitan dengan seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun dan diterapkan, dan aspek selanjutnya adalah aspek manfaat yaitu berupa hal-hal yang menyangkut dengan sesuatu yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya. Berdasarkan dua aspek yang dikemukakan Indrajit, maka Indrajit mengemukakan bahwa jenis-jenis pelayanan pada *e-government* dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: *Publish*, *Interact*, dan *Transact*.

1. *Publish*

Publish ini merupakan jenis pelayanan *e-government* yang paling mudah dalam pelayanannya berupa proyek dengan skala kecil, dimana kebanyakan aplikasi mengenai *e-government* nya tidak melibatkan sejumlah sumber daya pelaksana dalam jumlah besar dan beragam. *Publish* merupakan jenis pelayanan satu arah, dimana hanya pemerintah yang mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Kanal akses yang digunakan pada jenis pelayanan ini berupa computer atau *handphone* melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut merupakan alat yang dapat digunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana

kemudian *user* dapat *browsing* (melalui *link* yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan. Contoh aplikasi *e-government* di dalam jenis pelayanan ini adalah:

- a. Masyarakat dapat melihat dan mengunduh berbagai produk undang-undang maupun peraturan pemerintah yang ditetapkan oleh lembaga-lembaga legislatif (DPR), eksekutif (Presiden dan Kabinet), maupun yudikatif (Mahkamah Agung);
- b. Para pengusaha dapat mengetahui syarat-syarat mendirikan sebuah perusahaan yang terbatas seperti yang diatur dalam undang-undang dan bagaimana prosedur pendirian harus dilaksanakan;
- c. Peneliti dapat mengakses bebrbagai data statistic hasil pemgkajian berbagai lembaga pemerintahan untuk dipergunakan sebagai data sekunder;
- d. Ibu-ibu dapat memperoleh informasi mengenai cara hidup sehat dari situs Departemen Kesehatan
- e. Pelajar sekolah menengah dapat mengetahui berbagai program studi yang ditawarkan oleh perguruan tinggi negeri dan akademi milik pemerintah beserta persyaratannya;
- f. Rakyat secara *online* dan *realtime* dapat mengetahui hasil sementara pemilihan umum melalui situs yang dimiliki Komisi Pemilihan Umum.

2. *Interact*

Jenis pelayanan *e-government* yang berupa *interact* ini merupakan jenis pelayanan yang cukup jauh berbeda dengan jenis pelayanan *publish*,

pasalnya pada jenis pelayanan *interact* komunikasi yang dilakukan tidak hanya satu arah melainkan dua arah antara pemerintah dan mereka yang berkepentingan. Terdapat dua aplikasi yang dapat dipergunakan dalam jenis pelayanan ini, aplikasi jenis pertama yaitu aplikasi yang berupa portal dimana situs yang terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data dan informasi secara spesifik hal tersebut berbeda dengan jenis *publish*, dimana pada jenis *publish* pengguna hanya bisa mengikuti atau mengklik *link* yang ada saja. Selanjtnya jenis aplikasi kedua yang dapat digunakan dalam jenis pelayanan *interact* adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-cobference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *e-mail*, *frequent ask question*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya). Contoh dari pelaksanaan jenis pelayanan *interact* adalah sebagai berikut:

- a. Pasien dapat berkomunikasi gratis dengan dokter melalui keluhan penyakit yang dideritanya melalui wev-TV (konsep *tele-medicine*);
- b. Departemen-departemen di pemerintahan dapat melakukan wawancara melalui *chatting* atau *e-mail* dalam proses perekrutan calon-calon pegawai negeri baru;
- c. Rakyat dapat berdiskusi secara langsung dengan wakil-wakil di DPR atau MPR melalui *e-mail* atau *mailing list* tertentu;

- d. Perusahaan-perusahaan swasta dapat melakukan Tanya jawab mengenai persyaratan tender untuk berbagai proyek yang direncanakan oleh pemerintah;
- e. Dosen perguruan tinggi dapat menanyakan dan mencari informasi spesifik mengenai beasiswa melanjutkan studi di luar negeri yang dikoordinir oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

3. *Transact*

Interaksi yang dilakukan pada jenis pelayanan *transact* sama halnya dengan interaksi pada jenis pelayanan *interact* yaitu berupa komunikasi dua arah, hanya saja yang membedakan komunikasi *interact* dan *transact* adalah pada *transact* terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan uang dari pihak satu ke pihak yang lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit apabila dibandingkan dengan dua jenis pelayanan lainnya karena pada jenis pelayanan ini harus ada sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang berinteraksi dapat terlindungi dengan baik. Contoh aplikasi pada jenis pelayanan ini adalah:

- a. Masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP baru atau memperpanjang melalui internet;
- b. Para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak individu atau perusahaan secara *online* melalui internet;

- c. Melalui aplikasi *e-Procurement*, rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah dapat dilakukan secara *online* melalui internet;
- d. Para praktisi dapat membeli sejumlah hasil riset yang relevan dengan kebutuhannya yang ditawarkan dan dijual oleh Badan Statistik melalui internet (*download*);
- e. Petani yang baru saja panen dapat langsung menjual padinya ke Badan Urusan Logistik melalui internet;
- f. Para pengusaha perkebunan, pertanian, maupun kehutanan dapat secara aktif melakukan jual beli produknya melalui bursa berjangka dari komputernya masing-masing.

2.2.5 Hambatan dan Tantangan Pelaksanaan *E-Government*

2.2.5.1 Hambatan *E-Government*

Hambatan pelaksanaan *e-government* menurut Kurniawan dalam Hardiyansyah (2011:117) bahwa mayoritas situs pemerintah pusat dan pemerintah daerah masih berada pada tingkat aspek persiapan apabila ditinjau dari sejumlah aspek:

1. *E-Leadership*: prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi;
2. Infrastruktur jaringan komunikasi: kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup dan biaya jasa akses;
3. Pengelolaan informasi: kualitas dan keamanan pengelolaan informasi;

4. Lingkungan bisnis: kondisi pasar, sistem perdagangan dan regulasi yang membentuk konteks perkembangan bisnis teknologi informasi;
5. Masyarakat dan sumber daya manusia: difusi teknologi informasi di dalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

2.2.5.2 Tantangan *E-Government*

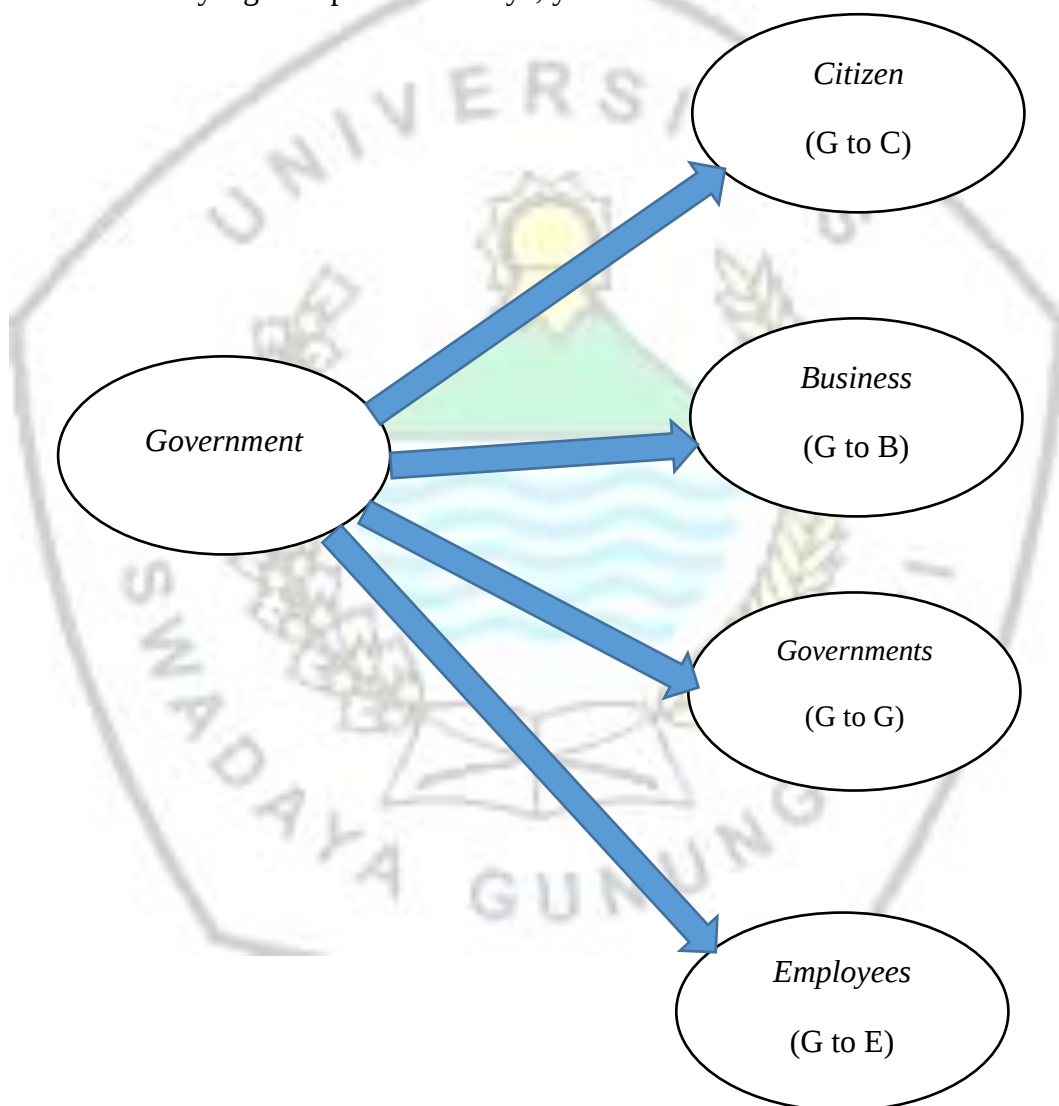
Menurut Indrajit (2002:19) secara pokok ada tiga tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mengembangkan konsep *e-government*, yaitu:

1. Tantangan yang berkaitan dengan cara menciptakan dan menentukan kanal-kanal akses *digital* (maupun elektronik) yang dapat secara efektif dipergunakan oleh masyarakat maupun pemerintah;
2. Tantangan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga-lembaga lain di luar pemerintah (pihak komersial swasta maupun pihak-pihak non komersial lainnya) dalam mengembangkan infrastruktur maupun suprastuktur *e-government* yang dibutuhkan;
3. Tantangan yang berkaitan dengan penyusunan strategi institusi tertentu yang berkaitan dengan masalah biaya investasi dan operasional sehingga program manajemen perubahan *e-*

government ini dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

2.2.6 Tipe Relasi *E-Government*

Menurut Indrajit (2002:40) *e-government* dikenal juga dengan empat klasifikasi yang terdapat di dalamnya, yaitu:



Gambar 2.1

**Tipe Relasi *E-Government* (Indrajit, 2002,
diadaptasi kembali oleh penulis)**

1. *Government to Citizens*

Tipe G-to-C ini merupakan tipe aplikasi *e-government* yang paling umum, dimana pemerintah menerapkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas interaksi pemerintah dengan masyarakat, dengan kata lain pada tipe ini merupakan tipe aplikasi yang dapat mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam sehingga masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan. Contoh aplikasi dari tipe G-to-C ini adalah Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke Komdak dan antri untuk memperoleh pelayanan.

2. *Government to Business*

Pemerintahan dan sektor bisnis merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena keduanya saling membutuhkan satu sama lain dan saling berinteraksi. Pemerintah memiliki tugas utama yang terkait dengan sektor bisnis yakni dengan membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian dalam sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Pihak swasta atau pelaku bisnis pada hal ini membutuhkan banyak informasi yang dimiliki oleh pemerintah, dalam melakukan aktivitas usahanya, terlebih dalam melakukan aktivitas bisnis juga memerlukan izin

dari pemerintah sehingga pemerintah dengan pihak pelaksana bisnis melakukan komunikasi terkait hal tersebut, *e-government* hadir dalam rangka mempermudah pihak swasta atau pelaku bisnis dalam mendapatkan informasi seputar syarat usaha yang ingin didirikan terkait bisnis yang ingin dilakukan menjadi lebih mudah dan efisien tentunya. Contoh dari aplikasi *e-government* tipe G-to-B ini adalah para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan agar pemerintah dapat lebih dekat dengan pihak pelaku bisnis karena komunikasi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja serta pemerintah menjadi lebih transparan karena semua dokumen tercatat secara otomatis dalam sistem *online*.

3. *Government to Governments*

Pada tipe G-to-G berkaitan dengan hubungan pemerintah sebagai sebuah institusi dengan institusi pemerintah lainnya, pada era globasi seperti saat ini komunikasi yang intens sangat dibutuhkan antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya, pada komunikasi tersebut tidak hanya seputar diplomasi saja melainkan untuk memperlancar kerja sama antar negara dan kerja sama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik, mekanisme hubungan social dan budaya dan lain sebagainya. Contoh penerapan *e-government* dengan tipe G-to-G

adalah penyediaan data-data masyarakat serta kondisi Indonesia oleh Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai dasar kementerian atau institusi pemerintah lain dalam membuat kebijakan.

4. *Government to Employees*

Pelaksanaan *e-government* juga dapat mempermudah interaksi pemerintah dalam sebuah organisasi dengan para anggota atau pegawainya. Hal tersebut dapat meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja pada instansi tersebut. Contoh dari penerapan tipe G-to-E ini adalah aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan yang merupakan hak dari pegawai pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya.

2.2.7 *Balanced Scorecard*

2.2.7.1 *Konsep Balanced Scorecard*

Balanced Scorecard merupakan pendekatan baru yang lebih integratif di dalam mengukur kinerja instansi pemerintah. Konsep *balanced scorecard* lebih memiliki kemampuan menjawab terhadap berbagai persoalan pengukuran secara komprehensif, integral dan dapat dipakai dengan mudah sebagai pijakan dalam membuat strategi manajemen instansi pemerintah di masa yang akan datang.

Menurut Mulyadi (2001:1) *balanced scorecard* merupakan *contemporary management tool* yang digunakan untuk mendongkrak

kemampuan organisasi dalam melipatgandakan kinerja keuangan. Konsep *balance scorecard* berkembang sejalan dengan perkembangan implementasi konsep tersebut. *Balanced Scorecard* terdiri dari dua kata yaitu kartu skor (*scorecard*) dan berimbang (*balanced*). Dimana kartu skor merupakan kartu yang digunakan untuk mencatat skor atau nilai hasil kinerja seseorang, kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh seseorang di masa depan. Berdasarkan kartu skor tersebut dapat dibandingkan antara rencana skor yang hendak diwujudkan dengan hasil kinerja yang telah dilaksanakan. Hasil dari perbandingan tersebut maka akan digunakan untuk melakukan evaluasi atas kinerja instansi pemerintahan yang terkait.

Pada awalnya *balanced scorecard* diciptakan hanya mengatasi permasalahan tentang kelemahan sistem pengukuran kinerja eksekutif yang berfokus pada keuangan. Namun dengan seiring berjalannya implementasi *balanced scorecard* maka kini *balanced scorecard* tidak hanya digunakan sebagai pengukur kinerja eksekutif, namun meluas sebagai pendekatan dalam penyusunan rencana strategik. Selanjutnya pada tahun 1990 *balanced scorecard* memiliki empat perspektif sebagai ukuran kinerja eksekutif yang komprehensif, hal tersebut berdasarkan riset yang dilakukan oleh Nolan Norton Institute bagian riset kantor akuntan public KPMG di U.S.A, empat

persepektif tersebut adalah: keuangan, *customer*, proses bisnis/intern, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Perkembangan konsep *balanced scorecard* sangat pesat karena setelah berhasil menerapkan *balanced scorecard* sebagai ukuran kinerja elsekutf, *balanced scorecard* kemudian diterapkan ke tahap manajemen yang lebih strategic sebelum penilaian kinerja. Dalam sistem perencanaan, pengukuran kinerja terjadi pada tahap implementasi rencana. Pelaksana tidak akan dimintai pertanggungjawaban atas kinerjanya jika pada tahap perencanaan, pelaksana tersebut tidak merencanakan terlebih dahulu tujuan yang akan dicapai atau yang ingin diwujudkan di masa yang akan datang.

2.2.7.2 Keunggulan *Balanced Scorecard*

Balanced scorecard memiliki keunggulan yang menjadikan sistem manajemen strategik pada saat ini berbeda degan sistem manajemen strategik tradisional. Keunggulan *balanced scorecard* dalam sistem perencanaan strategik adalah mampu menghasilkan rencana strategik yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Komprehensif

Balanced scorecard mencakup perspektif yang lebih luas dalam perencanaan manajemen strategik, dari yang sebelumnya terbatas hanya mencakup perspektif keuangan saja, kini meluas ke tiga perspektif yang lainnya, yaitu: *customers*, proses bisnis/intern, serta

pembelajaran dan pertumbuhan. Perluasan perspektif rencana strategik ke perspektif non-keuangan tersebut menghasilkan manfaat berikut:

- a. Menjanjikan kinerja keuangan yang berlipat ganda dan berjangka panjang;
- b. Memampukan perusahaan atau instansi untuk memasuki lingkungan bisnis yang kompleks.

2. Koheren

Balanced scorecard mewajibkan pelaksana untuk membangun hubungan sebab akibat di antara berbagai sasaran strategik yang dihasilkan dalam perancangan strategik. Kekoherenan juga memiliki arti bahwa hubungan sebab akibat dibangun antara keluaran yang dihasilkan sistem perumusan strategik dengan keluaran yang dihasilkan sistem perencanaan strategik. Sasaran strategik yang dirumuskan dalam sistem perencanaan strategik merupakan merupakan penerjemahan visi, tujuan, dan strategi yang dihasilkan sistem perumusan strategik.

3. Seimbang

Keseimbangan strategik yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategik penting untuk menghasilkan kinerja yang berjangka panjang. Keseimbangan yang dimaksudkan adalah apabila perencanaan strategik diterapkan secara seimbang antara focus internal dan focus eksternal nya.

4. Terukur

Keterukuran sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategik menjanjikan ketercapaian berbagai sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Dalam pendekatan *balanced scorecard* sasaran-sasaran strategik dapat ditentukan ukurannya agar dapat dikelola dengan baik sehingga dapat tercapainya tujuan yang diinginkan.

2.2.7.3 *Balanced E-Government Scorecard*

Berdasarkan penjabaran konsep *balanced scorecard* di atas dimana *balanced scorecard* hadir dalam rangka untuk mempermudah pengukuran suatu sasaran-sasaran strategik sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan perencanaan strategik tersebut. Hal tersebut kemudian diadaptasi dalam sistem *e-government* atau pemerintahan yang berbasis teknologi untuk dapat mengukur performa pemerintahan yang menerapkan *e-government*. *Balanced e-government scorecard* diciptakan dalam zaman teknologi informasi dan komunikasi, diaman zaman tersebut merupakan zaman yang di dalamnya computer dan telekomunikasi dimanfaatkan secara ekstensif dan intensif dalam semua aspek kehidupan manusia, tak terkecuali pada aspek penyelenggaraan pemerintahan.

Melalui fasilitas *information sharing* seluruh pegawai dan masyarakat memiliki kesempatan untuk akses ke pusat informasi,

information sharing ini juga meningkatkan tuntutan tentang otonomi dan wewenang di kalangan pegawai dan masyarakat sehingga mereka memberikan kontribusi yang signifikan dalam membangun masa depan instansi pemerintahan. Untuk mengukur performa pemerintah yang menerapkan *e-government* dalam pelaksanaan pemerintahannya, maka Stiftung dalam Indrajit (2005:43) memberikan lima dimensi untuk mengukur performa penerapan *e-government*, lima dimensi tersebut adalah:

1. Manfaat

Dimensi manfaat berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut. Yang termasuk dalam dimensi ini adalah:

- a. Cakupan layanan yang sudah diimplementasikan;
- b. Bagaimana layanan tersebut bisa diakses dalam *one stop shop* dari satu portal menuju berbagai layanan;
- c. Kemudahan penggunaan dalam mendapatkan layanan tersebut.

2. Efisiensi

Efisiensi berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan. Kriteria pada dimensi ini adalah:

- a. Ketersediaan arsitektur proses, aplikasi, dan database yang bisa berjalan baik ketika dibutuhkan;

- b. Perencanaan sumber daya dan keuangan secara baik;
- c. Pemanfaatan *platform* teknologi informasi dan teknologi secara maksimal pada keseluruhan aspek;
- d. Kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai.

3. Partisipasi

Pada dimensi ini berhubungan dengan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan. Kriteria dalam hal ini adalah:

- a. Akses langsung masyarakat terhadap orang yang berkepentingan melalui web;
- b. Pertimbangan terhadap umpan balik dan keinginan masyarakat;
- c. Pengaruh dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

4. Transparansi

Pada dimensi ini memiliki maksud untuk mengetahui apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan. Kriteria transparansi adalah;

- a. Banyaknya informasi yang dikeluarkan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (misalnya konferensi pers, *release* hasil rapat kabinet, dan lain-lain);

- b. Informasi status permohonan aplikasi yang diajukan masyarakat apakah masyarakat misalnya bisa menanyakan dan mengetahui secara langsung apakah permohonan aplikasinya disetujui atau tidak;

c. *Topicality of information.*

5. Manajemen Perubahan

Pada dimensi ini terkait dengan proses implementasi apakah ada proses *review* yang jelas dan dikelola dengan baik. Kriteria dalam hal ini adalah:

- a. Strategi pengembangan, misalnya seberapa besar implementasi melibatkan perbandingan dan studi kasus dengan implementasi di tempat lain;
- b. Kualitas *control* dan *review*;
- c. Keterlibatan dan motivasi dari pegawai.

2.3 Smart City

2.3.1 Konsep Smart City

Smart city adalah konsep kota cerdas dimana penataan kota tersebut dilakukan secara terintegrasi melalui cakupan pembangunan yang luas dan dipadukan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan untuk menciptakan perencanaan dan pengembangan kota yang modern dan maju sehingga dapat meningkatkan kualitas dari kota tersebut baik dalam segi penyelenggaraan pemerintah dalam kota tersebut, maupun dalam segi

pemberian pelayanan kepada masyarakat. *Smart city* merupakan satu langkah hebat yang sangat mempengaruhi dalam hal memajukan kota yang terdapat dalam suatu negara dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Smart city dapat dikatakan sebagai kota yang dapat melakukan sinergi yang baik antara sumber daya manusia dan teknologi komunikasi, *smart city* diharapkan dapat mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan kualitas hidup yang tinggi.

2.3.2 *Smart City* Kota Cirebon

Untuk meningkatkan kualitas pembangunan serta penyelenggaraan pemerintahan di Kota Cirebon, maka pemerintah Kota Cirebon memiliki gagasan yang sangat baik yaitu gagasan berupa gerakan *smart city* dimana gagasan tersebut merupakan gerakan dalam merubah tatanan kota menjadi kota yang cerdas dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, hal tersebut merupakan gerakan yang mendukung pelaksanaan *e-government* atau pemerintahan berbasis teknologi yang ada di Kota Cirebon, dimana visi dari gerakan *smart city* di Kota Cirebon adalah terwujudnya Cirebon kota cerdas yang kreatif, inovatif, sinergis dan berdaya saing pada tahun 2028. Gerakan *smart city* di Kota Cirebon sudah dimulai sejak tahun 2017, namun pada tahun tersebut belum maksimalnya pelaksanaan *smart city* sehingga terus menerus mengalami perkembangan hingga kini bisa dikatakan bahwa Kota Cirebon merupakan salah satu kota yang memiliki banyak program yang berkaitan dengan teknologi, sehingga dapat mendorong Kota Cirebon

menjadi kota yang lebih maju dan modern. Berdasarkan informasi yang termuat dalam www.smartcity.cirebonkota.go.id program-program *smart city* di Kota Cirebon adalah sebagai berikut:

1. *SMART GOVERNANCE*

- a. CIREBON BROJOL AJA KLALEN, Program Akte Langsung Jadi Kalau Lahiran Lapor Secara Online
- b. Cirebon JEH (SETDA), Data Produk-Produk Hukum Pemerintah Daerah Kota Cirebon / JDIH, Web: <http://hukum.cirebonkota.go.id>, Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.web.asani75.j>
[dih mobile](#)
- c. SEDULUR (Kecamatan Harjamukti), Pelayanan dan Pengelolaan Administrasi Kelurahan secara Elektronik, Web : <https://sedulur.cirebonkota.go.id>
- d. E-LAKIP (SETDA), Laporan Online Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah Kota Cirebon
- e. E-Kehadiran (BKPPD), Pengelolaan dan Pengawasan Kehadiran PNS di Lingkungan Pemerintah Kota Cirebon Web : <https://kehadiran.cirebonkota.go.id>
- f. LAPOR (DKIS), Laporan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kota Cirebon, Web: <https://www.lapor.go.id>
- g. SIMPEG (BKPPD), Manajemen Kepegawaian secara Elektronik di Pemerintah Daerah Kota Cirebon, Web: <http://simpeg.cirebonkota.go.id>

- h. SIMREDA (BP4D), Manajemen Perencanaan Pembangunan Daerah secara Elektronik Web: <https://simreda.cirebonkota.go.id>
 - i. PTSP Online (DPMPTSP), Pendaftaran dan Pemrosesan Produk Ijin secara Online Web: <http://ptsp.cirebonkota.go.id>
 - j. SIMAYA (DKIS), Kantor Elektronik secara Online Web: <https://simaya.go.id>
 - k. SIMDA Keuangan (BKD), Pengelolaan Data Keuangan Daerah
 - l. SIMDA BMD (BKD), Sistem Pengelolaan Barang Milik Daerah Web: <http://aset.cirebonkota.go.id>
 - m. SSO (DKIS), Sistem pengguna aplikasi terpadu (Single Sign On) Web: <http://sso.cirebonkota.go.id>
 - n. SKP Online (BKPPD), Pencatatan dan pengelolaan penilaian kinerja pegawai Web: <http://pns.cirebonkota.go.id>
2. *SMART BRANDING*
- a. Data Peluang Investasi (DPMPTSP), Display Peluang Investasi bagi Investor di Wilayah Kota Cirebon Web: <http://penanamanmodal.cirebonkota.go.id>
 - b. WISTAKON, Wisata Kota Cirebon Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.telkom.wistakon>
3. *SMART ECONOMY*
- a. Info Pajak (BKD), Informasi Perolehan dan Capaian Target Pajak Daerah Web: <http://bkd.cirebonkota.go.id/infopajak>

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.web.asani75.infopajak>

b. E-BPHTB (BKD), Pengelolaan BPHTB di wilayah Kota Cirebon secara Elektronik Web: <http://bphtb.cirebonkota.go.id>

c. E-SPTPD (BKD), Pengelolaan dan Pendaftaran Pajak Daerah secara Elektronik Web: <https://sptpd.cirebonkota.go.id>

d. SIMPENDA (BKD), Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah (Pajak Daerah Lainnya) Web: <http://simpenda.cirebonkota.go.id>

e. E-PBB (BKD), Sistem Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan secara Elektronik

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.web.asani75.pbbmobile>

4. SMART LIVING

a. CIREBON MELET, Cirebon Melek Internet

b. Pendaftaran Online (RSD Gunung Jati), Pendaftaran Pasien BPJS secara Online di Instalasi Rawat Jalan RSD Gunung Jati Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rsgj.lithiumremote.pendaftaranmandiri>

c. E-Puskesmas (DINKES), Pengelolaan Puskesmas berbasis Elektronik di Kota Cirebon

d. Info Ketersediaan Kamar (RSD Gunung Jati), Informasi Ketersediaan Kamar Rawat Inap di RSD Gunung Jati

e. ATCS (Dishub), Area Traffic Control System

5. SMART SOCIETY

- a. CIREBON WADUL BAE, Program Warga Peduli Bocah lan Emboke
- b. SIMASKOT (SATPOLPP), Pendataan dan Pengelolaan Data Anggota LINMAS Kota Cirebon Web: <http://simaskot.cirebonkota.go.id>
- c. Icirebon, Perpustakaan Digital Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=mam.reader.icirebon>
- d. E-PRESENSI Siswa, Kontrol Kehadiran Siswa

6. SMART ENVIRONMENT

- a. CIREBON KUDU ELING, Kolaborasi Penduduk dalam Pengelolaan Lingkungan (DLH)

2.4 Program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan (Sedulur)

2.4.1 Definisi Program

Definisi program termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, menyatakan bahwa:

Program adalah instrument kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran, atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi pemerintah.

Berdasarkan definisi mengenai program yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dapat diambil kesimpulan bahwa program itu adalah alat untuk mencapai tujuan, program menjadi penjabaran-penjabaran dalam langkah-langkah untuk mencapai tujuan itu sendiri. Dengan adanya program

membuat suatu kegiatan menjadi terkoordinir dengan baik serta memilih arah dan sasaran yang pasti karena dengan adanya instrument kegiatan yang berupa program menjadi lebih paham akan tujuan yang ingin dicapai.

2.4.2 Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan (Sedulur)

E-Governmmt atau pemerintahan berbasis teknologi memiliki manfaat utama yaitu dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam sebuah instansi sehingga pelayanan menjadi lebih baik dengan memanfaatkan teknologi yang ada sesuai dengan perkembangan zaman yang terus menerus berkembang seperti ini. Mengingat pada saat ini semua dituntut untuk serba cepat karena mobilitas masyarakat yang semakin tinggi, hal tersebut didukung dengan kehadiran teknologi yang terus berkembang menjadi semakin maju maka kebutuhan sistem yang mendukung pelayanan public yang cepat, efisien, terintegrasi serta berbasis teknologi sangat dibutuhkan.

Sistem elektronik administrasi umum kelurahan (Sedulur) hadir dalam rangka menerapkan *e-government* untuk memudahkan pelayanan di lingkup kelurahan yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah dalam lingkup yang paling bawah yang langsung bersinggungan langsung dengan masyarakat, kebutuhan sistem pelayanan meliputi pengelolaan data penduduk, luas wilayah, pelayanan administrasi, pengelolaan pajak dan data demografi lainnya yang berkaitan dengan kependudukan.

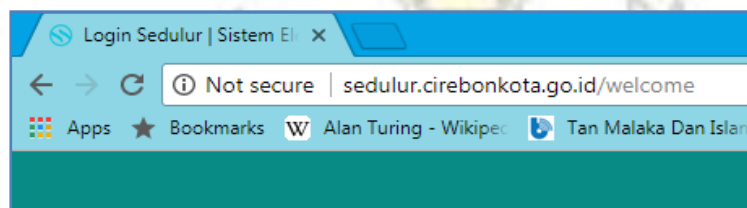
2.4.2.1 Cara Mengakses SEDULUR

SEDULUR merupakan aplikasi berbasis web yang dapat diakses melalui web-browser dikomputer atau handphone anda, dengan arsitektur berbasis client-server memungkinkan SEDULUR dapat diakses dimana saja. Berikut cara mengakses SEDULUR melalui web-browser:

1. Cara Pertama

Buka Browser dikomputer anda (disarankan Google Chrome), lalu ketikkan alamat ip SEDULUR di address bar browser.

<http://sedulur.cirebonkota.go.id/>



Gambar 2.2

Adress Bar Browser

(Sumber: Modul SEDULUR Kelurahan Kalijaga)

2. Cara Kedua

Kemudian login dengan akun pada halaman login sedulur. Pada saat ini akun sedulur baru dimiliki oleh petugas kelurahan dan ketua RW saja. Sehingga untuk *username* jika petugas kelurahan diisi dengan nama petugas tersebut dan *password* nya merupakan kata yang bersifat rahasia yang telah dibuat oleh masing-masing petugas sehingga hanya bisa dibuka oleh mereka yang memiliki kewenangan untuk melakukannya. Sedangkan untuk akun yang dikelola oleh Ketua RW pada bagian *username* diisi

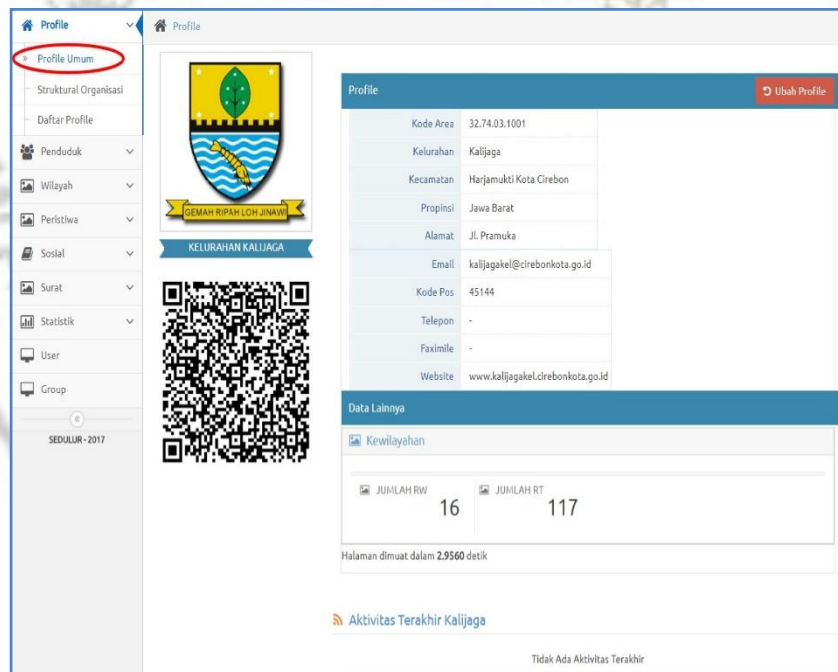
dengan nama mereka sendiri dan pada kolom *password* diisi dengan nomor NIK mereka, hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh pihak kelurahan agar pihak kelurahan dapat dengan mudah melakukan pengecekan di akun setiap Ketua RW.



Gambar 2.3

Halaman Log In

(Sumber: Modul SEDULUR Kelurahan Kalijaga)



Gambar 2.4

Halaman Depan SEDULUR

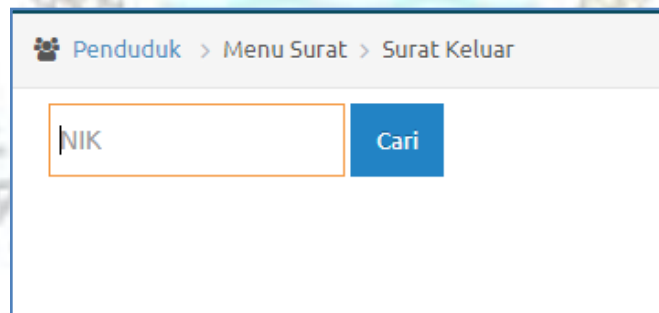
(Sumber: Modul SEDULUR Kelurahan Kalijaga)

2.4.2.2 Membuat Surat dalam SEDULUR

1. Surat Keluar Pelayanan

Surat keluar pelayanan merupakan surat-surat yang ditujukan untuk keperluan administrasi penduduk, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat pengantar SKCK, Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Kemtian, dll. Pelayanan surat ini merupakan layanan yang paling banyak diakses. Dengan aplikasi SEDULUR pembuatan surat bisa dilakukan kurang dari 5 menit. Berikut alur dan tata cara membuat surat pelayanan dalam aplikasi SEDULUR:

1. Buka menu SURAT lalu pilih submenu SURAT KELUAR kemudian pilih submenu SURAT PELAYANAN : Surat > Surat Keluar > Surat Pelayanan Pada kolom pencarian ketikkan Nama pemohon surat lalu klik Cari.



Gambar 2.5

Halaman Kolom Pencarian NIK

(Sumber: Modul SEDULUR Kelurahan Kalijaga)

2. Lalu pilih jenis surat yang akan dibuat, Klik “Pilih Jenis Surat Keluar”
pilih surat yang akan dibuat. Cari dan klik dalam daftar tersebut



Gambar 2.6

Halaman Jenis Surat Keluar

(Sumber: Modul SEDULUR Kelurahan Kalijaga)

3. Setelah itu akan muncul kolom yang harus diisi, dalam surat ini adalah Surat Keterangan Usaha (SKU), pada dasarnya setiap surat pasti memiliki nomor surat, maksud keperluan surat dibuat, ditanda tangani oleh siapa dan masa berlaku surat. Jadi perhatikan ketika anda mengisi kolom surat apapun. Untuk Nomor surat dan klasifikasinya sudah otomatis dibuat oleh system, kita hanya tinggal mencocokkan dengan buku register.

SURAT KETERANGAN USAHA

NAMA LENGKAP : KADIRA

NIK : 3209141106780004

NO SURAT : 517/8/XII/2017/Kel.Hjm

NAMA USAHA : JUAL PAKAN BURUNG

ALAMAT USAHA : Ruko Pasar Perumnas

KEPERLUAN : Pengajuan Modal Usaha Ke Bank BRI KCP Perumnas

MASA BERLAKU : 2017-12-06 s/d

TANDA TANGAN : SURYADI S.Sos

Data Tersimpan

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Gambar 2.7

Halaman Penomoran Surat

(Sumber: Modul SEDULUR Kelurahan Kalijaga)

Masa berlaku surat dikembalikan ke peraturan keluarahan masing-masing, ada yang satu bulan, dua bulan bahkan tiga bulan tetapi lazimnya satu bulan.

Peraturan Tanda Tangan, jika kepala desa tidak ada saat dibutuhkan tanda tangan maka tanda tangan diatasnamakan (a.n) dan Sekretaris desa yang mendatangani.

4. Lalu Klik Tombol SIMPAN. Sebelum dicetak periksa terlebih dahulu apakah sudah benar atau terdapat kesalahan dalam surat, jika tidak ada kesalahan kita bisa langsung mencetaknya. Dengan klik CETAK, dipojok kanan atas.

PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON
KECAMATAN HARJAMUKTI
KELURAHAN HARJAMUKTI

Jl. Kanggrakan No. 55 Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon Kode Pos 45143
Website : www.harjamuktikel.cirebonkota.go.id Email : harjamuktikel@cirebonkota.go.id

SURAT KETERANGAN USAHA
Nomor : 517/8/XI/2017/Kel.Hjm

Yang bertanda tangan di bawah ini Lurah Harjamukti Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon, Menyerangkan bahwa :

Nama Lengkap : KADIRA
NIK : 3209141106780004
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 11 Juni 1978
Jenis Kelamin / Umur : Laki-laki (39 Thn)
Kewarganegaraan/Agama : WNI / Islam
Status : Kawin
Pekerjaan : Presiden
Alamat : Kanggrakan Utara RT 1 RW 1 Kelurahan Harjamukti
Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon Kode Pos 45143

Orang tersebut di atas benar adalah warga kami yang beralamat sebagaimana tertera di atas dan yang bersangkutan memiliki Usaha dengan keterangan sebagai berikut :

Nama Usaha : JUAL PAKAN BURUNG
Alamat : RUKO PERUMNAS

Tujuan Dikeluarkannya Surat Keterangan Usaha adalah *Pemohonan Pinjaman modal*.
Masa Berlaku Surat Keterangan Usaha ini adalah sebagai berikut :
Dikeluarkan Tanggal : 06 DESEMBER 2017
Berlaku Sampai Dengan : 06 JANUARI 2018

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kota Cirebon, 06 Desember 2017
Lurah Harjamukti

KADIRA

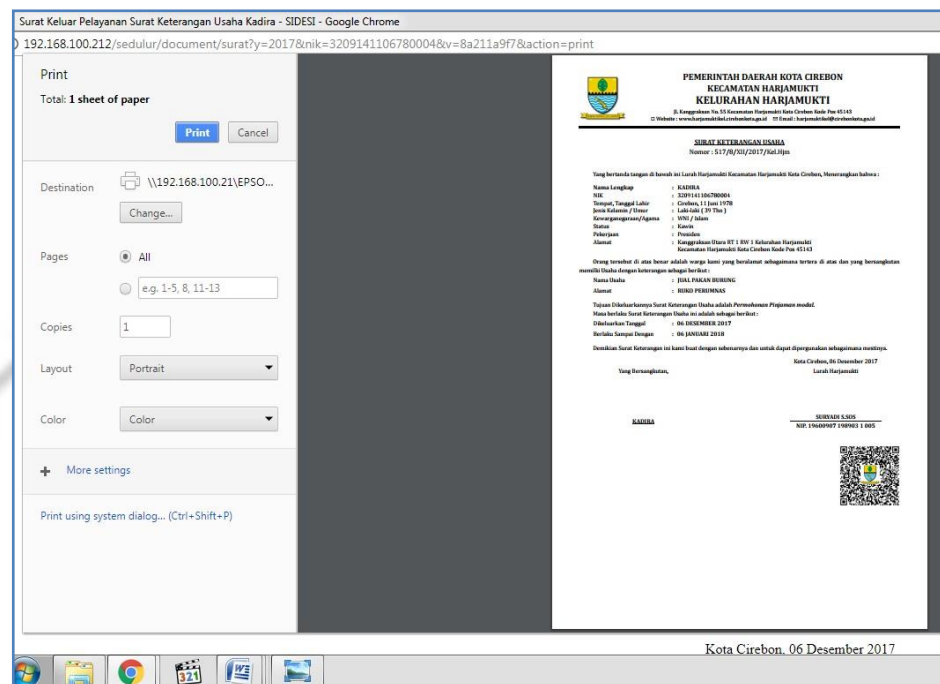
SURVADI S.SOS
NIP.196009071989031005

Gambar 2.8
Halaman Pratinjau Cetak Surat
(Sumber: Modul SEDULUR Kelurahan Kalijaga)

Setiap surat yang dibuat di SEDULUR dilengkapi dengan *Barcode*, ini untuk menjaga keaslian surat dan legalitas bahwa surat tersebut dikeluarkan oleh pemerintah desa, *Barcode* sendiri memuat data surat seperti tanggal, NIK pemohon dan nama surat itu sendiri. Sehingga surat sulit untuk dipalsukan atau digunakan tanpa sepengetahuan pihak

keluarahan banyak kasus pemalsuan dokumen termasuk surat karena surat tidak memiliki fitur autentifikasi keamanan.

5. Klik *print* untuk mencetak surat



Gambar 2.9

Halaman Cetak Surat

(Sumber: Modul SEDULUR Kelurahan Kalijaga)

2. Log Surat Keluar

Log dalam arti sempit berarti jejak atau catatan, log disini berarti catatatn atau rekam surat yang pernah dibuat dalam kurun waktu tertentu, semua data surat keluar pelayanan dicatat dan disimpan dalam database, dan data tersebut dapat kita gunakan sebagai bahan evaluasi pelayanan dimasa mendatang. Data tersebut disajikan dalam bentuk tabel statistik, misalkan berapa banyak pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) dalam kurun

waktu satu tahun atau dua tahun dan siapa saja penduduk yang membuat surat tersebut, sehingga data kebutuhan surat penduduk bisa dianalisis dalam data tersebut. Karena surat merupakan produk hukum yang dikeluarkan oleh pihak kelurahan, dimana jika disalahgunakan nilainya mengandung hukum.

Surat > Surat Keluar > Record Surat Keluar Pelayanan

1 2 3 4 5

Data Tabel 2017 - Pilih Jenis Surat - Cetak

RECORD SURAT KELUAR PELAYANAN PENDUDUK TAHUN 2017

Display 10 records Search: 6

NO	NO SURAT	PENDUDUK	NAMA SURAT	KETERANGAN	PETUGAS TANGGAL	TANDA TANGAN JABATAN
1	140/766/XII/Des-2017	ANISA 3209236102970007	SURAT KETERANGAN	IZIN TIDAK MASUK KERJA	UJIAN TO IMANSYAH ARNOTO SENIN, 04 DES 2017 (12:01:44 WIB)	MUHDIN SEKRETARIS DESA
						Detail Surat
2	140/XII/Des-2017	ANISA 3209236102970007	SURAT KETERANGAN	IZIN TIDAK MASUK KERJA	UJIAN TO IMANSYAH ARNOTO SENIN, 04 DES 2017 (11:42:13 WIB)	MUHDIN SEKRETARIS DESA
						Detail Surat
3	140/7665/XII/Des-2017	AMRI HELJIAN BANJARNAHOR 3209170802820014	SURAT KETERANGAN	PERUBAHAN NAMA PEMILIK PDAM	UJIAN TO IMANSYAH ARNOTO SENIN, 04 DES 2017 (10:51:06 WIB)	MUHDIN SEKRETARIS DESA
						Detail Surat
4	517/696/XII/Des-2017	RISSA HURIAHWATI 320923430890009	SURAT KETERANGAN USAHA	PERSYARATAN PENGALUAN PINJAMAN DI BANK MANDIRI PALIMANAN USAHA: WARUNG SEMBAKO ALAMAT: BLOK WANGIRI	UJIAN TO IMANSYAH ARNOTO SENIN, 04 DES 2017 (08:49:29 WIB)	EFENDI KASIE PEMERINTAHAN DAN PEMBINAAN KEMASYARAKATAN
						Detail Surat
5	463/767/XI/Des-2017	NURAINI 3209236711050002	SURAT KETERANGAN TIDAK MAHU	PERSYARATAN SEKOLAH DI SMPN 4 LUNCBENDA PALIMANAN	UJIAN TO IMANSYAH ARNOTO KAMIS, 30 NOV 2017 (14:53:35 WIB)	EFENDI KASIE PEMERINTAHAN DAN PEMBINAAN KEMASYARAKATAN
						Detail Surat

Tampilkan 1 Sampai 10 Dari 823 Data Tersimpan 7

« 1 2 3 4 5 »

Gambar 2.10

Halaman *Record* Surat Keluar

(Sumber: Modul SEDULUR Kelurahan Kalijaga)

TABEL STATISTIK SURAT KELUAR PELAYANAN PENDUDUK TAHUN 2017		
NO	NAMA SURAT	JUMLAH
1	SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU	203
2	SURAT KETERANGAN USAHA	115
3	SURAT KETERANGAN CHAIB	100
4	PENGANTAR SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN	95
5	KARTU KELUARGA SEHENTARA	64
6	KETERANGAN BEDA IDENTITAS	27
7	SURAT KETERANGAN KTP SEHENTARA	26
8	SURAT PERMOHONAN PENGAJUAN KTP	25
9	PERMOHONAN AKTA LAHIR	24
10	KETERANGAN ANDON NIKAH	23
11	SURAT KETERANGAN DOHSILI	20
12	DOKUMEN PERNIKAHAN [N-1], [N-2], [N-3], [N-4], [N-5]	17
13	SURAT KETERANGAN KELAHIRAN	16
14	SURAT KETERANGAN PENCHASLAN	12
15	SURAT KETERANGAN KEHATIAN	11
16	FORMULIR PERMOHONAN PERUBAHAN KK WNI (F-1.16)	7
17	FORMULIR PERMOHONAN KK BARU WNI (F-1.15)	7
18	BHODATA PENDUDUK	6
19	0	5
20	PENGANTAR ITIN KERAMAJAN	4

Gambar 2.11
Halaman Tabel Statistik Surat Keluar
(Sumber: Modul SEDULUR Kelurahan Kalijaga)

Data diurutkan dari paling banyak sampai yang paling rendah, keterangan diatas menunjukkan bahwa Surat Keterangan Tidak Mampu yang paling banyak dibuat selama kurun waktu satu tahun, lalu untuk melihat siapa saja penduduk yang membuat surat tersebut kita klik saja dalam angka yang tertera ditabel tersebut, maka akan muncul daftar nama penduduk yang membuat surat keterangan tidak mampu dalam kurun waktu satu tahun. Begitu juga dengan jenis surat yang lain, semua jenis surat yang pernah dibuat dapat diketahui jumlah dan identitas pemohonnya secara akurat.