



PENERAPAN E-GOVERNMENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK DI DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI YOGYAKARTA

Ilham Aziz Rosadi¹, Agustina Rahmawati², Kusrini³

^{1,2}Progam Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas AMIKOM Yogyakarta

³Progam Studi Informatika, Universitas AMIKOM Yogyakarta

Yogyakarta

Email Korespondensi: agustinarahma@amikom.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi mengenai pentingnya penerapan *E-Government*, semua elemen pemerintahan pusat maupun daerah untuk senantiasa menerapkan *E-Government*. Karena *E-Government* merupakan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dilakukan pemerintah dalam mendukung serta meningkatkan kinerja layanan publik kepada masyarakat. Kemudian penelitian ini berfokus pada penerapan *E-Government* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan pusat arus informasi dan pengaduan berkaitan dengan ketenagakerjaan maupun transmigrasi pada lingkup Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan media elektronik website pemerintahan nakertrans.jogjaprov.go.id. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan penerapan *E-Government* serta faktor pendukung dan penghambat berdasarkan teori G.Valdes dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan berfokus pada 4 indikator penerapan *E-Government* diantaranya: *E-Government Strategy* (Strategi E-Government), *IT Governance* (Tata Kelola Teknologi Informasi), *Process Management* (Proses Manajemen), *Organization and People* (Organisasi dan Orang). Proses pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dari hasil pengumpulan data yang diperoleh. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Disnakertrans DIY sudah menerapkan dan mengembangkan E-Government dimana terdapat 13 faktor pendukungnya yakni: Visi, Strategi, dan Kebijakan, Strategi Arsitektur Perusahaan, Manajemen TI, Arsitektur TI, Portofolio dan Manajemen Risiko, Layanan TI, Pemanfaatan Aset, Proses Bisnis Manajemen, Manajemen Kinerja, Kepatuhan, Jaminan Mutu dan Keamanan, Manajemen Perubahan, Manajemen Pengetahuan. Dan selanjutnya terdapat 4 faktor penghambat yakni: Layanan kepada Warga dan Bisnis, Interoperabilitas, Infrastruktur dan Alat, Sumber daya Manusia.

Kata Kunci: *E-Government*, TIK, Website, Pemerintahan, Kualitatif

IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT AS AN EFFORT TO IMPROVE PUBLIC SERVICES IN THE YOGYAKARTA MANPOWER AND TRANSMIGRATION OFFICE

Abstract

This research is motivated by the author's understanding of the importance of implementing *E-Government*, all elements of central and local government to always implement *E-Government*. Because *E-Government* is the use of Information and Communication Technology by the government in supporting and improving the performance of public services to the community. Then this research focuses on the application of *E-Government* at the Yogyakarta Special Region Manpower and Transmigration Office which is the center of the flow of information and complaints related to employment and transmigration within the scope of the Yogyakarta Special Region Provincial Government by using electronic media the government website *nakertrans.jogjaprov.go.id*. The purpose of this study is to describe the application of *E-Government* as well as supporting and inhibiting factors based on G.Valdes theory in the administration of electronic-based government at the Department of Manpower and Transmigration of the Special Region of Yogyakarta. This research uses descriptive qualitative research method. By focusing on 4 indicators of *E-Government* including: *E-Government Strategy*, *IT Governance*, *Process Management*, *Organization and People*. The data collection process used interview, observation, and documentation techniques. Then the data analysis technique was carried out qualitatively from the results of data collection obtained. So it can be concluded that the DIY Manpower and Transmigration Office has implemented and developed E-Government where there are 13 supporting factors, namely: Vision, Strategy, and Policy, Corporate Architecture Strategy, IT Management, IT Architecture, Portfolio and Risk Management, IT Services, Asset Utilization, Process Business Management, Performance Management, Compliance, Quality Assurance and Security, Change Management, Knowledge Management. And then there are 4 inhibiting factors, namely: Services to Citizens and Businesses, Interoperability, Infrastructure and Tools, Human Resources.

Keywords: E-Government, ICT, Website, Government, Qualitative

Pendahuluan

Pada penelitian ini mengkaji penerapan *Electronic Government* atau yang disebut *E-Government* pada organisasi perangkat daerah yang menggunakan sistem website pemerintahan dalam menunjang layanan publik serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya. Topik tersebut menarik untuk dikaji dikarenakan saat ini perkembangan teknologi dan akses informasi yang semakin maju dan canggih sudah menjadi konsumsi masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya. Teknologi sudah menjadi gaya hidup masyarakat dimana semua perangkat yang digunakan berbasis elektronik yang terhubung langsung dengan jaringan internet. Pergeseran budaya penyampaian informasi yang sebelumnya manual melalui kanal media cetak, baliho, dan papan informasi kemudian bergeser menggunakan media elektronik seperti website.

Di lain sisi sistem pemerintahan serta layanan publik yang cepat, akurat, praktis, dan mudah menjadi poin penting masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pemerintahan di era digital saat ini. Melihat kondisi tersebut pemerintah harus beradaptasi di era digital menggunakan TIK pada sistem pemerintahan dalam menunjang layanan publik. Layanan publik yang dilakukan pemerintahan dikombinasikan dengan penggunaan TIK, memunculkan konsep *E-Government*. Menurut World Bank yang dikutip oleh Indrajit (2002), *E-Government* adalah pemanfaatan TIK oleh institusi pemerintah, seperti Wide Area Network, Internet, Mobile Computing, yang selanjutnya dapat mendukung transformasi hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, ataupun institusi pemerintah lainnya (Indrajit, 2002). *E-Government* memudahkan masyarakat dan penyelenggara pemerintahan dalam keterhubungan tanpa harus *face-to-face*, karena dengan *E-Government*

Aziz Rosadi¹, Agustina Rahmawati², Kusrini³ 90

Lisencee Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena

Submitted: 8/05/2024; Accepted: 12/05/2024; Published: 30/06/2024

masyarakat mudah mengakses 24 jam dimanapun, kapanpun, dan dimana saja. Selain itu penerapan *E-Government* juga memudahkan dalam pengolahan data, pengolahan informasi, penyajian data, proses kerja, dan manajemen sistem.

Penyelenggara layanan publik yang menjadi objek penelitian ini adalah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta yang menerapkan sistem *E-Government* dengan menggunakan website pemerintahan *nakertrans.jogjaprov.go.id*. Saat ini penerapan *E-Government* di Disnakertrans DIY termasuk ke dalam klasifikasi *Government-to-Citizens* (G2C) yakni ketersediaan fasilitas interaksi antara pengguna layanan (masyarakat) dengan instansi pemerintah menggunakan situs website resmi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan berfokus pada penerapan *E-Government*. Indikator yang digunakan yakni menurut Valdes. G, dkk (2011) indikator tersebut termuat dalam model *leverage domains* atau yang disebut pengaruh domain yang terdiri dari: 1) *E-Government Strategy* (Strategi E-Government), 2) *IT Governance* (Tata Kelola Teknologi Informasi), 3) *Process Management* (Proses Manajemen), 4) *Organization and People* (Organisasi dan Orang) (Valdés et al., 2011).

Di Indonesia sendiri mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 tahun 2003 mengenai pengembangan *E-Government*, yakni suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (online). Payung hukum pada Disnakertrans DIY dalam rangka layanan publik di bidang ketenagakerjaan melalui Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 92 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Jika dikaitkan dengan layanan berbasis *online* didukung Pergub DIY No. 5 Tahun 2006 tentang Pedoman dan Petunjuk Teknis Pemanfaatan Jaringan Komputer Pemerintah Provinsi DIY, Pergub DIY No. 31 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi, Pergub DIY No. 2 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Perda DIY No. 3 Tahun 2019 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan TIK. Kemudian payung hukum secara spesifik terdapat pada Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 560/00175 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Disnakertrans DIY yang memuat standar pelayanan dengan cara online maupun offline.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 11 November 2021, permasalahan secara spesifik pada Disnakertrans DIY berkaitan dengan layanan publik berbasis online/website antara lain:

1. Terbatasnya yang mengontrol/*stay* secara khusus mengelola website.
2. Dalam mengembangkan inovasi website Disnakertrans harus ada persetujuan dari Kominfo terlebih dahulu selaku otoritas yang menangani bidang yang berhubungan dengan teknologi informasi, komunikasi, dan informatika.
3. Sistem keamanan website yang pernah diretas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Tinjauan Pustaka

E-Government adalah singkatan Bahasa Inggris dari *Elektronic Government*, memiliki arti pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang dilakukan pemerintah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik. Istilah *E-Government* mengacu pada penggunaan TIK yang digunakan untuk mengakses serta memproses data layanan (Sharifi & Manian, 2010). Definisi *E-Government* lainnya dikemukakan oleh Jim Flyzik (US Departement of Treasury) pada saat diwawancarai Price Waterhouse Coopers, Mendefinisikan *E-Government* ialah membawa pemerintah ke dunia internet, dan bekerja pada waktu internet. Selain menurut ahli dan peneliti tentang *E-Government* di atas, berdasarkan Inpres Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government bahwa *E-Government* merupakan upaya pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik sehingga berjalan efektif dan efisien.

Tujuan penerapan *E-Government* untuk meningkatkan layanan pemerintahan kepada masyarakat dengan prinsip memudahkan pengoperasian bagi penggunanya dengan menggunakan

media berbasis TIK (Khan et al., 2021). Lebih lanjut manfaat yang didapatkan dari penerapan *E-Government* dalam lingkup pemerintahan tersebut memiliki kebermanfaatan yakni dapat meningkatkan akses dan informasi kepada pihak lain khususnya warga masyarakat sehingga lebih mudah, lancar, dan efisien dalam penerapannya (Layne & Lee, 2001).

Pada penerapan *E-Government* terdapat indikator-indikator penting sebagai kunci sukses di dalamnya sebagai tolak ukur kematangan *E-Government*. Menurut Valdes. G, dkk (2011) indikator tersebut termuat dalam model *leverage domains* atau pengaruh domain yang terdiri dari:

1. *E-Government Strategy* (Strategi E-Government)
 - a. Visi, Strategi, dan kebijakan
Terkait penyelarasan strategi yang didukung oleh komitmen manajemen senior kemudian komunikasi kepada para pemangku kepentingan sehingga memunculkan komitmen sumber daya dalam rangka penerapan *E-Government*.
 - b. Strategi Arsitektur Perusahaan
Terkait dengan cara/strategi penerapan serta strategi penggunaan layanan yang dilakukan dalam penerapan *E-Government* agar dapat berjalan secara maksimal.
 - c. Manajemen TI dan Organisasi
Terkait dengan perencanaan infrastruktur Teknologi Informasi (TI) dan terkait struktur organisasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara layanan kepada masyarakat.
2. *IT Governance* (Tata Kelola Teknologi Informasi)
 - a. Arsitektur TI
Terkait dengan keamanan aplikasi, data, teknologi ataupun jaringan yang digunakan, sehingga memberikan rasa aman akan data pribadi masyarakat yang tersimpan di database, kemudian untuk mendukung keamanan website agar tidak mudah diretas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
 - b. Portofolio dan Manajemen Risiko
Terkait dengan manajemen proyek ataupun manajemen resiko guna dilakukannya langkah *preventif* (pencegahan) berkaitan dengan teknologi informasi yang digunakan.
 - c. Layanan TI
Terkait dengan meja bantuan atau perjanjian tingkat layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat.
 - d. Pemanfaatan Aset
Terkait dengan perencanaan investasi teknologi informasi, akuisisi, ataupun pemeliharaan teknologi guna memaksimalkan penggunaan dimasa sekarang maupun masa mendatang.
3. *Process Management* (Proses Manajemen)
 - a. Proses Bisnis Manajemen
Terkait dengan permodelan proses yang digunakan guna pemantauan proses dan akuntabilitas.
 - b. Manajemen Kinerja
Terkait dengan kinerja yang diukur dari hasil penilaian masyarakat (kepuasan) yang diperoleh melalui kebermanfaatan yang didapat.
 - c. Layanan kepada Warga dan Bisnis
Terkait sistem informasi publik berbasis online yang berkualitas guna memberi layanan kepada masyarakat dan swasta.
 - d. Interoperabilitas
Terkait dengan hal teknis dimana aplikasi dapat berinteraksi atau berhubungan dengan aplikasi lain melalui jalur protokol komunikasi yang disetujui bersama.
 - e. Kepatuhan
Terkait dengan peraturan eksternal dan internal yang dijadikan acuan penerapan *E-Government*.
 - f. Jaminan Mutu dan Keamanan

Terkait dengan sistem manajemen yang dilakukan guna menjaga kualitas dan kemandirian informasi.

4. *Organization and People* (Organisasi dan Orang)

a. Infrastruktur dan Alat

Terkait dengan hardware dan software software penerapan *E-Government*.

b. Sumber Daya Manusia

Terkait dengan kompetensi SDM yang dimiliki penyelenggara layanan selaku operasional harian.

c. Manajemen Perubahan

Terkait dengan perencanaan ke depan yang dilakukan organisasi melibatkan dukungan manajemen, budaya organisasi, ataupun pemangku kepentingan.

d. Manajemen Pengetahuan

Terkait dengan pengetahuan formal dukungan teknologi sebagai alat penting dalam penerapan *E-Government* (Valdés et al., 2011).

Selanjutnya *E-Government* tidak lepas dari pelayanan publik, pemerintahan di revolusi 4.0 atau era digital harus hadir, dekat dan mencukupi kebutuhan masyarakat berbasis elektronik. Pelayanan publik merupakan segala jasa pelayanan, baik pelayanan barang publik maupun jasa publik yang prinsipnya adalah menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat maupun daerah guna pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan Undang-Undang(Nuriyanto, 2014). Pelayanan publik dan layanan publik merupakan sesuatu yang tidak dipisahkan serta memiliki pengertian yang sama karena berkaitan dengan serangkaian tujuan dan hasil yang berakar pada prinsip-prinsip pelayanan publik sampai dengan konseptual digambarkan sebagai "algoritma layanan publik" (Martin, 2021).

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya terkait penerapan *E-Government* di Indonesia, diantaranya: Jurnal karya Penelitian Sabino Mariano, (2019) berjudul "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo" dianalisis dengan 3 elemen kunci kesuksesan *E-Government* (*support, capacity, dan value*) menurut Harvard JFK School of Government. Menghasilkan kesimpulan penerapan *E-Government* di Kab. Sidoarjo belum optimal ditinjau dari segi *support, capacity, dan value*. Selain itu belum terintegrasi dengan institusi atau lembaga yang bersangkutan lainnya. Selanjutnya penelitian Jurnal karya Eka Rolania Batubara dan Herlina Helmy, (2019) berjudul "Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman" dianalisis dengan 3 elemen kunci kesuksesan *E-Government* (*support, capacity, dan value*) menurut Harvard JFK School of Government. Bahwasannya pengembangan *E-Government* di Kab. Padang Pariaman melalui websitenya masih belum optimal dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Dari segi *support dan capacity* belum mendukung dalam rangka pengembangan *E-Government*, tetapi dari segi *value* sudah baik.

State of the art penelitian ini yang menjadi pembeda dari penelitian lainnya adalah tentang "Penerapan *E-Government* Melalui Website Pemerintahan Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY. Dengan menggunakan 4 indikator kematangan *E-Government* menurut Valdes. G, dkk (2011), hal tersebut yang menjadi pembeda penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu terkait *E-Government*.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, dimana menurut Afrizal (2014) dalam bukunya menjelaskan metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian ilmu-ilmu sosial dengan mengumpulkan serta menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan atau tingkah laku manusia (Prof. Dr. Afrizal, 2014). Selain itu peneliti tidak berusaha menghitung ataupun mengkuantifikasikan data kualitatif yang sudah diperoleh atau dengan arti lain tidak melakukan analisis angka-angka jikapun ada analisis angka hanya dilakukan seperlunya saja

dan tidak menjadi poin utama penelitian. Waktu penelitian dimulai dari observasi sampai dengan pengolahan data dilakukan selama 4 (empat) bulan, berlokasi di Dinas Tenaga kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans) Daerah Istimewa Yogyakarta beralamat di Jl. Lingkar Utara Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta. Subjek penelitian kualitatif ialah disebut dengan informan yang kemudian dijadikan teman bahkan konsultan untuk menggali atau mencari informasi yang dibutuhkan dalam penelitian (Salim & Syahrudin, 2012). Kemudian subjek pada penelitian ini diantaranya:

- 1) Ibu Tri Suryani Dyah Wiryantarti, S.E (Kepala Sub. Bagian Program)
- 2) Bapak Didik Sunardi, S.T (ASN Sub. Bagian Program yang menangani IT)
- 3) Bapak Galih Waskito, S.Kom (Tenaga Bantu Sub. Bagian Program yang menangani IT)
- 4) Saudara Ahmad Zidan Al Ghiffarih (Pengguna/User 1)
- 5) Saudara Ruditya Pramana (Pengguna/User 2)

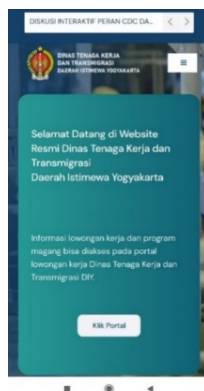
Prosedur penelitian ini dimulai dari menentukan tema dan teori yang akan digunakan sebagai instrumen penelitian, selanjutnya menentukan objek penelitian hingga melakukan izin penelitian pada instansi terkait sehingga memunculkan subjek-subjek penelitian yang akan dijadikan informan, kemudian pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi atau gabungan untuk selanjutnya dilakukan analisis data yang bersifat kualitatif pada hasil akhir penelitian.

Pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi yakni pengumpulan data dengan menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman (1994). Kegiatan analisis data menurut Miles and Huberman terdiri dari 3 aktivitas diantaranya: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi (Matthew B. Miles and A. Michael Huberman, 1994). Analisis penelitian kualitatif tersebut dilakukan dari tahap pengumpulan data hingga setelah pengumpulan data dilakukan.

Hasil dan Pembahasan

Penerapan E-Government di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi DIY

Penerapan *E-Government* di Disnakertrans DIY menggunakan sistem website pemerintahan dengan link: nakertrans.jogjaprov.go.id. Website tersebut dapat diakses melalui komputer (PC), maupun smartphone yang terhubung jaringan internet. Website tersebut dibangun pertama kali sekitar tahun 2009, sebelumnya bernama “Bursa Kerja Online” pada tahun 2007-2008 sebagai wujud penerapan *E-Government* di Disnakertrans DIY. Tujuannya adanya keterhubungan antara instansi pemerintahan dengan swasta dan masyarakat pada layanan terkait secara online yang bisa diandalkan serta mudah digunakan. Penggunaan website pemerintahan di Disnakertrans DIY dapat diakses melalui nakertrans.jogjaprov.go.id dengan tampilan website sebagai berikut:

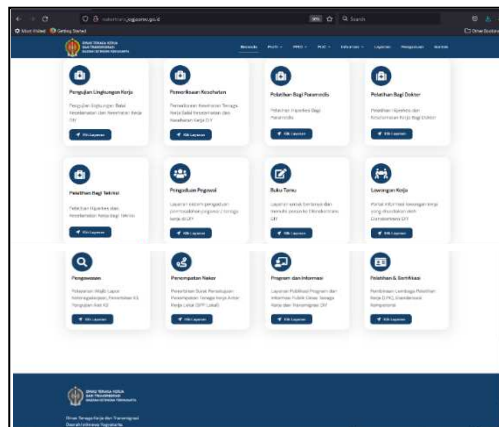


Gambar 1. Tampilan Website Disnakertrans pada Smartphone



Gambar 2. Tampilan Website Disnakertrans pada PC

Pada website tersebut memuat beberapa layanan sebagai berikut: Pengujian lingkungan kerja, pemeriksaan kesehatan, pelatihan bagi paramedis, pelatihan bagi dokter, pelatihan bagi teknisi, pengaduan pegawai, buku tamu, lowongan kerja, pengawasan, penempatan naker, program dan informasi, pelatihan dan sertifikasi. Dengan tampilan seperti gambar di bawah ini:



Gambar 3. Tampilan Menu Layanan

Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan E-Government

Dalam menemukan faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan *E-Government* maka digunakan beberapa indikator penting di dalamnya sebagai tolak ukur kematangan *E-Government*. Indikator yang digunakan yakni menurut Valdes. G, dkk (2011) dengan penjelasan sebagai berikut:

1. *E-Government Strategy* (Strategi E-Government)

a. Visi, Strategi, dan kebijakan

Terkait dengan penyelarasan strategi yang didukung komitmen manajemen senior kemudian komunikasi kepada para pemangku kepentingan ialah dengan mengikuti kebijakan *E-Government* yang ada di Pemerintah Daerah DIY. Kebijakan yang dimaksud sebagai dasar visi, strategi, dan kebijakan penerapan *E-Government* di Disnakertrans DIY. Dalam pelaksanaan tugas terkait dengan TI harus dengan persetujuan Kominfo. Komitmen manajemen senior terkait penerapan *E-Government* misalnya perintah Kepala Disnakertrans pada tahun 2021 sejalan dengan pandemi Covid-19 mengutamakan layanan aduan tenaga kerja berbasis online/website. Komitmen lain dibuktikan dari dibangunnya kebutuhan dan kesiapan tenaga kerja berwujud *link and match* yang melibatkan banyak pihak di dalamnya antara lain: Dinas Pendidikan, Dinas Tenaga Kerja, DP3AP2, kemudian Pariwisata, Dinas Kebudayaan, Dinas Koperasi dan UKM.

b. Strategi Arsitektur Perusahaan

Arsitektur perusahaan dilakukan dengan melakukan evaluasi di lapangan terkait apa yang harus dibenahi. Proses evaluasi juga bersumber dari masukan pengelola atau dalam hal ini Disnakertrans DIY dan masukan dari masyarakat terkait layanan *E-Government*.

c. Manajemen TI dan Organisasi

Manajemen TI di Disnakertrans DIY mengikuti rambu-rambu peraturan serta kebijakan yang berlaku, yakni berdasar kepada Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) 2023 Gubernur DIY dimana pada jangka panjangnya mengedepankan pemaksimalan penggunaan IT atau *Information and Technology*.

Kemudian dari struktur organisasi yang menangani *E-Government* dimana aktor utama yang terlibat di Disnakertrans DIY yakni di Sub. Bagian Program dengan 1 ASN dan 1 naban (tenaga bantu) dengan menggunakan SK gubernur terkait penugasan. Bagian yang memiliki tugas pokok dalam mengkoordinir penggunaan dan *maintenance* layanan TI yang ada di Disnakertrans DIY dipusatkan di Sub. Bagian Program.

2. *IT Governance* (Tata Kelola Teknologi Informasi)

a. Arsitektur TI

Arsitektur teknologi informasi dalam rangka menjaga keamanan aplikasi, data, teknologi ataupun jaringan sudah dilakukan. Pihak Disnakertrans DIY sudah membangun *framework* pemrograman yang terstruktur dan melalui tahapan keamanan, selain itu servernya didukung oleh Kominfo menggunakan domain *https*. Arsitektur TI sudah dibangun semaksimal mungkin guna memberi keamanan sistem website dan memberi rasa aman akan data-data masyarakat yang tersimpan dan susah untuk diretas.

b. Portofolio dan Manajemen Risiko

Portofolio dan manajemen resiko sudah disusun terstruktur, hal tersebut dimulai dari pembentukan tim kemudian menyusun rencana terkait apa yang dibutuhkan di Disnakertrans DIY. Untuk selanjutnya ditindak lanjuti hingga merancang bangun sebuah sistem informasi berdasarkan kebutuhan yang diperlukan. Selain itu pihak Disnakertrans DIY juga berkolaborasi dengan Kominfo dalam membangun sebuah sistem. Pelaksanaan alur manajemen risiko termuat dalam Peraturan Gubernur DIY No. 31 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi diantaranya: 1) Identifikasi; 2) Pengukuran; 3) Pemantauan; dan 4) Pengendalian atas risiko terkait penggunaan teknologi informasi. Manajemen risiko sebagaimana yang dimaksud tersebut mencakup: pengembangan sistem, operasional teknologi informasi, jaringan komunikasi (penggunaan perangkat komputer), pengendalian terhadap informasi, dan penggunaan pihak ketiga sebagai penyedia jasa teknologi informasi.

c. Layanan TI

Terkait layanan TI, terdapat beberapa rencana inovasi ke depan misalnya: rencana bursa kerja yang ditampilkan pada website pada saat ini hanya di media sosial, mengembangkan layanan pengaduan agar terintegrasi dengan E-Lapor DIY, dan otomatisasi layanan masyarakat sehingga langsung terhubung sesuai bidang yang terkait. Kemudian perjanjian tingkat layanan di Disnakertrans DIY menggunakan Surat Keputusan Kepala Dinas No. 560/00175 tentang Penetapan Standar Pelayanan yang digunakan sebagai dasar acuan penyelenggaraan layanan publik agar berjalan maksimal. Kemudian melalui Perda DIY No. 4 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Keterbukaan Informasi.

d. Pemanfaatan Aset

Pemanfaatan aset yakni melalui mekanisme penyusunan Rencana Kebutuhan Barang Milik Daerah (RKBMD). Dimana rencana pembelian atau pengadaan aset misalnya komputer, pegawai, dan kebutuhan yang diperlukan lainnya terlebih dahulu dengan menyusun RKBMD tersebut. Mekanisme RKBMD disusun setiap tahunnya sesuai apa yang dibutuhkan ditahun yang akan datang dan tidak serta merta dapat dilakukan dengan waktu yang singkat.

3. *Process Management* (Proses Manajemen)

a. Proses Bisnis Manajemen

Proses bisnis manajemen dilakukan oleh pimpinan langsung oleh Eselon II atau Kepala Disnakertrans DIY. Antara lain seperti pengintegrasian, pengawasan dan lain sebagainya dilakukan evaluasi pada setiap minggunya. Hal tersebut mencakup diskusi terkait apa yang perlu ditingkatkan, kendala yang terjadi di lapangan, evaluasi dari segi layanan websitenya, dan dari segi manajemen di

bidang IT dilakukan koordinasi dari tim teknis, tim verifikasi, dan tim evaluasi. Lebih detailnya termuat dalam Peraturan Gubernur DIY No. 31 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi, bahwasannya SKPD/Unit Kerja diharuskan merencanakan suatu sistem manajemen informasi dikarenakan guna memastikan efektivitas serta efisiensi dari sistem manajemen, kemudian untuk memelihara, dan meningkatkan secara berkesinambungan yang mengadopsi dari standar ISO/IEC 27001:2013 proses bisnis manajemen informasi yang dilakukan dimulai dari konteks organisasi yakni memahami terlebih dahulu apa yang terjadi di lingkup organisasi, kemudian peran pemimpin dibutuhkan melalui komitmen, kebijakan, maupun tugas dan tanggung jawabnya, yang diikuti langkah perencanaan ataupun tindakan untuk menangani risiko dan peluang, selanjutnya perencanaan tersebut harus didukung beberapa elemen seperti SDM, kompetensi, komunikasi, dan kesadaran, sehingga mudah dalam langkah implementasinya atau operasional, tidak lupa dalam jangka pertahun dilakukan evaluasi kerja untuk kemudian dilakukan peningkatan terkait apa yang harus dibenahi dan ditambahi.

b. Manajemen Kinerja

Berdasarkan pendapat pengguna layanan Saudara Ahmad Zidan Al Ghiffarih mengungkapkan bahwa kinerja aparatur sudah terbilang bagus dalam hal ini akses informasi dan pengetahuan kepada masyarakat sudah baik. Lebih lanjut menurut pengguna lainnya Saudara Ruditya Pramana juga mengungkapkan bahwa saat ini dari sisi informasi yang diberikan sudah dirasa baik. Kemudian berdasarkan pendapat dari informan Ibu Tri Suryani Dyah Wiryantarti, S.E menjelaskan bahwa dari segi manajemen kinerja pegawai, melalui mekanisme Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) berguna untuk penunjang penilaian kinerja pegawai yang dilakukan per-triwulan. Kinerja pegawai juga didukung dari penilaian dari masyarakat terkait layanan yang diberikan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pada tahun 2021 kinerja Disnakertrans DIY mendapat penilaian IKM 84,85 menunjukkan indikator (Sangat Baik).

c. Layanan kepada Warga dan Bisnis

Berdasarkan pendapat pengguna layanan Saudara Ahmad Zidan Al Ghiffarih mengungkapkan terkait informasi publik tentang layanan yang diberikan masih terdapat beberapa hal yang belum maksimal. Misalnya dari segi responsivitas dinilai masih lamban dalam menanggapi berbagai pertanyaan yang masuk dari pengguna layanan. Lebih lanjut menurut keterangan pengguna lain Saudara Ruditya Pramana mengungkapkan tentang temuan layanan website yang kadang error dan tidak bisa dibuka menyebabkan terganggunya layanan kepada masyarakat.

d. Interoperabilitas

Interoperabilitas aplikasi melalui keterhubungan dengan instansi lain melalui website, saat ini belum ada atau belum tersedia. Website yang digunakan belum dapat terintegrasi maupun berinteraksi langsung dengan website maupun *E-Government* di instansi lain. Saat ini hanya tersedia keterhubungan melalui link saja, misalnya link wajib lapor pusat dimasukkan ke dalam website Disnakertrans DIY sehingga wajib lapor dapat dibuka melalui website tersebut.

e. Kepatuhan

Terkait dengan peraturan eksternal yang dijadikan acuan dalam penerapan *E-Government* di Disnakertrans DIY melalui Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 42 Tahun 2006 tentang Blueprint Jogja Cyber Province Pemerintah Provinsi DIY yang digunakan guna pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bagi masyarakat dan pemerintah dalam berhubungan melalui media online. Sedangkan peraturan internal yang digunakan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 560/00175 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memuat bagaimana standar pelayanan yang dilakukan dengan cara online maupun offline.

f. Jaminan Mutu dan Keamanan

Jaminan mutu dan keamanan yang dilakukan Disnakertrans DIY yakni bekerja sama dengan Kominfo dalam rangka menjaga mutu/kualitas dan keamanan informasi. Manajemen sistem di

bidang teknologi tidak lepas dari pemantauan Kominfo karena berkaitan dengan TIK sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Akan tetapi pihak Disnakertrans DIY juga membuat sistem pemrograman yang terstruktur. Langkah tersebut cukup baik guna menjamin mutu dan keamanan terkait data layanan publik berbasis online.

4. *Organization and People* (Organisasi dan Orang)

a. Infrastruktur dan Alat

Hardware yang digunakan kurang lebih 5 komputer dan seperangkatnya untuk pengoperasian website sehari-hari. Dikarenakan setiap bidang di Disnakertrans DIY yang terdiri dari 5 bidang memiliki tanggung jawab serta akses untuk mengoperasikan website. Kemudian untuk pengampu utama *E-Government* tetap di Sub. Bagian Program yang terdiri dari 2 orang. Ke depannya pihak Disnakertrans DIY memiliki keinginan membuat dan memiliki ruangan tersendiri untuk menangani urusan *E-Government* guna pemaksimalan dan dapat melakukan penanganan khusus terkait layanan online. Selanjutnya terkait software yang digunakan tahun 2021-2022 dikembangkan menggunakan sistem wordpress karena dinilai lebih unggul dari sistem sebelumnya yakni *joomla* sekitar tahun 2012 maupun *codeigniter* pada tahun 2017, karena SEO atau marketingnya lebih bagus dalam hal pelayanan publik di dalam sistem google tersebut.

b. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang mengoperasikan *E-Government* sudah bagus, hanya saja belum ada SDM yang khusus menangani website saja, karena hanya menjadi pekerjaan kecil pada setiap harinya. Saat ini SDM yang bertugas dalam mengelola website terdapat 2 orang yakni Bapak Didik Sunardi, S.T dan Bapak Galih Waskito, S.Kom. Memiliki SDM yang bagus tersebut berawal dari perekrutan Aparatur Sipil Negara (ASN) saat ini sudah baik. Bapak Didik Sunardi yang berlatar belakang sarjana teknik dan Bapak Galih Waskito yang berlatar belakang sarjana komputer sehingga sesuai dengan ketugasan yang diberikan.

c. Manajemen Perubahan

Manajemen perubahan yang dilakukan yakni mengusahakan perbaikan sarana dan prasarana, selanjutnya meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Budaya organisasi dimulai dari peningkatan kompetensi SDM, dimana pegawai di Disnakertrans DIY sudah ada yang diikutsertakan dalam beasiswa S1 dari Pemda DIY khususnya pendidikan S1 bidang teknologi. Kemudian dari segi perubahan struktur organisasi di lingkup dinas, harus sesuai dengan kebijakan dari Pemda DIY atau Surat Keputusan Gubernur DIY karena tidak serta merta dapat mengubah struktur organisasi setiap waktu. Kemudian yang berkaitan dengan tugas tambahan ASN menggunakan “Surat Tugas Lain” guna memberikan landasan hukum untuk menjalankan tugas sesuai apa yang diperlukan Disnakertrans DIY.

d. Manajemen Pengetahuan

Manajemen pengetahuan yang dilakukan melalui *transfer knowledge* atau diskusi antara pegawai lama dengan pegawai baru terkait permasalahan yang perlu dievaluasi dan diperbaiki. Kemudian diadakan Bimbingan Teknis (Bimtek) yang diselenggarakan oleh pihak Disnakertrans DIY yang dihadiri oleh perwakilan di setiap bidang/bagian yang bertugas mengoperasikan website sehingga dapat meningkatkan ilmu, skill, dan wawasan. Selain itu Bimtek juga dilakukan oleh Kominfo kepada perwakilan di setiap dinas terkait.

Kesimpulan

Penerapan *E-Government* di Disnakertrans DIY sudah diterapkan pada tahap pengembangan website. Dibuktikan adanya penerapan berbagai layanan ketenagakerjaan dan transmigrasi pada website nakertrans.jogjaprovo.go.id yang dikelola oleh Sub. Bagian Program. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, berikut faktor pendukung dan penghambat penerapan *E-Government* diantaranya:

A. Faktor Pendukung

- 1) Visi, Strategi, dan Kebijakan
- 2) Strategi Arsitektur Perusahaan

- 3) Manajemen TI dan Organisasi
 - 4) Arsitektur TI
 - 5) Portofolio dan Manajemen Risiko
 - 6) Layanan TI
 - 7) Pemanfaatan Aset
 - 8) Proses Bisnis Manajemen
 - 9) Manajemen Kinerja
 - 10) Kepatuhan
 - 11) Jaminan Mutu dan Keamanan
 - 12) Manajemen Perubahan
 - 13) Manajemen Pengetahuan
- B. Faktor Penghambat
- 1) Layanan kepada Warga dan Bisnis,
 - 2) Interoperabilitas
 - 3) Infrastruktur dan Alat
 - 4) Sumber Daya Manusia

Selanjutnya dapat diambil kesimpulan terkait layanan publik sesudah adanya penerapan *E-Government* di Disnakertrans DIY sebagai berikut:

1. Peningkatan layanan dapat melalui media online atau website, yang sebelumnya harus datang langsung ke Kantor Disnakertrans DIY.
2. Informasi terkait ketenagakerjaan bisa di akses dimanapun dan kapanpun selama 24 jam, sehingga informasi tidak hanya tersedia pada jam kerja di Kantor Disnakertrans DIY.
3. Memudahkan hubungan antara pengguna dan penyelenggara layanan ketenagakerjaan yang dapat dilakukan melalui layanan website berbasis online karena praktis dan mudah dilakukan.
4. Memperluas akses melalui jaringan internet, sehingga pelayanan tidak hanya tersedia di kantor layanan Disnakertrans DIY saja.

Jadi, dalam penerapan E-Government di Disnakertrans DIY dalam upaya peningkatan layanan publik, sudah mengubah transformasi hubungan antara pengguna dan penyelenggara layanan publik. Yang artinya, mengubah cara pandang layanan yang sebelumnya serba konvensional atau manual menjadi otomatis yang dapat dilakukan dan diakses secara mudah melalui media website.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, selanjutnya penulis memberikan saran khususnya dalam penerapan website di Disnakertrans DIY sebagai berikut:

- a. Dari layanan warga dan bisnis, mulai dari kelengkapan fitur disarankan untuk mengoptimalkan penggunaan website dalam menyajikan data dan informasi mengenai lowongan kerja, sehingga informasi lowongan kerja tidak hanya menggunakan media sosial tetapi didukung pada layanan website. Kemudian dari segi fitur masih terjadi kekosongan isi pada menu-menu yang ada pada website tersebut sehingga perlunya untuk segera diisi sebagaimana mestinya.
- b. Dari interoperabilitas, untuk ke depannya dalam rencana jangka panjang sebaiknya tidak mengesampingkan interoperabilitas website guna menunjang keterhubungan sistem antar instansi pemerintahan.
- c. Dari infrastruktur dan alat, disarankan agar dapat *me-maintenance* (pemeliharaan) dan perbaikan website secara cepat dan tepat, karena pada pengembangannya mengubah sistem yang sebelumnya memakai *framework* codeigniter berubah menjadi wordpress sehingga perlunya *maintenance* dan perbaikan sistem dari segi tampilan, keamanan, maupun kelengkapan fitur di dalamnya.
- d. Dari sumber daya manusia, disarankan agar ada pegawai yang secara khusus menangani urusan *E-Government* saja, sehingga dengan begitu tidak ada lagi rangkap fungsi kerja dan dapat

memaksimalkan peran E-Government menjadi urusan utama sebagai unsur layanan kepada masyarakat.

Referensi

- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi Offset.
- Khan, S., Umer, R., Umer, S., & Naqvi, S. (2021). Antecedents of trust in using social media for E-government services: An empirical study in Pakistan. *Technology in Society*, 64, 101400. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101400>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Martin, E. N. (2021). Technology in Society Can public service broadcasting survive Silicon Valley? Synthesizing leadership perspectives at the BBC, PBS, NPR, CPB and local U.S. stations. *Technology in Society*, 64, 101451. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101451>
- Matthew B. Miles and A. Michael Huberman. (1994). *Qualitative Data Analysis*. https://books.google.co.id/books?id=U4IU_wJ5QEC&dpq=PA10&ots=kFVH3GMQVW&dq=info%3AC5tI4NIvis4J%3Ascholar.google.com%2F&lr&pg=PP1#v=onepage&q&f=false
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.
- Prof. Dr. Afrizal, M. A. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Salim & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif.pdf* (pp. 141–142).
- Sharifi, M., & Manian, A. (2010). The study of the success indicators for pre-implementation activities of Iran’s E-Government development projects. *Government Information Quarterly*, 27(1), 63–69. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2009.04.006>
- Valdés, G., Solar, M., Astudillo, H., Iribarren, M., Concha, G., & Visconti, M. (2011). Conception, development and implementation of an e-Government maturity model in public agencies. *Government Information Quarterly*, 28(2), 176–187. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.04.007>