

# IMPLEMENTASI ELEKTRONIK GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA

Zaenal Akhmad<sup>1</sup> & Rahman<sup>2</sup>

Universitas Pejuang Republik Indonesia (UPRI) Makassar

Email : zaenalakhmad64@gmail.com

Universitas Pejuang Republik Indonesia (UPRI) Makassar

Email : doktorrahman39760@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif (taksonomi). Populasi dalam penelitian ini menggunakan aparatur Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Adapun teknik penarikan sample dalam penelitian ini adalah menggunakan purposive sampling dan Teknik pengumpulan data menggunakan Studi Pustaka (Library research) dan Studi Lapang (Field research. Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis dengan menggunakan tehnik analisis deskriptif kuantitatif yang ditunjang dengan data kualitatif

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan pelayanan berbasis komputerisasi yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa ini relatif baik. Hal ini didasarkan pada beberapa indikator yang dijadikan acuan. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, Pemerintah Kabupaten Gowa menyelenggarakan pelatihan-pelatihan maupun diklat mengenai keterampilan menggunakan komputerisasi. Dalam mendukung pelaksanaan sistem komputerisasi juga dibutuhkan sarana dan prasarana pendukung, adapun di Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa ini telah didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik.

**Kata kunci: Kualitas; Elektronik Government**

## PENDAHULUAN

Pengertian otonomi daerah dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 yaitu: “Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang- undangan”. Otonomi daerah dapat dipandang sebagai cara untuk mewujudkan secara nyata penyelenggaraan pemerintah yang efektif, efisien, dan berwibawa guna mewujudkan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien seiring dengan perkembangan teknologi, dimana sistem komputerisasi yang semakin canggih yang mampu melahirkan beberapa sistem informasi dan bentuk pelayanan yang lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan teknologi konvensional.

Layanan-layanan baru ini pada hakekatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi akurat yang disajikan dalam berbagai bentuk. Manusia dalam menerima informasi senantiasa menggunakan panca inderanya (mata, hidung, telinga, dan mulut), maka pelayanan inipun

berupaya untuk menyajikan informasi dalam kombinasi bentuk gambar, grafik, *text*, dan suara (Multimedia). Oleh karena itu penggunaan berbagai media sebagai data masukan atau informasi luaran dari kombinasi alat telekomunikasi dan komputerisasi ini menjadi suatu keniscayaan. Fenomena inilah yang kemudian disebut sebagai konvergensi teknologi telekomunikasi, informasi, dan multimedia.

Perkembangan teknologi informasi seperti akses internet (*Cyber*) sebagai sebuah sarana informasi global dimana dunia *cyber* ini dapat dikatakan sebagai ensiklopedia dunia yang merupakan pusat dari segala informasi seluruh dunia yang efisien dan efektif. Pengaksesan internet yang saat ini telah mudah dilakukan dan mampu menjangkau seluruh dunia membuat pemanfaatan situs-situs bagi pemerintahan daerah akan lebih mendunia dimana pemerintah daerah dapat memaparkan potensi-potensi yang dimiliki oleh daerahnya serta memberikan pelayanan yang lebih mudah dan efisien kepada masyarakat.

Pemerintah harus mampu memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat internasional agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat meletakkan bangsa Indonesia pada posisi yang serba salah. Perubahan yang sedang terjadi pada saat dunia sedang mengalami transformasi menuju era masyarakat informasi. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.

Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang *digital divide*, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Oleh karena itu penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.

Dengan penggunaan sistem teknologi informasi, Pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Untuk menuju pada pemerintahan yang baik (*Good Government*) melalui *e-Government*, dalam melaksanakan pelayanan menggunakan sistem teknologi informasi harus didukung dengan pengembangan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat. Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *e-government* merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan melaksanakan dan pengembangan *e-government*.

Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam pendaagunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi *e-government*. Untuk dapat mewujudkan *e-Government* dibutuhkan kerja sama antara seluruh komponen bangsa baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, dunia usaha serta masyarakat. Dengan pelaksanaan *e-Government* diharapkan mampu memberikan pelayanan yang praktis, efisien, dan transparan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat, bangsa dan negara.

## **KAJIAN TEORI**

### **Pengertian Peningkatan Kualitas**

Peningkatan kualitas pada dasarnya tersirat beberapa pengertian di dalamnya, yang memiliki saling keterkaitan antara satu dengan yang lainnya, yaitu pertama; adanya suatu upaya yang dilakukan untuk memungkinkan peningkatan kualitas yang dimaksud. Kemudian yang kedua; adanya objek tertentu yang ditingkatkan kualitasnya. Peningkatan kualitas aparatur pemerintah merupakan bagian integral dari pada upaya pendaagunaan aparatur negara, yaitu segala usaha untuk lebih meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan. A.W. Widjaja (1990:172) mengungkapkan tentang pendaagunaan aparatur negara ini sebagai berikut “Upaya peningkatan pendaagunaan ini, meliputi kemampuan dalam menyusun pedoman dan program, kemampuan dalam pelaksanaan serta kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan secara efektif dan efisien”.

Dalam tataran pengertian peningkatan kualitas aparatur pemerintah, adalah mengupayakan pembinaan aparatur pemerintah agar semakin memiliki kemampuan dan kematangan dalam menggerakkan, mengalokasikan dan mengkombinasikan tindakan-tindakan secara teknis yang dibutuhkan untuk dipakai dalam mencapai tujuan pembangunan, yang di dalamnya menyangkut tingkat pendidikan, latihan maupun pengalaman, dengan disertai dukungan struktur organisasi yang baik serta sarana dan fasilitas kerja yang memadai. Sementara efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat diukur dalam arti penghematan setiap pelaksanaan kegiatan, penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan biaya yang seminimum mungkin. Untuk itu diperlukan adanya loyalitas, jiwa pengabdian (dedikasi), kejujuran dan kecakapan sebagai faktor utama yang akan menunjang terciptanya efisiensi pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

### **Pengertian Elektronik Government**

E-government merupakan salah satu cara untuk menunjang keberhasilan dari pelaksanaan Good Governance. Penggunaan e-government dalam proses koordinasi menyebabkan adanya dukungan

teknologi digital yang dapat membentuk pemerintahan digital. Digital government merupakan sesuatu yang sangat kompleks karena gabungan dari berbagai macam perubahan, diantaranya manajemen teknologi dan kebijakan. E-government merupakan masalah transformasi yang sangat mendasar tentang hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Menurut Rogers W'O Okutuma dan Larry Caffrey (Eds), dalam bukunya "*Trusted service and Public Key Infrastructure, Commonwealth Secretariat, London ; 2000*" memberikan pengertian elektronik government sebagai "*e-government refer to the processes and structures pertinent to the electronic delivery or government services to the public*". Di sisi lain, UNDP (United Nation Development Programme) mendefinisikan *e-government secara lebih sederhana lagi, yaitu "e-government is the application of informatioan and communication technology (ICT) by government agencies*". Janet Caldw, direktur dari *Institute For Elecronic Government (IBM Co.)* dari hasil kajiannya bersama Keneddy School Of Government, Harvard University, memberikan defenisi, yaitu "*Electronic government is nothing short of a fundamental taransformation of government and governance at a scale we have not witnessed since the beginning of the industrial era*".

Menurut Zweers dan Planque mendefinisikan e-Government, sebagai "elektonik Government berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan". Sedangkan e-Government menurut Bank Dunia yaitu "e-Government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan"

Definisi menarik dikemukakan oleh Jim Flyzik (US Departement Of Treasury) ketika diwawancarai oleh Price WaterhouseCoopers, dimana ia mendefinisikan elektronik government sebagai "e-Government is about bringing the government into the world of the internet and work on internet time". Dari pengertian diatas, e-Government intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan system pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, dalam melihat e-Government kita jangan hanya melihat unsur sufiks "e-" semata, tetapi yang lebih penting lagi adalah proses pemerintahannya itu sendiri. Ada 2 (dua) hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian e-Government diatas.

Pertama, penggunaan teknologi informasi sebagai alat bantu, Kedua, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan secara efisien, efektif dan produktif. Dengan penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas. Kendati demikian, e-Government bukan mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep e-Government masyarakat masih bias berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah atau mengirim surat. Pada intinya, e-government adalah penggunaan ICT untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-

pihak lain. Penggunaan ICT ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti GTC (government to citizen), G2B (government to business) dan G2G (inter-agency relationship).

Melalui pengembangan e-Government, dilakukan penataan sistem manajemen serta proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktifitas yang saling berkaitan, yaitu:

1. Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian mengenai pelaksanaan e-Government ini dilaksanakan di Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi penelitian ini dilatarbelakangi oleh karena Kabupaten Gowa merupakan salah satu Kabupaten dari Propinsi Sulawesi Selatan yang menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik khususnya di Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Tipe penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan penelitian ini adalah deskriptif (taksonomi), yaitu suatu jenis penelitian yang menggambarkan fakta yang ada dilapangan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam menunjang pelaksanaan e-Government.

Populasi dalam penelitian ini menggunakan aparatur Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. Adapun teknik penarikan sample dalam penelitian ini adalah menggunakan purposive sampling yaitu teknik penarikan sample yang ditentukan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa orang yang dipilih dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan dan permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan Studi Pustaka (Library research) dan Studi Lapang (Field research). Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis dengan menggunakan tehnik analisis deskriptif kuantitatif yang ditunjang dengan data kualitatif, yakni dengan cara melakukan interpretasi terhadap data, fakta dan informasi yang telah dikumpulkan. Analisis kualitatif ini dipergunakan untuk menganalisa variabel yang dijelaskan dengan tabel persentase.

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Pelaksanaan Elektronik Government**

Adapun pelaksanaan elektronik government yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa ini bertujuan untuk menciptakan pelayan prima yang efisien dan transparan. Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana kondisi pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik government serta kemampuan atas aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa ini dimulai memberikan beberapa pertanyaan yaitu:

## 1. Sistem Pelayanan Yang Diterapkan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan aparat terhadap sistem yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa ini serta untuk mengetahui sejauh mana responden mengetahui kemudahan-kemudahan yang dirasakan dengan menggunakan sistem pelayanan on-line ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1  
**Jawaban Responden Terhadap Sistem Pelayanan Yang Diterapkan**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Efektif	4	4	16	40
2.	Efektif	6	3	18	60
3.	Kurang Efektif	-	2	-	-
4.	Tidak Efektif	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>34</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,40</b>	<b>Rata-Rata persen</b>		<b>85</b>

Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021

Pada tabel 1 diatas, dapat kita lihat bahwa mayoritas jawaban responden atas pertanyaan diatas yaitu pelaksanaan pelayanan efektif yaitu sebanyak 6 orang responden atau 60 % dari total keseluruhan jumlah, sedangkan sebanyak 4 orang responden atau 40 % dari total keseluruhan jumlah responden menjawab bahwa sistem pelayanan yang diterapkan sudah sangat efektif. Dari jawaban yang diberikan oleh responden dimana keseluruhan dari responden puas dengan sistem pelayanan yang telah diterapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa sesuai dengan rata-rata nilai skor yaitu 3,4 dan rata-rata persennya mencapai 85% adalah sangat tinggi.

## 2. Penempatan Aparat Berdasarkan Keahlian dan Kemampuan

Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa merupakan organisasi pelayanan yang berbasis elektronik dengan dukungan perangkat teknologi informasi. Oleh karena itu keahlian dan kemampuan aparat sangat dituntut dalam menjamin pelaksanaan aturan untuk pelayanan yang maksimal. Berikut adalah tanggapan responden atas hal tersebut:

Tabel 2  
**Jawaban Responden Terhadap Penempatan Aparat Berdasarkan Keahlian dan Kemampuan**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Sesuai	2	4	8	20
2.	Sesuai	5	3	15	50
3.	Kurang Sesuai	1	2	2	10
4.	Tidak Sesuai	2	1	2	20
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>2,70</b>	<b>Rata-Rata Persen</b>		<b>67,5</b>

Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa secara dominan aparatur memilih jawaban “sesuai” dalam hal penempatan seksi kerja menurut keahlian dan kemampuan. Dengan angka 50% atau sebanyak 5 orang dari 10 total jumlah responden untuk jawaban sesuai, kemudian 20% atau sebanyak 2 orang untuk jawaban “sangat sesuai”, selanjutnya terdapat 1 orang responden atau 10 % dari total responden yang menjawab kurang sesuai penempatan kerja antara kemampuan dan keahliannya, dan untuk kategori jawaban terakhir yaitu jawaban “tidak sesuai” terdapat 1 orang responden yang menjawabnya atau sekitar 10% dari total responden. Berdasarkan variasi jawaban diatas dapat dilihat bahwa masih terdapat ketidakpuasan dari responden mengenai penempatan kerja sesuai kemampuan dan keahliannya. Adapun besarnya rata-rata skor yang diperoleh adalah 2,7 dan rata-rata persentasenya hanya mencapai 65,7% sehingga penempatan aparat menurut kemampuan dan keahliannya masih dikategorikan buruk/ rendah.

### 3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan penyelesaian tugas pekerjaan atau pencapaian tingkat output yang didasari pada batas waktu yang ditentukan. Pengertian tersebut mengandung arti bahwa setiap pelaksana tugas bidang memiliki tanggung jawab menyelesaikan setiap tugas dengan tepat waktu, tidak menunda sebagaimana tugas yang dibebankan tanpa harus menunggu pada suatu kesempatan lain. Untuk mengetahui kondisi aktual pelaksanaan tugas pekerjaan aparat Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa dapat dilihat pada tabel 3 mengenai pandangan responden terhadap ketepatan waktu dalam menyelesaikan kerja:

Tabel 3  
Jawaban Responden Mengenai Ketepatan waktu  
Dalam Melaksanakan Pekerjaan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Tepat Waktu	5	4	20	50
2.	Tepat Waktu	5	3	15	50
3.	Kurang Tepat Waktu	-	2	-	-
4.	Tidak Tepat Waktu	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>3,5</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,50</b>	<b>Rata-Rata Persen</b>		<b>87,5</b>

Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021

Berdasarkan tabel tersebut dapat kita lihat bahwa jumlah responden yang memberikan jawaban maksimal yaitu yang menjawab “sangat tepat waktu” sebanyak 5 orang atau 50 dari total jumlah responden, kemudian sebanyak 5 orang responden lainnya atau 50 % dari total keseluruhan jumlah responden menjawab “tepat waktu”. Sedangkan untuk kategori jawaban yang lainnya tidak mendapatkan jawaban dari responden. Sehingga rata-rata skor adalah sebesar 3,4 sedangkan rata-rata persennya mencapai 87,5% sehingga tingkat kinerja responden dalam hal ketepatan dapat menyelesaikan pekerjaan dapat dikategorikan sangat baik/sangat tinggi.

#### 4. Kejelasan Mekanisme Kerja Pada Setiap Unit

Adanya kejelasan mekanisme kerja setiap unit layanan yang tergabung dalam Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa sangatlah diperlukan agar tidak terjadi ketimpangan wewenang maupun tugas dan tanggung jawab dari setiap unit kerja. Berikut adalah tanggapan aparat tentang hal tersebut:

Tabel 4  
**Jawaban Responden Mengenai Kejelasan Mekanisme Pada Setiap Unit Kerja**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Jelas	6	4	24	60
2.	Jelas	3	3	9	30
3.	Kurang Jelas	1	2	2	10
4.	Tidak Jelas	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>35</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,50</b>	<b>Rata-Rata Persen</b>		<b>87,5</b>

Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021

Berdasarkan Tabel 4 diatas, dapat dilihat bahwa persentase responden yang memilih jawaban maksimal mencapai angka 60% dari total jumlah responden atau sebanyak 6 responden, kemudian yang memilih jawaban sedang mencapai angka 30% dari total jumlah responden atau sebanyak 3 responden dan terdapat 1 orang responden yang menjawab kurang jelas atau 10% dari jumlah responden secara keseluruhan. Berdasarkan jawaban responden mengenai kejelasan mekanisme pada setiap unit kerja ini mendapatkan rata-rata skor yaitu 3,5 dan rata-rata persentase sebesar 87,5% sehingga dikategorikan sangat baik/sangat tinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa mekanisme kerja yang menjadi acuan dalam pelayanan telah dapat dipahami dengan jelas oleh masing-masing aparat sehingga tumpang tindih kewenangan maupun tanggung jawab dapat lebih ditekan maupun dihindari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 5. Ketersediaan Sarana Komputer

Dalam rangka penciptaan sistem pelayanan berbasis komputerisasi menuju ke arah elektronik government tentu saja sangat membutuhkan sarana komputer yang memadai. Adapun sarana ini berfungsi untuk memberikan kemudahan bagi aparat dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5  
**Jawaban Responden Mengenai Ketersediaan Sarana Komputer**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Ya	10	100
2.	Tidak	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100</b>

Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021

Berdasarkan perolehan data pada tabel diatas, dapat kita lihat bahwa seluruh responden yang berjumlah 10 orang memberikan jawaban yang sama yaitu “ya”. Sehingga dapat kita tarik kesimpulan bahwa sarana komputer yang mendukung pelaksanaan sistem pelayanan on-line di Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa ini sudah memadai.

#### **6. Kemampuan Menggunakan Teknologi Komputerisasi**

Pertanyaan berikut ini sangatlah erat kaitannya dengan pertanyaan sebelumnya diatas, yaitu untuk mengetahui tingkat kemampuan aparat Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa dalam menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk mengetahui hal tersebut dapat mengacu pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6  
**Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Dalam menggunakan Komputer**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Mampu	2	4	8	20
2.	Mampu	5	3	15	50
3.	Kurang Mampu	1	2	2	10
4.	Tidak Mampu	2	1	2	20
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>2,70</b>	<b>Rata-Rata Persen</b>		<b>67,5</b>

*Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021*

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat kita lihat bahwa mayoritas dari responden memberikan jawaban pada pertanyaan kategori kedua yaitu sebanyak 5 orang responden atau 50% dari jumlah responden, selanjutnya responden yang memilih jawaban pada kategori yang pertama sebanyak 2 orang responden atau 20% dari jumlah responden. Terdapat 2 orang responden (20%) yang memberikan jawabannya pada kategori jawaban ketiga sedangkan terdapat 1 orang responden atau 10% dari total jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban terakhir. Adapun rata-rata skor adalah 2,7 sedangkan rata-rata persentase hanya mencapai 67,5% sehingga kemampuan responden dalam menggunakan komputer masih dikategorikan buruk/ rendah.

Dari hasil diatas, masih terdapat beberapa orang responden yang kemampuan dalam mengoperasikan komputer masih kurang. Hal ini dapat memperlambat proses pemberian layanan prima bagi masyarakat. Oleh karena itu sangatlah dibutuhkan partisipasi dari Pemerintah Kabupaten Gowa agar dapat memberikan pelatihan keterampilan mengenai komputer bagi seluruh aparatnya.

#### **7. Sarana dan Prasarana Pendukung**

Salah satu faktor lainnya yang cukup mendukung dalam pelaksanaan pelayanan prima bagi masyarakat. Adapun pendapat responden mengenai sarana dan prasarana pendukung pada Kantor Pelayanan Perizinan ini dapat kita lihat pada tabel 7 berikut:

Tabel 6  
**Jawaban Responden Mengenai  
 Sarana dan Prasarana Pendukung**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Memadai	7	4	28	70
2.	Memadai	2	3	6	20
3.	Kurang Memadai	1	2	2	1
4.	Tidak Memadai	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>36</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,60</b>	<b>Rata-Rata Persen</b>		<b>90</b>

*Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021*

Berdasarkan tabel 7 diatas, dapat kita lihat bahwa sebanyak 7 orang (70%) responden memberikan jawaban pada kategori pertama, kemudian pada kategori jawaban ketiga sebanyak 1 orang responden atau 10% dari total jumlah responden sedangkan yang terakhir yaitu sebanyak 2 orang responden atau 20% dari total jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban kedua. Berdasarkan besarnya rata-rata skor yaitu 3,6 dan rata-rata persentasenya mencapai 90% sehingga ketersediaan sarana-prasarana pendukung di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Gowa ini dikategorikan sangat baik/ sangat tinggi.

### **Upaya Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur**

Organisasi masa depan ditentukan dan dibentuk oleh manusia. Hal ini berarti dengan menggunakan manusia sebagai satuan pembangun organisasi, maka hasil pekerjaan (kinerja) yang diwujudkan oleh sumber daya manusia aparatur menjadi sangat penting. Di masa depan diperlukan aparatur yang terampil dan cakap serta mampu mengerjakan tugas-tugas yang diberikan secara profesional sehingga dapat menampilkan hasil kerja yang diharapkan oleh organisasi.

Menyadari betapa pentingnya peranan sumber daya manusia atau tenaga kerja di dalam organisasi, maka keberadaannya harus diperhatikan. Sebagai suatu langkah antisipatif guna menghasilkan aparatur pemerintah yang dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab, untuk itu pembinaan Pegawai Negeri Sipil sebagai aparatur pemerintah diberi pendidikan dan latihan guna menciptakan aparatur yang handal, produktif, kreatif dan mandiri. Selain itu pendidikan dan latihan memberi kesempatan kepada pegawai yang mempunyai tingkat pendidikan yang rendah dan kurang mampu dalam melaksanakan tugas. Dengan pelaksanaan pendidikan dan latihan ini akan menghasilkan pegawai terampil dan berdaya guna.

Sasaran pendidikan dan latihan adalah terwujudnya Pegawai Negeri Sipil yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan persyaratan jabatan masing-masing. Pelaksanaan pembinaan melalui pendidikan dan latihan pegawai dapat berupa pengiriman pegawai untuk mengikuti pendidikan dan latihan yang bersifat struktural atau penjenjangan, teknis fungsional, maupun pengiriman pegawai untuk melanjutkan pendidikan formal ke jenjang yang lebih tinggi.

Dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada pelatihan dan pendidikan dalam bidang

teknologi komputerisasi saja. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi tumpang-tindih dalam pokok pembahasannya. Adapun pertanyaan pertama dalam penelitian ini pada sub bahasan upaya peningkatan kualitas Sumber daya manusia aparat yaitu :

### 1. Frekuensi Pendidikan dan Pelatihan Yang Pernah Diikuti

Sasaran pendidikan dan latihan adalah terwujudnya Pegawai Negeri Sipil yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan persyaratan jabatan masing-masing. Pelaksanaan pembinaan melalui pendidikan dan latihan pegawai dapat berupa pengiriman pegawai untuk mengikuti pendidikan dan latihan yang bersifat struktural atau penjenjangan, teknis fungsional, maupun pengiriman pegawai untuk melanjutkan pendidikan formal ke jenjang yang lebih tinggi. Adapun frekuensi responden yang pernah mengikuti pendidikan dan latihan dalam berbagai jenis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8  
Frekuensi Responden yang Pernah Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	I	f.i	(%)
1.	> 6 Kali	-	4	-	-
2.	5 – 6 kali	2	3	6	20
3.	3 – 4 kali	8	2	16	80
4.	1 – 2 kali	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>24</b>	<b>100</b>
<b>Rata-rata Skor</b>		<b>2,40</b>	<b>Rata-Rata Persen</b>		<b>60</b>

Sumber Data : Hasil Olahan Kuisisioner, 2021

Sebagaimana yang telah digambarkan pada tabel 8 di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 10 responden terdapat 2 orang responden (20%) yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan sebanyak 5 – 6 kali sedangkan 8 responden (80 %) yang telah mengikuti diklat sebanyak 3 – 4 kali walaupun minimal diklat prajabatan. Berdasarkan perolehan rata-rata nilai skor mencapai 2,4 dan rata-rata persentasenya hanya mencapai 60% sehingga nilai mutu peningkatan upaya masih rendah/ buruk. Tetapi diharapkan mampu untuk terus meningkatkan pengetahuan dan kemampuan aparat sesuai dengan tujuan diklat prajabatan yaitu memberikan pengetahuan dalam rangka pembentukan wawasan kebangsaan, kepribadian dan etika Pegawai Negeri Sipil, disamping pengetahuan dasar tentang sistem penyelenggaraan pemerintahan negara, bidang tugas dan budaya organisasinya, agar mampu melaksanakan tugas dan perannya sebagai pelayan masyarakat, dan diharapkan lagi untuk mereka dapat melanjutkan ke jenjang dan pelatihan yang lebih tinggi.

### 2. Keikutsertaan Dalam Pelatihan Keterampilan Komputerisasi

Dalam pencapaian menuju pelayanan prima dengan konsep Elektronik Government yang sarat teknologi maka sangatlah dibutuhkan sumber daya manusia aparat yang mampu mengoperasikan dengan baik sarana utama yang dibutuhkan yaitu komputer. Hal ini dapat dicapai dengan mengikuti diklat maupun pelatihan mengenai komputer. Adapun jumlah dari responden yang pernah mengikuti pelatihan keterampilan tentang teknologi komputer yaitu pada tabel berikut:

Tabel 9

**Frekuensi Responden Yang Pernah Mengikuti Pelatihan Keterampilan Komputer**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Ya	7	70
2.	Tidak Pernah	3	30
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>	<b>100</b>

*Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021*

Pada tabel 9 diatas dapat kita lihat bahwa responden memberikan jawaban mayoritas pada kategori jawaban pertama yaitu sebanyak 7 orang responden atau 70% dari total jumlah responden, sedangkan sebanyak 3 orang responden atau 30% dari total jumlah responden yang memberikan jawabannya pada kategori kedua. Sebanyak 7 orang responden yang memberikan jawaban pada kategori jawaban pertama adalah merupakan administrator sistem dan operator komputer sedangkan 3 orang responden lainnya adalah merupakan staff pada Kantor Pelayanan Perizinan, sehingga dapat dikatakan bahwa sasaran pelatihan keterampilan komputer telah sesuai dengan tugas dan kewajiban aparat yang bersangkutan.

**3. Jenis Pelatihan Komputer Yang Diikuti**

Berdasarkan pertanyaan diatas mengenai keikutsertaan responden mengikuti pelatihan keterampilan mengenai komputer, maka pertanyaan berikut adalah untuk mengetahui jenis pelatihan komputer apa yang telah diikuti oleh responden yaitu pada tabel berikut:

Tabel 10

**Jawaban Responden Mengenai Jenis Pelatihan Komputer Yang Pernah Diikuti**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1.	Pengenalan Komputer	5	50
2.	Sistem Jaringan Informasi dan Komunikasi	2	20
3.	Internet	-	-
4.	Lainnya	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>7</b>	<b>70</b>

*Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021*

Dari perolehan data pada tabel 10, dimana terdapat 5 orang (50%) responden yang telah mengikuti pelatihan mengenai pengenalan komputer kemudian terdapat 2 orang (20%) responden yang telah mengikuti pelatihan komputer dalam bidang Sistem Jaringan Informasi dan Komunikasi. Sementara 3 orang responden dari total 10 orang responden tidak memberikan jawaban pada pertanyaan tersebut sesuai jawaban pada pertanyaan sebelumnya.

**4. Pengaruh Pelatihan Komputer Terhadap Kemampuan Menyelesaikan Tugas**

Tujuan penyelenggaraan pelatihan komputer bagi aparat di Kantor Pelayanan Perizinan ini adalah untuk menyiapkan sumber daya manusia aparatur yang siap dan mampu menjalankan dan mendukung pelaksanaan konsep Elektronik Government agar dapat menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Adapun pengaruh pelatihan komputer yang diikuti oleh aparat

terhadap kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas pokok yaitu pada tabel berikut :

Tabel 11

**Jawaban Responden Mengenai Pengaruh Pelatihan Komputer Terhadap Kemampuan Menyelesaikan Tugas Pokok**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Berpengaruh	6	4	24	60
2.	Berpengaruh	1	3	3	10
3.	Kurang Berpengaruh	-	2	-	-
4.	Tidak Berpengaruh	-	1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>7</b>		<b>27</b>	<b>70</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>3,85</b>	<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>95</b>

Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021

Dari tabel 11 diatas, secara umum dapat kita lihat bahwa sebanyak 6 orang responden atau 60% dari total jumlah responden memberikan jawabannya pada kategori pertama, kemudian 1 orang responden atau 10% dari jumlah responden memberikan jawabannya pada kategori kedua. Sementara 3 orang responden dari total 10 orang responden tidak memberikan jawaban pada pertanyaan tersebut sesuai jawaban pada pertanyaan sebelumnya. Adapun besarnya rata-rata skor pada pertanyaan ini yaitu 3,8 dan rata-rata persentasenya mencapai 95% sehingga dikategorikan sangat baik/sangat tinggi.

#### 5. Perhatian Pemerintah Terhadap Peningkatan Keterampilan Aparat

Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur tentulah Pemerintah memegang peranan yang sangat penting. Adapun pemerintahlah yang seharusnya memprakarsai pelatihan dan pendidikan bagi aparaturnya agar kualitas SDM Aparatur dapat seiring dengan perkembangan jaman. Adapun pendapat responden mengenai perhatian pemerintah terhadap peningkatan kualitas aparatnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12

**Jawaban Responden Mengenai Perhatian Pemerintah dalam Meningkatkan Keterampilan Aparat**

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Mendukung	3	4	12	60
2.	Mendukung	4	3	12	40
3.	Kurang Mendukung	2	2	4	20
4.	Tidak Mendukung	1	1	1	10
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>29</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>2,90</b>	<b>Rata-Rata Persen</b>		<b>72,5</b>

Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021

Pada tabel diatas dapat kita lihat bahwa mayoritas responden memberikan jawabannya pada kategori kedua yaitu sebanyak 4 orang (40%) responden, kemudian sebanyak 3 orang (30%) responden yang memberikan jawabannya pada kategori pertama. Terdapat 2 orang (20%) responden yang memberikan jawabannya pada kategori jawaban ketiga dan seorang responden (10%) yang

memberikan jawaban pada kategori ke empat. Berdasarkan rata-rata nilai skor yaitu 2,9 dan rata-rata persentase yang mencapai 72,5% sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum pemerintah telah memberikan dukungan yang cukup besar dalam meningkatkan mutu dan kualitas dari aparaturnya.

## 6. Peluang Dalam Mengikuti Pelatihan Keterampilan

Upaya yang dilakukan dalam pengembangan sumber daya manusia dapat dikategorikan menjadi dua sub aspek yang penting. Yaitu aspek kualitas fisik dan kualitas non fisik. Kualitas berkaitan dengan kemampuan, kecerdasan dan keterampilan. Salah satu upaya yang perlu ditempuh dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan dan gizi. Sedangkan peningkatan kualitas non fisik dapat ditempuh melalui upaya peningkatan kemampuan aparat yaitu melalui pendidikan dan keterampilan.

Tabel 13

### Jawaban Responden Mengenai Peluang Pengutusan Aparat Untuk Mengikuti Pelatihan Keterampilan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	i	f.i	(%)
1.	Sangat Berpeluang	2	4	8	60
2.	Berpeluang	4	3	12	40
3.	Kurang Berpeluang	3	2	6	20
4.	Tidak Berpeluang	1	1	1	10
<b>Jumlah</b>		<b>10</b>		<b>27</b>	<b>100</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		<b>2,70</b>	<b>Rata-Rata Persen</b>		<b>67,5</b>

*Sumber Data: Hasil Olahan Kuisisioner, 2021*

Dari tabel 13. di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa 6 (60 %) responden menyatakan bahwa mereka diberi peluang yang sebesar-besarnya untuk mengikuti pelatihan keterampilan atau diklat dengan kriteria memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan, sedang 4 (40 %) responden menjawab kurang diberi peluang untuk mengikuti pendidikan dasar maupun pelatihan, dengan alasan bahwa terlalu ketatnya prasyarat yang ditetapkan oleh Pemerintah, disamping itu hanya orang-orang yang dekat dengan atasan yang dikirim. Hal ini tentunya merupakan sikap primordialisme aparat, artinya bahwa yang menentukan keikutsertaan aparat dalam mengikuti pendidikan adalah kedekatan atau adanya hubungan keluarga dengan pejabat-pejabat tertentu. Namun secara umum berdasarkan besarnya perolehan rata-rata nilai skor sebesar 2,7 serta rata-rata persennya hanya mencapai 67,5% sehingga besarnya peluang aparat dalam mengikuti diklat maupun pelatihan keterampilan masih tergolong buruk/ rendah.

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah:

1. Secara umum dapat dikategorikan bahwa sistem pelayanan pelayanan berbasis komputerisasi yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa ini relatif baik. Hal ini didasarkan pada beberapa indikator yang dijadikan acuan dalam melaksanakan

penelitian. Adapun kualitas sumber daya manusia aparatur di Kantor Pelayanan Perizinan ini mengenai tingkat pengoperasionalan komputer dengan nilai rata-rata skor 2,7 yang masih tergolong rendah/ buruk.

2. Adapun langkah-langkah yang ditempuh oleh Pemerintah Kabupaten Gowa dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur adalah dengan menyelenggarakan pelatihan-pelatihan maupun diklat mengenai keterampilan menggunakan komputerisasi. Adapun frekuensi keikutsertaan aparat dalam mengikuti pendidikan dan pelatihan relatif masih kurang/buruk dimana mayoritas responden hanya pernah mengikuti pendidikan sebanyak 3-4 kali. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur, peluang aparat dalam mengikuti pelatihan keterampilan ini ternyata masih buruk atau rendah.
3. Dalam mendukung pelaksanaan sistem komputerisasi juga dibutuhkan sarana dan prasarana pendukung, adapun di Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa ini telah didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Johansyah, Mansyur. 2005. *Pelatihan Pemanfaatan dan Penggunaan Teknologi Informasi Bagi pengembangan Usaha Masyarakat Se-Sulawesi selatan*. Makassar: Yayasan Indonesiaku.
- Faisal, Sanapiah. 2003. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Melayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendarto, Agung. 2002. *Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah, Masyarakat Transparansi Indonesia*. Jakarta: AusAID.
- Indrajit, Rhicardus Eko. 2002. *Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mastam. 2003. *Teknologi Informasi Sebagai Instrument Good Governance*. Makassar: Puskadik Pers.
- Sadjad S. Riza. 2006. *Peranan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Transparansi Menuju Good Governance*. Makassar: PPs Unhas.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan Yang baik) Dalam Kerangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Zoeltom, Andy dan Faizah Rozy. 2004. *Electronic Government Menuju Good Governance*. Jakarta: Warta Eko bekerja sama dengan Spora Communications.