

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI SEBAGAI BENTUK  
PERCEPATAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN LEMBAR  
LOMBOK BARAT**

**Abdurrahman<sup>1</sup>, Dedy Iswanto<sup>2</sup> Rijlan<sup>3</sup>, Rifaid<sup>4</sup>**

*Universitas Muhammadiyah Mataram, Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pegasangan, Kota Mataram, Indonesia*

*Universitas Muhammadiyah Mataram, Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pegasangan, Kota Mataram, Indonesia*

*Universitas Muhammadiyah Mataram, Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pegasangan, Kota Mataram, Indonesia*

*Universitas Muhammadiyah Mataram, Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pegasangan, Kota Mataram, Indonesia*

Korespondensi Penulis: <sup>1</sup>[drs.habdurrahman@gmail.com](mailto:drs.habdurrahman@gmail.com), <sup>2</sup>[dedyiswanto@ummat.ac.id](mailto:dedyiswanto@ummat.ac.id), <sup>3</sup>[tuarijlan060@gmail.com](mailto:tuarijlan060@gmail.com),  
<sup>4</sup>[rifaid@ummat.ac.id](mailto:rifaid@ummat.ac.id)

**Abstract:** *This article aims to determine the use of information technology in public services in Sheet Subdistrict, West Lombok Regency. By using qualitative research methods, this study shows that the use of information technology as a form of accelerating public services in Lembar District, West Lombok Regency has not been effective, it can be seen that the website owned by Lembar District is still riding or still integrated into the West Lombok Regency website, so that the people of Lembar District are who want to get services online must enter through the Lobar website using the identity keyword (NIK). And the types of online services that have been implemented in Lembar District are still related to population administration and civil registration services such as residence cards and family cards.*

*Keyword: Technology Information; Public Service; online Service*

**Abstrak:** *Artikel ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik di Kecamatan lembar Kabupaten Lombok Barat. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai bentuk percepatan pelayanan publik di Kecamatan Lembar Kabupaten Lombok Barat belum efektif, hal tersebut bisa terlihat website yang dimiliki Kecamatan Lembar masih menumpang atau masih terintegrasi ke website Kabupaten Lombok Barat, sehingga masyarakat Kecamatan Lembar yang ingin mendapatkan pelayanan secara online harus masuk melalui website Lobar dengan menggunakan keyword identitas (NIK). Dan jenis pelayanan online yang sudah dilaksanakan di Kecamatan Lembar masih yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil seperti Kartu tanda kependudukan dan Kartu Keluarga.*

*Kata Kunci: Teknologi Informasi; Pelayanan Publik; Pelayanan Online*

**PENDAHULUAN**

Pada dasarnya dinamika pelayanan publik di Indonesia memang menjadi buah bibir ketika selesai berurusan dengan birokrasi. Carut marut yang begitu dinamis merupakan warna dan identitas tersendiri pada tubuh birokrasi (Hardiyansyah, 2017). Demikian dalam penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang selalu diwarnai dengan praktek mal-administrasi antara lain terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga mutlak diperlukannya reformasi birokrasi penyelenggaraan Negara dan pemerintahan yang efektif dan efisien, jujur, bersih, terbuka melalui pengembangan teknologi informasi (Lestari, 2019).

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin pesat seakan tidak terbendung oleh masa dan waktu, dimana transformasi teknologi informasi yang semakin massif mendorong manusia untuk mengaplikasikannya sebagai bagian dari yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari, mulai dari kebutuhan pribadi hingga kepentingan khalayak ramai. Semua orang mengaplikasikannya sebagai penunjang dan lokomotif dalam berbagai kegiatan dan kebutuhan lainnya (Fahlefi, 2017).

Pemerintah juga telah mengupayakan penerapan teknologi informasi dalam menunjang kinerja. Teknologi informasi ini semakin populer dalam berbagai kesempatan dalam mendukung pelayanan publik, sehingga masyarakat yang akan memperoleh layanan dapat dengan mudah mengakses kapanpun dan dimanapun. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah lebih cepat dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Nasikhah, 2019).

Demikian perkembangan teknologi informasi yang begitu massif di Kabupaten Lombok Barat. Dapat dikatakan bahwa perkembangannya sangat pesat, hal ini berdasarkan layanan yang telah disediakan oleh Pemerintah Daerah yang sudah menyentuh hingga ke tingkat Kecamatan Lembar bahkan sampai ke tingkat desa-desa yang ada di Kecamatan Lembar (Ashari, 2013). Perkembangan teknologi informasi ini menjadi lumbung bagi masyarakat yang dapat memperoleh informasi tanpa harus mengantri untuk sekedar mencari dan memperoleh informasi (Harmaen, 2020).

Di Kecamatan Lembar terdapat website berupa <https://Lembar.lombokbaratkab.go.id/> sebagai instrument dalam mendukung layanan publik. Website ini dapat menampilkan beragam layanan yang telah disediakan oleh Pemerintah sebagai media untuk aksesibilitas dalam percepatan informasi pelayanan publik yang ada di Kecamatan Lembar Kabupaten Lombok Barat. Meski terdapat *website* sebagai media pelayanan namun *website* tersebut masih terpadu dengan *website* milik pemerintah Kabupaten Lombok Barat. Namun, sebagai konfigurasi konkret seharusnya Pemerintah Kecamatan memiliki *website* yang dikelola sendiri agar lebih optimal.

Didalam *website* tersebut Pemerintah Kecamatan Lembar, telah menyiapkan beragam informasi yang dapat diakses sebagai layanan publik, sebagai percepatan informasi dalam mendukung layanan publik pemerintah telah menyediakan beragam menu agar dapat diakses oleh masyarakat mulai dari beranda, profil, pengumuman, data, pelayanan publik, pengaduan, data skip, dan kontak. Di halaman profil menampilkan informasi tentang visi-misi, tugas dan fungsi, struktur organisasi, dan profil pejabat struktur. Informasi ini merupakan bagian yang dapat diperoleh apabila seseorang ingin memperoleh sekilas tentang pejabat dan profil Kecamatan Lembar. Menu Pengumuman dapat diakses agar masyarakat dapat mengetahui informasi teraktual yang terdapat di Kecamatan Lembar dan kegiatan yang telah dilakukan sebelumnya. Menu data merupakan bagian yang terdapat informasi tentang PPID dan *statistic* sektoral.

**Tabel 1. Jenis Layanan Publik Yang Ada Di Kecamatan Lembar Berbasis Online**

| No. | Nama Layanan             | Keterangan |
|-----|--------------------------|------------|
| 1   | Pembuatan kartu Keluarga | Online     |
| 2   | Pembuatan E-KTP          | Online     |
| 3   | Perekaman E-KTP          | Online     |

*Sumber : Pemerintah Kecamatan Lembar, 2021*

Menu pelayanan publik merupakan bagian yang terdapat beragam pelayanan berupa layanan, maklumat layanan, visi-misi dan motto pelayanan, layanan pengaduan, layanan khusus, penilaian kinerja, atribut, sarana-prasarana dan fasilitas, pelayanan terpadu dan rekognisi, menu yang disediakan oleh pemerintah merupakan teknologi informasi yang telah ada agar masyarakat dapat memanfaatkannya sebagai langkah untuk mempercepat pelayanan publik di Kecamatan Lembar.

Selain Website diatas Pemerintah Kecamatan Lembar juga mengembangkan Sistem Informasi Kawasan Wisata yang berbasis Web *Geographic Information System* (Webgis) untuk mendukung pengembangan Pariwisata (Harmaen, 2020). Demikian, Pemerintah Kecamatan juga mengupayakan

penerapan teknologi informasi bagi pengembangan usaha tani khususnya Petani jagung di Kecamatan Lembar Kabupaten Lombok Barat. Upaya ini menyusul adanya kelemahan dalam sistem alih teknologi, terbatasnya aspek infrastruktur penunjang pertanian, dan ketersediaan sarana produksi yang langka selama ini yang menyebabkan terjadinya permasalahan dalam peningkatan pendapatan masyarakat Tani (Ashari, 2013).

Meskipun perkembangan teknologi informasi yang semakin massif tetap terselip beragam implikasi yang menghiasi jalannya pelayanan publik yang mengaktualisasikan teknologi informasi (Septiana, 2020). Implikasi yang dimaksud berupa kurang pahami masyarakat awam tentang penggunaannya, *link website* yang jarang diketahui, wajib terhubung ke internet, tata cara penggunaan *website*, dan masih banyak lagi. Implikasi ini menjadi sisi lain dari kelebihan yang harus diketahui oleh masyarakat dalam penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Lembar Kabupaten Lombok Barat.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 Ayat 1, dimana pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena itu, menjadi penting kiranya bagi pemerintah Kecamatan Lembar untuk dapat mengaplikasikan teknologi Informasi untuk mempercepat pelayanan publik di berbagai sektor, sehingga masyarakat tidak harus mengantri dalam memperoleh pelayanan. Pemerintah Kecamatan Lembar harus menjadi *pioneer* dalam mendobrak pelayanan publik yang selama ini menjadi potret buram yang ada diberbagai wilayah ditanah air, sebagai oase dalam menciptakan inovasi pelayanan sehingga masyarakat dapat dimanjakan dengan pelayanan yang humanis dan konstruktif.

## **METODE PENELITIAN**

Artikel ini berangkat dari hasil penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Tehnik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi, studi dokumentasi dilakukan mengenai website Kecamatan Lembar sebagai sarana informasi pelayanan publik berbasis online, juga dari dokumen resmi pemerintah Kecamatan Lembar yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana percepatan pelayanan publik, wawancara dilakukan kepada aparatur pemerintah Kecamatan Lembar yang terlibat secara langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tenaga IT yang menyediakan layanan secara online.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Mempercepat Pelayanan Publik di Kecamatan Lembar Kabupaten Lombok Barat**

Implikasi atas perkembangan zaman dan masyarakat modern melaju pesat dan ditambah dengan tuntutan terhadap dinamika pelayanan publik memaksa pemerintah terus berinovasi untuk memastikan pelayanan publik yang cepat, tepat dan biaya murah. Dengan demikian pemanfaatan teknologi informasi sebagai bentuk reformasi birokrasi sekaligus sebagai sarana percepatan pelayanan publik sehingga pelayanan publik lebih efektif dan efisien. Di Kecamatan lembar sendiri jenis layanan publik yang sudah memanfaatkan teknologi informasi atau pelayanan secara online yaitu, pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi kebutuhan masyarakat yaitu pengurusan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Perekamam Kartu Tanda Penduduk. Bentuk pelayanan onlinenya adalah warga masyarakat yang ada di Kecamatan Lembar mengisi form secara

online yang di downlode di website Kecamatan, tanpa harus ke kantor untuk mendapatkan formulir. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Lembar menyantakan

“Sebagaimana yang tertuang dalam kebijakan Pemerintah Kecamatan Lembar untuk mencapai sasaran, tujuan dan visi dan misi sehingga seluruh aparatur untuk optimal dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat terutama yang berkaitan pengurusan KTP, KK, perizinan dan bidang sosial kemasyarakatan secara cepat dan efisien sesuai prosedur pelayanan administrasi Kecamatan (PATEN) dengan memanfaatkan teknologi informasi”. (Hasil Wawancara 09 Desember, 2021).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa untuk melaksanakan pelayanan publik yang efisien Pemerintah Kecamatan Lembar sudah memanfaatkan Teknologi informasi atau pelayanan yang berbasis online dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang prima sesuai visi, misi, sasaran dan tujuan organisasi. Informasi dan pelayanan yang cepat dan mudah melalui teknologi digital menjadi suatu tuntutan bagi kebutuhan masyarakat hal tersebut sesuai dengan pradigma *governance*. (Rahman, A. Ramadhan, *at, el*, 2020)

Untuk menciptakan pelayanan pulik yang prima dan efektif pemanfaatan teknologi digital atau teknologi informasi menjadi sebuah keniscayaan, dan masih terus disosialisasikan kepada masyarakat terutama di desa-desa yang berada di pinggiran Kecamatan Lembar. Karena masyarakat belum terbiasa dengan pelayanan secara online, mengakses secara langsung pelayanan yang sudah disediakan di menu website pemerintah. Sehingga masyarakat yang datang ke kantor akan diberikan pemahaman oleh petugas/ aparatur bahwa sebagian besar dari pelayanan dan informasi dasar yang berkaitan administrasi kependudukan dan sosial kemasyarakatan di Kecamatan Lembar sudah bisa diakses melalui website. Hal demikian selaian untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efektif untuk masyarakat juga untuk menghindari pelayanan secara tatap muka yang sering berujung dengan pungutan liar (pungli) karena masyarakat yang menginginkan pelayan yang cepat dan adanya kesempatan bagi aparatur untuk melakukan pungli kepada masyarakat. berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan lembar menyatakan.

“Sebenarnya masih banyak masyarakat kita yang belum mengetahui bahwa pengurusan KK, KTP, perizinan dan pelayanan dasar lainnya sudah bisa dilakukan secara online. Namun masih tetap mereka datang ke kantor untuk mengurus secara langsung, untuk itulah pegawai kami memberikan pemahaman bahwa pelayanan yang di urus oleh bpk/ibu sudah bisa diakses secara online terangnya. Hal itu dilakukan untuk mengurangi kontak langsung agar tidak terjadi pungutan liar dan sikap-sikap koruptif lainnya”. (hasil wawancara, 13 Desember, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh lembaga survei Internasional bahwa pelayanan publik di sebagian besar pemerintah dari tingkat pusat maupun di tingkat daerah masih buruk, hal tersebut dikarenakan pelayanan yang masih dilakukan kontak secara langsung. Pelayanan kontak secara langsung telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik dari pihak pemberi layanan maupun dari pihak masyarakat. dari sisi aparatur pelayanan, ada beberapa oknum aparatur sengaja mengambil keuntungan dari pelayanan yang diberikannya, dengan meminta sejumlah bayaran diluar ketentuan yang berlaku dan yang sudah ditetapkan, dan dari sisi masyarakat, ada saja masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan secara mudah dan cepat dengan menyogok atau memberi uang pelicin kepada aparatur pelayanan agar pelayanan yang di urus cepat dan mudah. (Haeruddin & Iqbal, Muhammad, 2020).

Pemanfaatan teknologi informasi sekarang ini beriring tuntutan era digital memaksa Pemerintah terus berbenah dan berinovasi untuk menjamin hak warga masyarakatnya dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik secara cepat, mudah dan efektif melalui pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan regulasi pelayanan publik yang dikeluarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 sebenarnya merupakan instrumen dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga masyarakat atas barang dan jasa juga pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Komitmen pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang cepat, tepat, mudah, biaya murah dan efektif juga dikeluarkan regulasi yang teruang pada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang pengaplikasian E-government atau pemerintah berbasis online bagi seluruh pemerintah daerah, sebagai bentuk kebijakan dan strategi nasional dalam rangka percepatan pelayanan publik yang cepat dan mudah, juga dikeluarkan regulasi berupa Peraturan pemerintah No. 38 tahun 2017 tentang pengembangan inovasi di setiap daerah, yang mencakup tentang kebijakan perubahan dimensi tata kelola pemerintahan, membuka kerjasama dengan private sector dan mampu mengelola, menyalurkan dan memberikan informasi kepada masyarakat secara cepat, tepat efektif, efisien, dan mudah dimengerti oleh masyarakat terkait program-program yang akan dilaksanakan oleh pemerintah.

Di Kecamatan lembar sendiri dalam akses pelayanan publik masih terintegrasi dengan website Pemerintah Kabupaten Lombok barat, komitmen Pemerintah Lombok Barat dalam percepatan Pelayanan Publik bisa dilihat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Barat Nomor 2 tahun 2017 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dalam salah satu poin pentingnya “bahwa pemerintah daerah berkewajiban memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan informasi publik dalam penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan pemerintahan dan kemasyarakatan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka mendorong partisipasi masyarakat untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan informasi publik yang diperoleh/ diperlukan masyarakat tersebut harus dapat dapat diperoleh secara mudah, cepat dan sederhana. Berikut gambar Website Kecamatan Lombok yang terintegrasi dengan website Kabupaten Lombok Barat

**Gambar. 1 Website Kecamatan Lembar Yang Masih Terintegrasi Dengan Website Kabupaten Lombok Barat**



sumber : <https://lembar.lombokbaratkab.go.id/#>, 2021

Pada gambar di atas, website yang disediakan untuk memberikan kemudahan masyarakat di Seluruh Kabupaten Lombok Barat, khususnya Kecamatan Lembar dalam mengakses layanan publik

yang disediakan oleh pemerintah Kecamatan, ada beberapa menu layanan yang tersedia untuk mendapatkan informasi kegiatan atau program pemerintah, seperti profil kecamatan, Pengumuman kegiatan, Data, layanan publik, data sakin, pengaduan dan kontak call center pemerintah kecamatan kabupaten. Walaupun efektifitas penerapannya belum secara maksimal Pemerintah Kecamatan Lembar terus berbenah untuk kedepannya Pemerintah Kecamatan memiliki website sendiri yang tidak terintegrasi lagi dengan website kabupaten Lombok Barat.

pemanfaatan teknologi informasi di Kecamatan Lembar Kabupaten lombok Barat, belum sepenuhnya efektif, website yang dimiliki masih terintegrasi dengan webiste milik Kabupaten Lombok Barat, sehingga masyarakat yang akses ke webiste tersebut bukan saja masyarakat Kecamatan Lembar, namun seluruh masyarakat Kabupaten Lombok Barat, dan pemnafaatan website layanan yang disediakan hanya pelayanan yang umum dan yang sifatnya masih terakait pelayanan Kartu tanda Penddudk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Sehingga masyarakat menyampaikan pemanfaatan teknologi informasi melalui website di Kecamatan Lembar belum maksimal

*“sebenarnya website yang dimiliki Kecamatan itu belum bagus, dan masih satu sama website Kabupaten Lombok Barat, dengan demikian layanan yang tersedia layanan yang masih umum untuk seluruh warga Kabupaten, dan kita harus login dulu ketika mau masuk di website Kecamatan. Iya saya berharap kedepan Kecamatan memiliki website sendiri yang independen”.* (kutipan wawancara, 15 Desember 2021)

Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu warga Kecamatan Lembar, menunjukan pemanfaatan tekhnologi informasi sebagai media percepatan pelayanan publik di Kecamatan Lembar belum maksimal, karena website yang dimiliki oleh Kecamatan Lembar masih terintegrasi dengan website milik pemerintah Kabupaten Lombok Barat. dengan demikian harapan masyarakat Kecamatan Lembar juga para staf Pemerintah Kecamatan yang bekerja memberikan pelayanan, semoga secepatnya Kecamatan Lembar memiliki website sendiri, dan dampaknya pelayanan yang berbasis elektronik mampu menjawab kebutuhan pelyanan yang cepat, mudah, murah dan efisien bagi suluruh masyarakat yang ada Kecamatan Lembar.

Upaya memperbaiki pelayanan publik memang tersu dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Lombok Barat termasuk pemerintah kecamatan yang ada di Lombok Barat, salah satunya Kecamatan Lembar, dengan pemanfaatan teknologi yang berbasis pelayanan online mampu memberikan pelayanan yang prima sehingga tujuan yang dicapai kemakmuran dan kesejahteraan warga masyarakat. setidaknya ada tiga keuntungan pemanfaatan teknologi dalam melaksanakan pelayanan publik. *Pertama*, elektronisasi komunikasi antara penyedia layanan dan masyarakat menawarkan bentuk baru partisipasi dan interaksi keduanya. Waktu yang dibutuhkan menjadi lebih singkat, disamping tingkat kenyamanan pelayanan juga yang semakin tinggi, termasuk bentuk pelayanan baru ini akan meningkatkan pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah. *Kedua*, dalam pelayanan publik memungkinkan penghapusan struktur birokrasi dan proses klasik pelayanan yang berbelit-belit.

Tujuan dari pelayanan online yang hendak dicapai melalui pemanfaatan teknologi informasi adalah efisiensi pelayanan dan penghematan finansial. Pelayann yang berbasis online menyajikan informasi-informasi lokal setempat. Penggunaan internet dalam pelayanan publik akan memungkinkan kemampuan kompetensi masyarakat lokal dengan perkembangan internasional dan global. Dalam rangka implementasi pemnafaatan teknologi informasi untuk percepatan pelayanan publik, tentu saja

ada beberapa prioritas utama yang akan dilaksanakan, karena tidak semua jenis layanan dapat difasilitasi dengan internet atau dilayani secara online, hal tersebut disebabkan banyak faktor, seperti keterbatasan infrastruktur maupun keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) nya.

Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan warga masyarakat, agar dapat memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan. Untuk itulah dengan pemanfaatan teknologi informasi pelayanan publik lebih mampu adaptif dalam menyediakan layanan yang cepat juga meminimalisir sikap tidak profesionalisme aparatur atau petugas pemberi layanan. Dan dengan pelayanan yang berbasis elektronik (online) masyarakat bisa mengakses informasi layanan kapan saja dan dimana saja, tanpa harus ke kantor pemerintah. Dan berikut Jumlah pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Lembar berdasarkan Tahunnya sebagai berikut :

**Tabel. 2. Data Jumlah Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kecamatan Lembar**

| No | Jenis Pelayanan | Tahun |      |       |
|----|-----------------|-------|------|-------|
|    |                 | 2018  | 2019 | 2020  |
| 1. | Pembuatan KK    | 2.352 | 982  | 1.347 |
| 2. | Pembuatan e-KTP | 1.122 | 573  | 894   |
| 3. | Perekaman e-KTP | 1.122 | 573  | 894   |

*Sumber : Pemerintah Kecamatan Lembar : 2021*

Berdasarkan tabel di atas, selama 2018 masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Lembar sebanyak 2.352 orang, sedangkan pada tahun 2019 hanya 982 orang, dan pada tahun 2020 ada 1.347 orang yang melakukan pengurusan kartu keluarga. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), pada tahun 2018 ada 1.122 orang telah melakukan pembuatan, pada tahun 2019 hanya ada 573 yang sudah melakukan pembuatan e-KTP, dan tahun 2020 ada 894 orang sudah menyelesaikan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di Kecamatan Lembar. Sedangkan pada proses perekaman e-KTP jumlah sama dengan yang membuat E-KTP dari tahun 2018, 2019 dan 2020.

## **Hambatan Dalam Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Lembar**

Tidak bisa dipungkiri, baik di negara maju maupun di negara-negara berkembang, birokrasi pemerintah adalah institusi yang masih mendominasi hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat, hal itu bisa dilihat dari berbagai peran yang dimainkan oleh birokrasi pemerintah, mulai dari peran mengatur kehidupan masyarakat (regulasi), melindungi masyarakat (*protective*), mendistribusikan sumberdaya yang terbatas dari kelompok yang mampu ke kelompok yang kurang mampu, memberikan subsidi agar masyarakat mau melakukan kegiatan yang diinginkan pemerintah, sampai pemberian pelayanan publik, untuk itulah tidak heran ketika ada kalimat yang mengatakan dari sejak lahir sampai dengan mati, seorang warga negara tidak akan dapat melepaskan diri dari jangkauan birokrasi pemerintah.

Karena seluruh aspek kegiatan masyarakat seperti pengurusan administrasi kependudukan (akte kelahiran, akte kematian, kartu keluarga, kartu tanda penduduk) harus melalui institusi yang bernama Pemerintah. Dan sejak pergeseran paradigma *government* ke *governance*, sudah banyak perubahan yang terjadi dalam hal pelayanan yang diberikan birokrasi pemerintah pada masyarakat, pergeseran paradigma tersebut juga membawa pada satu perubahan inovasi pelayanan dari yang

semula serba manual (birokratis) menuju pelayanan yang berbasis elektronik atau pelayanan yang sifatnya online. Tentu tujuan dari pelayanan yang berbasis online dengan pemanfaatan teknologi informasi agar supaya pelayanan yang biasanya dilakukan berbulan-bulan bisa dipotong hanya dalam waktu beberapa menit. Transformasi pelayanan tersebut juga memberikan dampak terhadap perubahan yang mendasar pada pelayanan publik, seperti harus tersedianya infrastruktur penunjang yang memadai, tenaga manusia yang handal dan kompeten dibidang IT dan segala sesuatu harus dilengkapi jaringan internet.

Pada saat yang bersamaan tidak semua pemerintah khususnya pemerintah daerah siap dengan semua perubahan tersebut, di Kabupaten Lombok Barat khususnya di Kecamatan Lembar, pemanfaatan teknologi informasi sebagai bentuk percepatan pelayan publik belum secara maksimal terlaksana, hal tersebut dikarenakan adanya hambatan-hambatan yang dihadapi. Hambatan yang dialami oleh Pemerintah Kecamatan lembar terutama pada ketersediaan Sumber Daya Manusia

Hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Kecamatan Lembar dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam percepatan pelayanan publik adalah masih minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya memiliki latar belakang pendidikan atau kompetensi dibidang IT. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan, 2006) hambatan penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa faktor. *Pertama*, mayoritas situs pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih berada padatingkat persiapan (pertama). *Kedua*, kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas lingkup, dan biaya jasa akses yang mahal. *Ketiga*, Sumber Daya Manusa (SDM) yang tidak memadai (tidak kompeten) dan tidak masifnya sosialisasi teknologi informasi kepada masyarakat.

Berikut jumlah aparatur pegawai yang ada di kantor Kecamatan Lembar berdasarkan Pendidikan dan Status Kepegawaiannya sebagai berikut :

**Tabel. 3. Jumlah Pegawai berdasarkan Pendidikan dan Status Kepegawaiannya di Kecamatan Lembar**

| No. | Status Pegawai | S2 | S1 | D3 | SMA | SMP | SD |
|-----|----------------|----|----|----|-----|-----|----|
| 1   | PNS            | 2  | 7  | -  | 15  | 1   | -  |
| 2   | Tenaga Kontrak | -  | 1  | 1  | 9   | -   | 1  |

*Sumber : Pemerintah Kecamatan Lembar: 2021*

Berdasarkan data tabel di atas, *pertama*, menunjukkan bahwa komposisi pegawai PNS yang dimiliki Kecamatan Lembar, yang memiliki jenjang pendidikan S2 atau magister hanya 2 orang, sedangkan Sarjana (S1) 7 orang, yang berpendidikan SMA 15 orang dan SMP 1 orang. Berdasarkan jumlah tersebut, berdampak pada sumber daya manusia (SDM) pada bidang IT yang minim, dari jumlah pegawai tersebut terlihat jenjang pendidikan SMA lebih banyak ketimbang yang sudah sarjana dan magister, dan juga masih ada pegawai yang lulusan SMP, jenjang pendidikan bukan menjamin suatu kinerja sebuah organisasi birokrasi pemerintahan lebih baik, namun jenjang pendidikan aparatur pegawai menjadi salah satu tolak ukur untuk mengukur profesionalitas kinerja aparatur, karena berhubungan dengan kemampuan (kompetensi), etika kinerja dan penguasaan tugas yang di emban. *Kedua*, komposisi pegawai tenaga kontrak yang berlatar pendidikan magister (S2) tidak ada, sarjana (S1) hanya satu orang, Diplomat (D3) satu orang, yang tamatan SMA sebanyak 9 orang, SMP tidak ada, dan tamatan SD sebanyak 1 orang, dari komposisi pegawai tenaga kontrak ini terlihat bahwa

kualifikasi pendidikan pegawai Kecamatan lembar masih didominasi oleh SDM yang tamatan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), dan masih ada pegawai yang lulusan Sekolah Dasar (SD), hal demikian menggambarkan betapa Kecamatan Lembar masih memiliki hambatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) terutama dalam hal yang berkaitan dengan SDM yang berlatang belakang dibidang IT. Sehingga konsekuensi dari penerapan pemerintah berbasis elektronik atau pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat pelayanan publik, bukan jumlah pegawai yang banyak, tapi tercukupinya SDM yang mempunyai yang memiliki kualifikasi dibidang IT, karena dengan adopsinya teknologi informasi dalam pelayanan publik, proses pelayanan tidak lagi terbatas pada waktu kerja, namun pelayanan yang tersedia 24 jam dan *real time*.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama kurang lebih 2 bulan, maka peneliti menarik kesimpulan mengenai Pemanfaatan teknologi nformasi dalam rangka percepatan pelayanan publik di Kecamatan lembar sebagai berikut :

Efektifitas penggunaan teknologi informasi dalam rangka percepatan pelayanan publik di Kecamatan Lembar belum maksimal, website yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan masih terintegrasi dengan website Kabupaten Lombok Barat, sehingga jenis pelayanan yang tersedia pada website tersebut adalah pelayanan yang sifatnya umum yang menjangkau seluruh warga yang ada di Lombok Barat, dan masyarakat kecamatan Lembar belum semua memiliki pemahaman terhadap akses layanan yang tersedia di website tersebut, hal tersebut dikarenakan belum masifnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan, juga bila di cek website yang dimiliki Kecamatan Lembar belum bisa memberikan informasi yang utuh terkait jenis pelayanan, karena pengguna harus login dulu baru bisa mengakses layanan yang tersedia.

Hambatan pemnfaatan teknologi informasi dalam rangka percepatan pelayanan publik di Kecamatan Lembar, disebabkan karena faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yag minim dibidang IT, kualifikasi pendidikan pegawai Pemerintah kecamatan Lembar masih didominasi oleh tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA), sehingga sangat mempengaruhi kinerja aparatur dalam hal memberikan pelayanan secara online, selain kendala terkait SDM, di Kecamatan Lembar infrastruktur penunjang dalam rangka pelayanan online masih sangat terbatas, website yang dimiliki masih pengebangan tingkat pertama, sehingga akses ke website masih belum bia dibuka secara publik.

## **REFERENSI**

- Ashari, A. M. (2013). *Penerapan Teknologi Dan Dampaknya Terhadap Produksi Serta Pendapatan Pada Usahatani Jagung Di Kecamatan Lembar Kabupaten Lombok Barat*.
- Fahlefi, Z. (2017). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Jurnal Paradigma (JP)*, 3(2), 155-166.
- Hardiyansyah, (2017). *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik: dalam perspektif riset ilmu administrasi publik kontemporer*. Yogyakarta: Gava media.
- Harmaen, H. (2020). *Pengembangan Informasi Kawasan Wisata Kabupaten Lombok Barat Berbasis Web Geographic Information System (Webgis)* (Doctoral dissertation, Universitas\_Muhammadiyah\_Mataram).
- Haeruddin & Iqbal, muhammad. 2019. *Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidereng Rappang*. Jurnal Of

- Government-JOG (Kajian Manajemen Pemerintahan & Otonomi Daerah). Volume 5, Nomor 1, juli-Desember. 2019, 69-88
- Lestari, R. A. (2019). Reformasi Birokrasi Sebagai Pelayan Publik. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1).
- Nasikhah, M. A. (2019). *Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 1(1), 26-37.
- Rahman, A. Ramadhan, Surya, Iman, & Kondorura, Daud. (2020). Efektivitas Pelayanan Informasi Melalui Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *eJournal Pemerintahan Integratif*, Volume 8, Nomor 1, 2020. 701-711.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Pengaplikasian E-Government
- Peraturan pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Pengembangan Inovasi di Setiap Daerah