

**KESIAPAN INSTANSI DALAM PEMBENTUKAN  
UNIT PELAYANAN INFORMASI  
di PEMERINTAH KABUPATEN ASAHAN**

***THE READINESS INSTITUTION WITHIN THE ESTABLISHMENT  
GOVERNMENT INFORMATION SERVICE UNIT  
AT THE ASAHAN DISTRICT***

**Yusrizal**

Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika - Medan  
Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia  
Jalan Tombak No. 31 Medan (20222)  
e-mail: yusr006@kominfo.go.id

Diterima: 10 April 2014

Direvisi: 25 Mei 2014

Disetujui: 28 Juni 2014

**ABSTRACT**

*The urgency establishment on the Information Services Unit is a government organization fueled efforts to support the the Law which mandates the Public and the birth of an information management system, related to the application, processing and delivering information from and to the public. Readiness research institutions in the formation of the government information service units at the Asahan District, the research that is deskriptif quantitative survey methods and measuring instruments in the form of a questionnaire. This study uses a model Mutula and Brakel readiness analysis that measures readiness assessment based on 5 segments, namely the segments of enterprise readiness, readiness human resources segment, segment information readiness, ICT readiness segments, and external environment readiness segments. The study was conducted with the involvement of 17 (seventeen) environment agencies Asahan Local Government as active respondents. The results showed that the level of preparedness of respondents in forming an information service units are average on a scale of 3.32, which means that the average agency is quite ready to form a unit of information services.*

**Keywords:** *Public Service, Information Disclosure, Asahan District*

**ABSTRAK**

*Urgensi pembentukan Unit Pelayanan Informasi pada organisasi pemerintah merupakan upaya untuk mendukung terlaksananya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang mengamanatkan lahirnya sebuah sistem manajemen informasi, terkait dengan permohonan, pemrosesan dan penyampaian informasi dari dan kepada publik. Penelitian kesiapan instansi dalam pembentukan unit pelayanan informasi di pemerintah Kabupaten Asahan, merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kuantitatif dengan metode survey dan alat ukur berupa kuesioner. Penelitian ini menggunakan model analisis kesiapan Mutula dan Brakel yang mengukur kesiapan berdasarkan 5 segmen penilaian, yaitu enterprise readiness segment, human resources readiness segment, information readiness segment, ICT readiness*

*segments dan external environment readiness segment. Penelitian dilakukan dengan melibatkan 17 (tujuh belas) instansi di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Asahan sebagai responden aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesiapan responden dalam membentuk sebuah unit pelayanan informasi berada pada skala rata-rata 3,23 yang artinya bahwa rata-rata instansi cukup siap untuk membentuk unit pelayanan informasi.*

**Kata kunci:** *Pelayanan Publik, Keterbukaan Informasi, Kabupaten Asahan*

## PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi di lingkungan instansi pemerintah merupakan istilah yang dimaksudkan untuk menjalankan sebuah sistem pemerintahan yang bersih transparan dan akuntabel serta berorientasi pada layanan. Dalam sistem pemerintahan yang demokratis, istilah reformasi birokrasi digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai keberhasilan sebuah badan publik dalam upaya penyelenggaraan pemerintahan serta kaitannya dengan keberhasilan memberikan layanan kepada masyarakat luas secara cepat, tepat dan bebas dari praktik-praktik kecurangan. Reformasi birokrasi diarahkan untuk menciptakan sebuah sistem tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) ditinjau dari sisi perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.

Memaksimalkan peran badan publik dalam upaya menciptakan sebuah kondisi tata kelola yang baik dapat dilakukan dengan berbagai hal, diantaranya adalah dengan mengoptimalkan fungsi dan manajemen layanan. Layanan yang efektif pada masyarakat yang ditandai dengan adanya *feedback* yang berkelanjutan akan mampu memberikan *impact* yang cukup besar, baik ditinjau dari sisi badan publik selaku *stakeholder* penyedia layanan

maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Layanan yang baik dan berkualitas oleh badan publik kepada masyarakat tentu saja harus didukung dengan penyediaan prasarana pendukung layanan, seperti tersedianya unit-unit pelayanan informasi. Prasarana ini dimaksudkan agar manajemen informasi yang kaitannya dengan penyebaran dan penghimpunan informasi dari pemerintah ke masyarakat atau sebaliknya, dapat berlangsung dengan baik seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang keterbukaan informasi publik. Dengan adanya unit pelayanan informasi ini diharapkan segala kebutuhan masyarakat terkait dengan permohonan informasi kepada badan publik dapat difasilitasi, dan tentunya harus sesuai dengan apa yang sudah diamanatkan dalam undang-undang tersebut.

Membangun sebuah unit pelayanan informasi bukanlah merupakan hal yang mudah. Sebab, membangun sebuah unit pelayanan informasi sama saja seperti membangun sebuah jembatan penghubung antara satu kepentingan dengan kepentingan lainnya, dimana segala aspek harus dipertimbangkan. Faktor-faktor penyebab kesalahan harus diminimalkan agar kelak pelaksanaan dari sistem

layanan informasi tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan dan tentunya tidak saling merugikan.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sebuah sistem pelayanan informasi dapat dimaksimalkan, mengingat di era digital saat ini, segala bentuk informasi dapat dengan mudah di sampaikan melalui perangkat-perangkat digital. Selain itu, analisis terhadap evaluasi kesiapan sangat penting dilakukan oleh seorang pimpinan untuk mengetahui dimana posisi organisasi yang dipimpinnya saat ini sehingga dapat menyusun kebijakan serta strategi seperti apa yang diperlukan agar pembangunan unit pelayanan informasi nantinya dapat dimanfaatkan secara efektif.

Pemerintah Kabupaten Asahan, merupakan salah satu pemerintah daerah yang ada di Provinsi Sumatera Utara yang ditinjau dari sisi kelembagaan dan infrastruktur daerah belum memaksimalkan unit pelayanan informasi, seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 terkait dengan keterbukaan informasi publik. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Kepala Bagian Humas Kabupaten Asahan, dimana saat ini Pemkab Asahan sedang berupaya menyusun Peraturan Daerah serta skema pembentukan Unit Pelayanan Informasi untuk mendukung pengimplementasian dari undang-undang tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesiapan dari instansi pemerintah atau badan publik dilingkungan pemerintah Kabupaten Asahan dalam menyusun rencana pembentukan unit pelayanan informasi.

Penelitian ini menggunakan analisis pendekatan model Mutula dan Brakel yang mengukur tingkat kesiapan berdasarkan lima segmen penilaian, yaitu *enterprise readiness segment*, *human resources readiness segment*, *information readiness segment*, *ICT readiness segments* dan *external environment readiness segment*. Diharapkan dari analisis kesiapan yang dilakukan akan diketahui faktor-faktor apa saja yang masih menjadi penghambat dibangunnya unit pelayanan informasi di daerah tersebut.

## TINJAUAN TEORI

### *e-readiness*

*e-readiness* atau kesiapan didefinisikan sebagai tingkat kesiapan suatu masyarakat, organisasi atau ekonomi dalam penggunaan TIK (Bridges. Org, 2005). Definisi serupa dikemukakan oleh Houralli, Fatiah dan Montazeri (2008) yang mengartikan *e-readiness* dari Industri Kecil dan Menengah (IKM) sebagai kemampuan dari IKM untuk secara sukses mengadopsi, menggunakan dan mengambil manfaat dari teknologi informasi. *The Economic Intelligence Unit Limited* dan *IBM Corporation* (2009) mendefinisikan *e-readiness* sebagai pengukuran dari kualitas infrastruktur TIK sebuah negara dan pengukuran kapasitas masyarakat, pelaku ekonomi dan pemerintah untuk menggunakan TIK menjadi hal yang bermanfaat.

Selama beberapa tahun terakhir, sejumlah *e-readiness assessment models* telah dikembangkan oleh organisasi berbeda. *E-readiness assessment models*

yang ada dapat dibagi menjadi dua kelompok. Kelompok pertama adalah *e-readiness assessments model* yang fokus pada infrastruktur dasar atau kesiapan suatu bangsa untuk pertumbuhan bisnis dan ekonomi. Kelompok pertama ini disebut sebagai *e-economy*. Sedangkan kelompok kedua disebut sebagai *e-society* adalah kelompok yang fokus

pada kemampuan masyarakat secara keseluruhan untuk mengambil manfaat dari TIK. Tabel 1 menunjukkan *e-readiness assessment models* dengan fokusnya masing-masing. Pemilihan *e-readiness assessments tools* tergantung pada tujuan pengguna (Bridges. Org, 2005).

**Tabel 1. E-Readiness assessments Models**

Model	Pengembang	Fokus
Apec	<i>The Asian Pasific Economic Cooperation (APEC) Electronic Commerce Steering Group</i>	Kesiapan e-commerce
CSPP	<i>Computer System Policy Project</i>	Infrastruktur yang ada
CID's	<i>The Center for International Development at Harvard and IBM</i>	Masyarakat
McConnell International	<i>McConnell International prepared this report in collaboration with World Informatioan Technology and Services Alliance (WITSA)</i>	Infrastruktur, digital economy, pendidikan dan pemerintah
MQ	<i>Mosaic Group</i>	Internet
CIDCM	<i>University of Maryland, Center for International Development and Conflict Management</i>	Penilaian kualitatif berdasarkan kinerja masa lalu dan kegunaan internet saat ini
EIU	<i>The Economist Intelligence Unit</i>	Kesiapan e-business
IDC	<i>World Times / IDC's Information Society Index</i>	Infrastruktur
KAM	<i>World Bank, Knowledge Assessment Matrix</i>	K-Economy
NRI	<i>Center for International Development (CID) at Harvard and the World Economic Forum</i>	Infrastruktur, e-society, kebijakan, digital economy, pendidikan dan pemerintah
ITU	<i>International Telecommunications Union's Internet Country Case Studies</i>	Telekomunikasi

Sumber: Bridge.org, 2005.

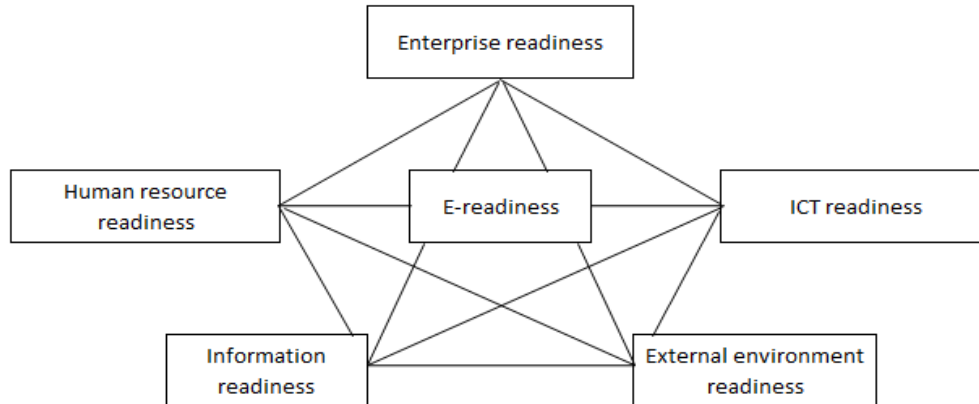
### ***E-readiness assessments Models*** **Mutula dan Brakel**

Pada tahun 2006 Stephen M. Mutula dari University of Botswana dan Pieter van Brakel dari Cape Peninsula Univerisity of Technology melakukan penelitian yang berjudul *An Evaluation of E-Readiness Assessments Tools With Respect to Information Access: Towards an Integration Information Rich Tool*.

Mutula dan Brakel (2006) melakukan penilaian *e-readiness* di Industri Kecil dan Menengah (IKM) sektor TIK di Botswana, Afrika Selatan. Penelitian ini merupakan cabang dari temuan tesis doctoral yang dilakukan di University of Johannesburg (sebelumnya Rand Afrikaans University) di Afrika Selatan pada model penilaian kesiapan sehubungan dengan akses informasi.

Mutula dan Brakel berpendapat bahwa informasi merupakan komponen kunci dalam penilaian kesiapan namun tidak diberi penekanan dalam model penilaian kesiapan yang sudah ada. *E-readiness assessment models* yang sudah ada menempatkan informasi di bawah Teknologi Informasi dan Komunikasi

(TIK). Penelitian Mutula dan Brakel mengusulkan *new e-readiness integrated model* yang menekankan akses informasi dan juga mempertimbangkan berbagai segemen terkait, yaitu organisasi, ICT, sumber daya manusia, dan dukungan lingkungan eksternal ke dalam satu model penilaian kesiapan terpadu.



**Gambar 1.** An integrated information rich e-readiness assessment tools

Segmen-segmen kesiapan beserta jumlah komponen penilaian dalam model Mutula dan Brakel (2006) yaitu *enterprise readiness* (29 komponen penilaian), *human resource readiness* (19 komponen penilaian), *information rediness* (21 komponen penilaian), *ICT readiness* (22 komponen penilaian), dan *external environment readiness* (21 komponen penilaian). Komponen-komponen dalam model tersebut akan digunakan sebagai indikator untuk menilai kesiapan dengan menyesuaikan kondisi yang ada di instansi dalam kaitannya dengan kesiapan pembentukan Unit Pelayanan Informasi Publik.

#### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian analisis kesiapan instansi dalam rencana pembentukan unit pelayanan informasi bersifat deskriptif kuantitatif merupakan

penelitian survey terhadap instansi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yang berupa pertanyaan tertutup dan ditambah dengan beberapa poin pertanyaan *indepth interview*.

Pemilihan responden pada sampel terpilih dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Jogiyanto, 2008) dengan mempertimbangkan beberapa hal (Taniredja dan Mustafidah, 2011), yaitu:

- Responden dianggap mempunyai pengetahuan dan pandangan yang cukup luas mengenai unit kerja yang dinaunginya;
- Responden kemungkinan besar dapat memberikan gambaran dan

kesimpulan yang jelas mengenai badan atau unit kerja yang dinaunginya.

Sampel dalam penelitian ini ditetapkan meliputi pegawai yang menduduki posisi penting dalam SKPD yang memiliki kewenangan dan kapasitas terkait dengan lima bidang analisis kesiapan, yaitu, bidang organisasi; bidang sumber daya manusia; bidang informasi; bidang teknologi informasi; dan bidang hubungan eksternal.

Dari total 32 (tiga puluh dua) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang disurvei yang keseluruhannya merupakan unit strategis pada pemerintah kabupaten Asahan, sebanyak 17 SKPD yang bersedia menjadi responden aktif dalam penelitian yang dilakukan, yakni dengan mengembalikan kuesioner secara utuh dan terjawab secara lengkap. Ke tujuh belas SKPD tersebut adalah Kantor Perpustakaan; Humas Sekdakab; Dinas Pertambangan dan Energi, Badan Lingkungan Hidup; Rumah Sakit Umum Daerah; Dinas Tata Kota; Dinas UKM; Dinas Kelautan; Dinas Kesehatan; Dinas Pertanian; Satpol PP; Dinas Catatan Sipil; Dinas Pekerjaan Umum; Dinas Sosial; Dinas Peternakan; Kesbangpol dan Linmas; dan Dinas Perhubungan. Dari ke tujuh belas SKPD tersebut tercatat sebanyak 85 responden yang dilibatkan yang masing-masing SKPD dipilih lima orang sebagai responden. kelima orang tersebut merupakan pegawai yang memiliki peran dan kedudukan strategis dalam organisasi.

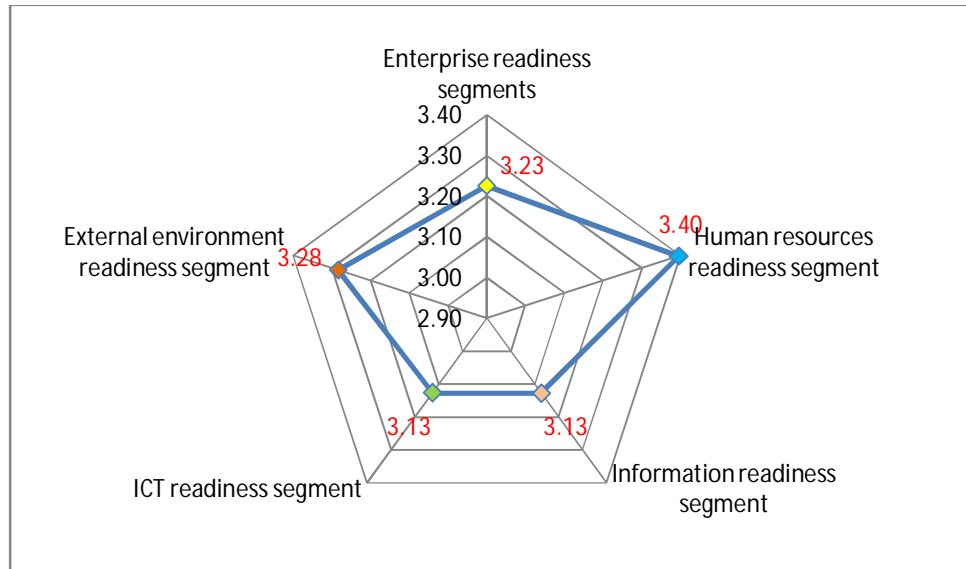
Kuesioner yang sudah terkumpul dari responden kemudian dilakukan pentabulasian data dengan menggunakan aplikasi *spread sheet Microsoft Excel* untuk diolah menjadi bentuk tabel frekuensi dan grafik. Dari tabel yang tersedia kemudian dilakukan penjumlahan dan perataan untuk tiap-tiap segment penilaian kesiapan untuk selanjutnya dilakukan penskalaan. Skala yang digunakan dalam penilaian ke lima segmen kesiapan tersebut, yakni segmen dengan skala 0 - < 2 akan dikategorikan sangat tidak siap; segmen dengan skala 2 – 2,99 dikategorikan tidak siap; segmen dengan skala 3 – 3,99 dikategorikan cukup siap; segmen dengan skala 4 – 4,99 dikategorikan siap dan segmen dengan skala 5 dikategorikan sangat siap.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil survey dan hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa kesiapan beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dilingkungan pemerintah Kabupaten Asahan terkait dengan kesiapan instansi dalam pembentukan unit layanan informasi dilihat dari lima segmen kesiapan rata-rata memiliki nilai 3,23 yang artinya instansi cukup siap membentuk unit layanan informasi untuk kebutuhan penyampaian informasi publik. Sedangkan untuk nilai masing-masing segmen kesiapan yaitu 3,23 untuk *enterprise readiness segments* atau berada dalam kategori cukup siap; 3,40 untuk *human resources readiness segments* atau berada dalam kategori cukup siap; 3,13 untuk *information readiness segment* atau berada dalam kategori cukup siap; 3,13 untuk ICT

*readiness segments* atau berada dalam kategori cukup siap dan 3,28 untuk *external environment readiness segment* atau berada dalam kategori cukup siap. Gambar 2 menunjukkan diagram radar

dari hasil penilaian kesiapan beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kabupaten Asahan Dalam hal pembentukan unit pelayanan informasi.



**Gambar 2.** Hasil penilaian tingkat kesiapan

Sedangkan hasil penilaian kesiapan untuk masing-masing komponen penilaian adalah sebagai berikut:

**1. Enterprise readiness segments**

*Enterprise readiness segments* adalah segmen yang digunakan untuk

menilai kesiapan instansi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan di sisi organisasi dan kaitannya dengan strategi, manajemen dan pengelolaan sistem informasi.

**Tabel 2.** Hasil penilaian kesiapan *enterprise readiness segments*

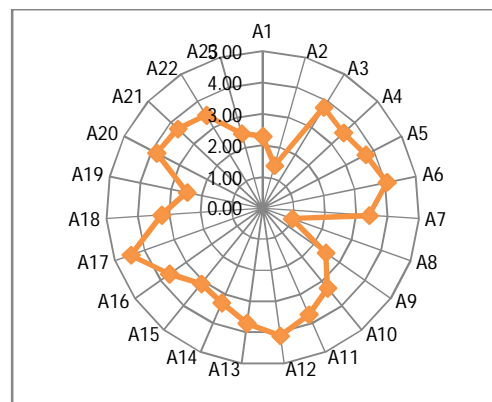
No.	<i>Enterprise readiness segments</i>	Hasil Penilaian
A1	Ketersediaan strategi e-readiness	2.29
A2	Kesesuaian kualitas TIK dengan standar internasional	1.41
A3	Keberadaan manajemen informasi dalam struktur organisasi	3.76
A4	Tingkat peran manajemen informasi di instansi SKPD	3.53
A5	Perbandingan kemampuan staf senior bagian informasi manajemen dengan staf senior bagian lain	3.71
A6	Tanggung jawab dan fungsi dari manajemen informasi	4.06
A7	Keberadaan unit manajemen informasi yang terpisah	3.41
A8	Ketersediaan kebijakan/ strategi TIK dan informasi	1.00
A9	Keamanan informasi dan rencana perbaikan akibat gangguan	2.47
A10	Rencana revisi strategi informasi/ TIK kaitannya dengan keberadaan unit pelayanan informasi	3.29



A11	Kebijakan informasi secara sentralisasi atau desentralisasi	3.71
A12	Keterlibatan bagian informasi manajemen dalam pengembangan sumber daya manajemen informasi	4.12
A13	Program pelatihan dan pendidikan bagi staf yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi SDM untuk mendukung pelayanan informasi	3.71
A14	Ketersediaan anggaran dana untuk TIK dan manajemen informasi dalam mendukung UPP	3.29
A15	Integrasi Tik ke seluruh proses bisnis yang terkait dengan unit pelayanan informasi	3.12
A16	Ketersediaan transaksi layanan publik secara elektronik di unit pelayanan informasi	3.65
A17	Inisiasi manajemen untuk memanfaatkan TIK dalam pelayanan publik di unit pelayanan informasi	4.47
A18	Ketersediaan tenaga listrik yang cukup untuk mendukung unit pelayanan informasi	3.24
A19	Kualifikasi pendidikan dan pengalaman kepala unit pelayanan informasi	2.47
A20	Dampak penggunaan TIK menghasilkan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel	3.82
A21	status <i>e-readiness</i> organisasi dalam berpartisipasi di era internet global	3.71
A22	Ketersediaan prosedur/ mekanisme dalam analisis, desain dan implementasi sistem informasi	3.47
A23	Kesiapan untuk ikut serta dalam era internet dengan membangun sistem e-government	2.47
<b>Rata-rata <i>enterprise readiness segments</i></b>		<b>3.23</b>

Sumber: Data diolah, n=17

Hasil penilaian kesiapan *enterprise readiness segments* Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata komponen penilaian berada pada skala 3,23 dari skala 5,0 yang berarti bahwa beberapa SKPD yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Asahan cukup siap untuk membentuk unit layanan informasi guna mendukung kegiatan pelayanan informasi bagi publik di beberapa instansi tersebut. Pada *enterprise readiness segment* terdapat 2 komponen penilaian dengan nilai <2,00 dengan kategori sangat tidak siap; 4 komponen penilaian dengan nilai diantara 2,00-2,99 dengan kategori tidak siap; 14 komponen penilaian dengan nilai 3,00-3,99 kategori cukup siap; dan 3 komponen penilaian dengan nilai 4,00-4,99- kategori siap.



**Gambar 3.** Hasil penilaian kesiapan *enterprise readiness segments*

Salah satu komponen penilaian dengan kategori sangat tidak siap adalah terkait dengan ketidaktersediaannya kebijakan/ strategi di bidang pemanfaatan TIK di Instansi. Beberapa instansi justru belum memikirkan dan



merencanakan sebuah rencana strategis pada bidang tersebut. TIK masih dianggap sebagai sebuah investasi mahal yang membutuhkan tidak hanya ketersediaan modal yang cukup, tetapi juga SDM pengelola yang handal. Keterbatasan pemahaman terkait dengan manfaat TIK terhadap proses bisnis organisasi menyebabkan investasi pada bidang ini menjadi kurang diprioritaskan. Selain itu ketidakterediaan strategis *e-readiness* menyebabkan instansi sulit untuk beradaptasi terhadap setiap tuntutan perubahan.

Untuk komponen penilaian dengan kategori cukup siap dan siap terkait dengan pembentukan unit pelanan informasi pada *enterprise readiness segment* diantaranya adalah

sudah dianggap pentingnya sebuah informasi dalam organisasi, sehingga kebutuhan akan hal tersebut sudah diprioritaskan. Seperti sudah dilekatkannya tanggungjawab penyampaian informasi kepada bagian tertentu dan termanfaatkannya TIK untuk mendukung hal tersebut.

## 2. *Human resources readiness segments*

Hasil penelitian kesiapan *human resources readiness segment* pada Tabel 3 menunjukkan bahwa rata-rata komponen penilaian berada pada skala 3,40 yang berarti bahwa sumber daya manusia di beberapa SKPD lokasi penelitian cukup siap untuk menggunakan TIK dalam rangka kegiatan pelayanan informasi.

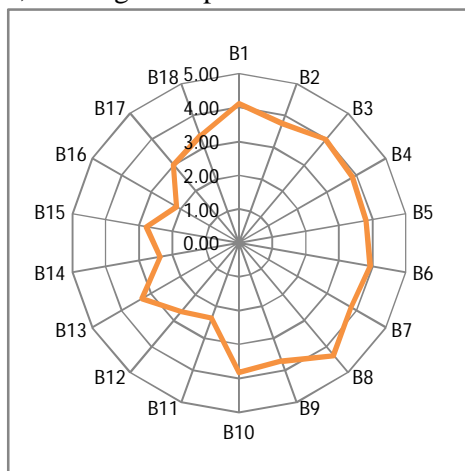
**Tabel 3.** Hasil penilaian kesiapan *Human resources readiness segments*

No.	<i>Human Resources Readiness Segments</i>	Hasil Penilaian
B1	Kemampuan staf dalam menentukan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tugas dan wewenangnya	4.12
B2	Kemampuan staf dalam memahami dasar hukum dan persyaratan penyampaian informasi	3.76
B3	Kemampuan staf mengevaluasi informasi untuk mendapatkan informasi yang <i>up to date</i> dan akurat	4.00
B4	Kemampuan staf dalam mengolah, dan menyiapkan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan informasi	3.88
B5	Kemampuan staf dalam menyimpan dan merawat dokumen/ informasi	3.82
B6	Kemampuan staf dalam menganalisis, mengakses, dan menggunakan data dan informasi	3.94
B7	Tingkat kesuksesan staf dalam mengidentifikasi dan mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan	3.82
B8	Staf mengerti manfaat dari informasi yang teratur dan terkelola dengan baik	4.35
B9	Staf berkemampuan cepat dalam mencari dan mendapatkan informasi yang dibutuhkannya	3.71
B10	Kesadaran staf akan pentingnya TIK dalam mendukung kegiatan pelayanan informasi publik	3.82

B11	Keanekaragaman pendidikan dan keahlian staf TIK	2.35
B12	Kualifikasi staf teknis profesional TIK di unit pelayanan informasi	2.65
B13	Kemampuan dalam manajemen informasi yang baik	3.29
B14	Kurang tidaknya staf profesional terampil di institusi	2.35
B15	Ketersediaan tenaga teknis profesional yagn berperan penting dan dibutuhkan untuk mendukung pelayanan informasi	2.76
B16	Ketersediaan technical support	2.12
B17	Sikap terhadap penggunaan TIK oleh staf dalam melakukan transaksi layanan secara online	3.00
B18	Penggunaan TIK dalam kegiatan pelayanan informasi	3.35
<b>Rata-rata human resources readiness segments</b>		<b>3.40</b>

Sumber: Data diolah, n=17

Berdasarkan penilaian *human resources readiness segments* lebih siap dibandingkan *enterprise readiness segments*. Hal ini bisa dilihat dari 18 komponen penilaian dalam *human resources readiness segment* hanya terdapat 5 komponen penilaian dengan nilai 2,00-2,99 kategori tidak siap; 10 komponen penilaian dengan nilai 3,00-3,99 kategori cukup siap; dan 3 komponen penilaian dengan nilai 4,00-4,99 kategori siap.



**Gambar 4.** Hasil penilaian kesiapan *Human resources readiness segments*

Komponen penilaian dengan kategori tidak siap yaitu keanekaragaman pendidikan dan keahlian staf bidang TIK yang minim. Mayoritas karyawan yang menjadi pimpinan dalam bidang pelayanan informasi berlatar belakang pendidikan non TIK, namun beberapa diantaranya memiliki kemampuan di bidang tersebut.

Sedangkan untuk komponen penilaian dengan kategori cukup siap dan siap diantaranya adalah kemampuan dalam menentukan informasi yang dibutuhkan cukup baik; kemampuan untuk mengevaluasi informasi sehingga didapatkan informasi yang *up to date* dan akurat cukup baik; kemampuan dalam mengolah dan menyiapkan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan informasi publik cukup baik; kemampuan dalam menyimpan dan merawat dokumen/ informasi cukup baik; kemampuan dalam menganalisis, mengakses, dan menggunakan data dan informasi cukup baik; tingkat kesuksesan dalam mengidentifikasi dan mendapatkan informasi yang

dibutuhkan; karyawan cukup cepat dalam mencari dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan; karyawan mengerti manfaat dari informasi yang terkelola dengan baik. hal ini menunjukkan bahwa unit pelayanan informasi di beberapa SKPD telah didukung karyawan dengan kemampuan cukup baik dalam manajemen informasi.

### 3. *Information readiness segments*

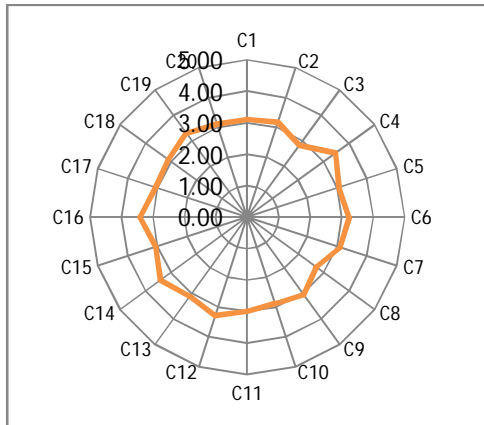
Hasil penilaian kesiapan *information readiness segment* pada Tabel 4 menunjukkan bahwa rata-rata komponen penilaian berada pada skala 3,13 yang berarti bahwa informasi yang tersedia cukup siap untuk mendukung kegiatan pelayanan informasi di SKPD pemerintah kabupaten Asahan.

**Tabel 4.** Hasil penilaian kesiapan *Information readiness segments*

No.	<i>Information readiness segments</i>	Hasil Penilaian
C1	Ketersediaan informasi yang wajib disediakan unit pelayanan informasi, yaitu jangka waktu penyelesaian, biaya/ tarif, produk, layanan, syarat dan ketentuan layanan, poster, slogan	3.12
C2	Ketersediaan ketentuan/ peraturan akses ke berbagai sumber informasi	3.18
C3	Sarana elektronik yang disediakan untuk pengguna layanan dalam mengakses informasi	2.82
C4	Kemudahan dalam mengakses informasi	3.47
C5	Ketersediaan mekanisme untuk mengumpulkan, menyimpan dan mencari informasi	3.06
C6	Ketersediaan format standar untuk informasi organisasi, penyimpanan/ pendokumentasian dan pencarian informasi	3.24
C7	Ketersediaan tool untuk pencarian informasi	3.12
C8	Ketersediaan website lokal	2.71
C9	Keanekaragaman sistem informasi yang digunakan	3.06
C10	Arus informasi yang cepat dan selalu update	2.88
C11	Ketersediaan sarana berbagi informasi di dalam dan di luar institusi	3.00
C12	Ketersediaan tools untuk menyimpan dan mendapatkan data/ informasi dan kemudahan menggunakannya	3.29
C13	Ketersediaan ketentuan pendokumentasian semua transaksi yang terkait dengan kegiatan pelayanan publik di unit pelayanan informasi	3.12
C14	Ketersediaan pedoman pengelolaan arsip dan dokumentasi secara elektronik di unit pelayanan informasi	3.41
C15	Adanya jaminan otentikasi dan kelengkapan informasi dalam rangka kegiatan pelayanan publik di unit pelayanan informasi	3.06
C16	Kesesuaian dengan manajemen informasi, misalnya terkait dengan backup data/ informasi	3.41
C17	Kualifikasi petugas teknis profesional di unit pelayanan informasi	3.06
C18	Ketersediaan ketetapan fungsi/ tugas bagian/ seksi informasi	3.12
C19	Integrasi fungsi bagian/ seksi informasi dalam proses bisnis	3.29
C20	Hambatan dalam mengakses informasi antar bagian	3.12
<b>Rata-rata <i>information resources readiness segments</i></b>		<b>3.13</b>

Sumber: Data diolah, n=17

Berdasarkan penilaian dalam *information readiness segments* terdapat 3 komponen penilaian dengan nilai 2,00-2,99 kategori tidak siap; dan 17 komponen penilaian dengan nilai 3,00-3,99 kategori cukup siap.



**Gambar 5.** Hasil penilaian kesiapan *Information readiness segments*

Komponen penilaian tidak siap pada *information readiness segment* diantaranya adalah tidak tersedianya sarana layanan bagi pengguna dalam mengakses informasi, seperti *website*.

Selain itu keberadaan informasi yang cepat dan tersedia setiap saat juga masih belum optimal dilaksanakan.

Salah satu komponen penilaian dengan kategori siap pada *information readiness segments* adalah adanya integrasi antar bagian dalam hal penyediaan, pengelolaan dan penyampaian informasi. Adanya pedoman pengelolaan informasi menjadi hal yang cukup penting dalam menciptakan sinergi antar bagian dan didukung dengan *tools* untuk melakukan pencarian dan pendokumentasian

#### 4. ICT readiness segments

Hasil penilaian kesiapan ICT *readiness segment* pada Tabel 5 menunjukkan bahwa rata-rata komponen penilaian berada pada skala 3,13 yang berarti bahwa TIK yang tersedia di beberapa SKPD pada pemerintah Kabupaten Asahan cukup siap untuk mendukung pembentukan unit pelayanan informasi.

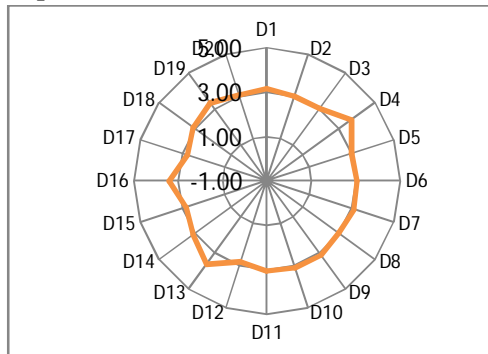
**Tabel 5.** Hasil penilaian kesiapan ICT *readiness segments*

No.	ICT readiness segments	Hasil Penilaian
D1	Pemanfaatan TIK di semua bagian/ unit kerja yang terkait dengan kegiatan pelayanan publik di unit pelayanan informasi	3.18
D2	Akses staf hanya pada komputer sendiri atau bisa saling berbagi pakai	3.00
D3	Koneksi internet	3.06
D4	Akses internet oleh staf	3.71
D5	Penggunaan internet untuk umum yang ada di institusi	3.00
D6	Ketersediaan <i>bandwidth</i> yang besar untuk akses ke jaringan	3.06
D7	Kualitas koneksitas jaringan	3.12
D8	Ketersediaan <i>website</i> untuk promosi	3.00
D9	Penggunaan <i>website</i> yang ada di institusi	3.12
D10	Ketersediaan LAN	3.12
D11	Penggunaan LAN di bagian/ unit kerja	3.06
D12	Keragaman TIK yang digunakan untuk mengidentifikasi, menyimpan dan mencari informasi	2.82
D13	Jenis koneksi yang digunakan	3.65
D14	Keterjangkauan akses internet	3.12

D15	Mekanisme untuk tetap mengikuti perkembangan TIK	2.82
D16	Keragaman saluran komunikasi yang tersedia	3.41
D17	Kecanggihan transaksi layanan secara <i>online</i> di unit pelayanan informasi	2.76
D18	Ketersediaan <i>broadband</i>	3.12
D19	Kemudahan akses dan menggunakan jaringan	3.35
D20	Tingkat keamanan saat berinternet	3.06
<b>Rata-rata ICT readiness segments</b>		<b>3.13</b>

Sumber: Data diolah, n=17

Berdasarkan penilaian dalam ICT *readiness segments* terdapat 3 komponen penilaian dengan nilai 2,00-2,99 kategori tidak siap; dan 17 komponen penilaian dengan nilai 3,00-3,99 kategori cukup siap.



**Gambar 6.** Hasil penilaian kesiapan ICT *readiness segments*

Komponen penilaian dengan kategori sangat tidak siap diantaranya adalah kualitas transaksi layanan secara *online* yang masih jauh dari standar dan harapan, serta belum maksimalnya keberadaan perangkat TIK untuk mendukung pengelolaan informasi, seperti dalam hal mengidentifikasi, menyimpan dan mencari informasi. Ditinjau dari peranannya, keberadaan perangkat TIK dalam era digital sangat efektif digunakan sebagai tools penyimpanan dan penyampaian informasi secara digital ditengah semakin terus meningkatnya pertumbuhan data dan arsip. Keberadaan

arsip konvensional dalam sebuah aktivitas dokumentasi dalam organisasi akan menyulitkan dalam upaya melakukan penambangan data, karena tentunya membutuhkan waktu yang cukup lama. Kondisi ini sangat jauh berbeda jika, pendokumentasian arsip dilakukan dengan cara-cara digital, misalnya dengan membangun sebuah data *warehouse* dan membangun sebuah aplikasi data *mining*.

Sedangkan untuk kategori penilaian cukup siap diantaranya adalah ketersediaan infrastruktur TIK seperti jaringan komputer, ketersediaan akses internet, keberadaan *website* dan pemanfaatannya di hampir seluruh bagian/ unit kerja yang terkait dengan pelayanan publik sudah tersedia dengan baik dan telah mengikuti prosedur standar dalam pengelolaan.

### 5. External environment readiness segments

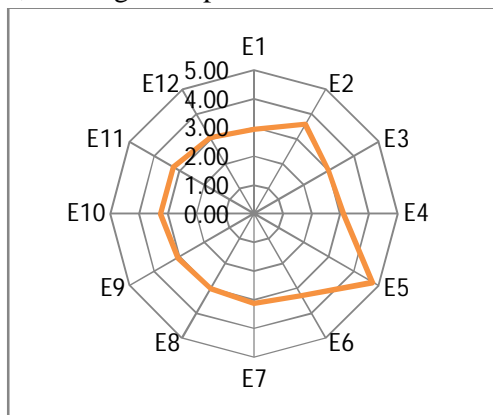
Hasil penilaian kesiapan external environment readiness segment pada Tabel 6 menunjukkan bahwa rata-rata komponen penilaian pada skala 3,28 yang berarti bahwa lingkungan eksternal cukup siap untuk mendukung penggunaan TIK dalam pembentukan unit pelayanan informasi.

**Tabel 6.** Hasil penilaian kesiapan *External environment readiness segments*

No.	<i>External environment readiness segments</i>	Hasil Penilaian
E1	Ketersediaan kebijakan/ peraturan tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di unit pelayanan informasi	2.94
E2	Kualitas layanan telekomunikasi termasuk <i>bandwidth</i> yang memadai	3.59
E3	Keterjangkauan TIK oleh <i>service provider</i>	3.00
E4	Ketersediaan peraturan/ dasar hukum dan persyaratan di unit pelayanan informasi	3.12
E5	Penghargaan terhadap HAKI yaitu penggunaan <i>software</i> berlisensi atau <i>open source</i>	4.76
E6	Ketersediaan peraturan/ UU tentang kebebasan informasi publik antara lain UU KIP No.14 Tahun 2008	3.29
E7	Kualitas TIK nasional	3.12
E8	Kecukupan dan keandalan jaringan listrik di institusi	3.00
E9	Dukungan pemerintah	3.06
E10	Sarana akses bersama	3.24
E11	Ketersediaan kebijakan informasi nasional lain yang mendukung unit pelayanan informasi	3.24
E12	Adanya kebijakan untuk perlindungan konsumen	3.06
<b>Rata-rata <i>external environment readiness segments</i></b>		<b>3.28</b>

Sumber: Data diolah, n=17

Berdasarkan penilaian dalam *external environment readiness segments* terdapat 1 komponen penilaian dengan nilai 2,00-2,99 kategori tidak siap; 10 komponen penilaian dengan nilai 3,00-3,99 kategori cukup siap; dan 1 komponen penilaian dengan nilai 4,00-4,99 kategori siap.



**Gambar 7.** Hasil penilaian kesiapan *External environment readiness segments*

Komponen penilaian dengan kategori tidak siap pada *external environment readiness segments* adalah masih terbatasnya aturan dan kebijakan setingkat Peraturan Daerah terkait dengan sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan informasi. Peraturan yang ada masih bersumber dari pemerintah pusat, yaitu Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 terkait dengan keterbukaan informasi publik. Pembentukan Peraturan Daerah terkait dengan mekanisme permohonan dan penyampaian informasi publik diharapkan agar segera dirumuskan, mengingat dengan telah diberlakukannya UU No.14 tahun 2008 tersebut, diprediksi permohonan informasi oleh publik akan sangat meningkat. Hal ini berbarengan dengan upaya melakukan reformasi birokrasi di lingkungan

instansi pemerintah, dimana publik memiliki peran dalam hal pengawasan kinerja pemerintah, yang salah satunya dapat dilakukan melalui upaya memperoleh informasi.

Beberapa komponen penilaian dengan kategori cukup siap antara lain adalah dukungan positif dari pemerintah daerah yang mulai sadar akan pentingnya informasi dan penyampaiannya kepada publik sebagai satu bentuk tanggung jawab birokrasi. Selain itu dukungan infrastruktur TIK dari berbagai pihak termasuk pemerintah pusat juga turut membantu dalam hal diseminasi informasi kepada publik dengan lebih mudah.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan data hasil survei dan hasil analisis terkait dengan kesiapan instansi pemerintah daerah di beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Asahan dapat disimpulkan bahwa kesiapan instansi dalam pembentukan unit pelayanan informasi yang dilihat dari lima segmen kesiapan semua berada pada skala 3 yaitu cukup siap. Nilai kesiapan dari masing-masing segmen yaitu 3,23 untuk *enterprise readiness segment*; 3,40 untuk *human resource readiness segment*; 3,13 untuk *information readiness segments*; 3,13 untuk *ICT readiness segment* dan 3,28 untuk *external environment readiness segment*.

### **Saran**

Unit pelayanan informasi merupakan hal yang penting yang urgensi pembentukannya harus dipercepat karena terkait dengan

tanggung jawab birokrasi seperti yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No.14 Tahun 2008 terkait dengan keterbukaan informasi publik. Untuk itu diperlukan upaya yang maksimal dari berbagai pihak dan utamanya adalah pemerintah daerah. Dengan mempercepat proses penyusunan kebijakan terkait dengan pembentukan unit pelayanan informasi beserta hal-hal pendukungnya seperti penyediaan infrastruktur TIK yang memadai dan berkualitas, SDM yang unggul dan prosedur penyampaian informasi yang sederhana dan tepat sasaran di setiap satuan kerja perangkat daerah (SKPD), agar proses penyampaian informasi dapat berjalan dengan baik dan mudah sampai kepada masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

- Bridges.org. (2005), "E-Ready for What? E-Readiness in Developing Countries: Current Status and Prospects toward the Millennium Development Goals", Cape Town. Sumber: <http://www.infodev.org/en/Document.3.pdf> diakses pada tanggal 27 April 2013)
- Hourali, M., M. Fathian, and A. Montazeri. (2008). *A Model for E-readiness Assessment of Iranian Small and Medium Enterprise*. Journal of Faculty of Engineering 41.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. CV. Andi Offset Yogyakarta



- Mutula, Stephen M; Brakel, Pieter V. (2006). *An Evaluation of E-Readiness Assessment Tools With Respect to Information Access: Towards and Integration Information Rich Tool*. International journal of Information Management, Volume 26, 212-223. Botswana: University of Botswana; South of Africa: Cape Peninsula University of Technology.
- Taniredja, P.D.T., dan S.S. Hidayati Mustafidah, M.Kom. (2011). *Penelitian Kuantitatif (sebuah pengantar)*. 1. Ed. Bandung: Alabeta Bandung.
- The Economist Intelligence Unit Limited and IBM Corporation. (2009). *The 2009 e-readiness Rankings*. Livre Blanc, [www.eiu.com](http://www.eiu.com). Diakses tanggal 27 April 2013).