

## **Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu**

**Erla Pratina Oktadevi<sup>\*</sup>, Anton Subarno, Winarno Winarno**

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: [erlapratina.oktdvi@gmail.com](mailto:erlapratina.oktdvi@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada PATEN, upaya mengatasi kendala yang terjadi dan upaya pengembangan yang akan dilakukan pada PATEN. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Bulu Kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh dari informan, dokumen, tempat dan peristiwa. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive dan snowball sampling. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan metode untuk menguji keabsahan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada PATEN di Kecamatan Bulu masih mempunyai kendala seperti pegawai yang kurang kompeten dalam mengoperasikan teknologi, kurangnya motivasi pegawai dan server yang sering error. Oleh karena itu, upaya berupa pelatihan dan pemberian reward dinilai penting sebagai kunci dalam menyelesaikan permasalahan terkait kompetensi dan motivasi pegawai serta upaya berkoordinasi dengan pengelola sistem pusat untuk mengatasi server error. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada PATEN masih belum optimal.

Kata Kunci : PATEN; pemanfaatan; teknologi

### **Abstract**

*This study aims to determine the implementation of the utilization of information and communication technology in PATEN, efforts to overcome the obstacles that occur and development efforts that will be carried out on PATEN. The research was conducted at the Bulu District Office, Sukoharjo Regency. This research uses descriptive qualitative with a case study approach. Data was obtained from informants, documents, places and events. The sampling technique used purposive and snowball sampling. This study uses triangulation of sources and methods to test the validity of the data. The results of this study indicate that implementing information and communication technology in PATEN in Bulu District still has obstacles, such as employees who are less competent in operating technology, lack of employee motivation and servers that often an error. Therefore, efforts in the form of training and giving rewards are considered important as the key in solving problems related to*

---

*\*Corresponding author*

*employee competence and motivation and efforts to coordinate with the central system manager to overcome server errors. This study concludes that using information and communication technology in PATEN is still not optimal.*

*Keywords: technology, utilization, PATEN*

Received August 08, 2022; Accepted September 06, 2022; Published Online July 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64787>

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komunikasi kini telah digunakan secara luas dalam semua aspek kehidupan sehari-hari dan telah mendorong perubahan besar pada peradaban manusia yang semula berada pada era industri kini telah beralih ke era informasi. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu elemen utama bagi keberhasilan organisasi karena perannya yang penting dalam proses pengambilan keputusan dan tidak dapat terpisahkan dari kegiatan manusia (Alhalalmeh, 2018:47). Menurut Huda (2020) TIK didefinisikan sebagai semua kegiatan yang berkaitan dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, dan transmisi informasi melalui media. Penyelesaian tugas sehari-hari dan pekerjaan kantor pun menjadi semakin mudah, cepat, akurat dan efisien dengan bantuan berbagai perangkat TIK seperti telepon, internet, laptop, komputer, dan lain sebagainya. Dalam kegiatan administrasi pada pemerintahan ada banyak pekerjaan yang telah digantikan oleh sistem, seperti pekerjaan surat-menyurat.

Seiring berkembangnya teknologi kegiatan surat-menyurat yang semula masih menggunakan sistem manual kini dapat diringkas dengan cara mengetik surat menggunakan aplikasi dan mengirim surat ke individu dan institusi tertentu menggunakan *email*. Menurut Gafar (2013) pemanfaatan teknologi informasi harus digunakan untuk menaikkan kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Andani, Patni dan Susantiningrum (2020:73) juga menjelaskan bahwa melalui penggunaan teknologi informasi memudahkan pegawai dalam berkomunikasi, mempersingkat pekerjaan, dan membantu organisasi atau institusi dalam memberikan informasi kepada khalayak melalui internet. Peran internet adalah sebagai entitas berupa teknologi informasi yang memungkinkan pemerintah berinteraksi langsung dengan masyarakat tanpa dibatasi ruang dan waktu (Pratama, Abdul & Muhammad, 2015: 2129). Maka dari itu, pemanfaatan TIK perlu dioptimalkan di setiap kantor atau instansi, karena dapat mempersingkat proses penyampaian informasi yang bersifat global dan memiliki tingkat keterbukaan yang tinggi.

Kecamatan Bulu merupakan salah satu Kecamatan yang telah menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), PATEN merupakan program pelayanan publik yang diselenggarakan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi setiap kantor atau badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan yang baik dibutuhkan pegawai yang berkualitas, berpengetahuan, berdaya saing dan dapat memantau/mengevaluasi arus TIK agar proses pelayanan berjalan secara efektif dan efisien.

Hasil pengamatan awal yang telah peneliti lakukan di Kecamatan Bulu terlihat adanya permasalahan seperti kurangnya keterampilan pegawai dalam mengoperasikan perangkat TIK, kurangnya motivasi pegawai dalam meningkatkan kompetensi diri, pegawai belum memahami secara menyeluruh tentang fitur-fitur pada komputer yang menunjang pelayanan administrasi, dan server yang sering *error* sehingga pemanfaatan TIK dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu belum optimal.

Penerapan teknologi informasi pada setiap organisasi atau institusi tentunya memiliki tujuan yang berbeda-beda sesuai bidangnya masing-masing guna menunjang kepentingan usaha organisasi tersebut. Selain itu, teknologi informasi telah menjadi penggerak utama bagi aktivitas perkantoran dan telah memberikan kontribusi penting bagi perubahan-perubahan mendasar dalam struktur, operasi dan manajemen organisasi, serta adanya teknologi telah memberikan kemudahan yang dapat dirasakan oleh semua orang. Salah satu peran pemanfaatan TIK dalam suatu organisasi atau instansi yaitu dapat memperkuat peran sumber daya manusia (pegawai), utamanya dalam menyajikan informasi tentang suatu tugas atau proses (Kadir, 2014: 15).

Pada pelaksanaan pemanfaatan teknologi tentu membutuhkan pegawai yang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan perangkat teknologi yang ada. Keterampilan TIK adalah kemampuan mengenai bagaimana cara untuk menggunakan teknologi dalam kegiatan administrasi maupun kegiatan sehari-hari yang mendukung kinerja pegawai. Oleh karena itu, untuk dapat memaksimalkan pemanfaatan teknologi dalam kegiatan pelayanan administrasi dibutuhkan pula keterampilan yang mumpuni dari pegawai dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, pelayanan administrasi perlu didukung oleh perangkat teknologi, baik software maupun hardware yang sesuai dengan kebutuhan (Purba, 2020:32). Susanto (2013:14) mengungkapkan bahwa secara garis besar komponen dari teknologi informasi terdiri atas perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan manusia (*brainware*). Ketiga komponen tersebut menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan saling bergantung antar satu sama lain.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Bulu, Kabupaten Sukoharjo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Desain penelitian tersebut dipilih sesuai dengan perumusan masalah yang fokus tujuan penelitiannya yaitu mengenai pemanfaatan TIK dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu, kemudian dianalisis apakah pemanfaatan TIK tersebut sudah berjalan optimal ataukah belum. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang diperoleh melalui informan wawancara, observasi, dan kumpulan foto dokumentasi serta berkas pendukung lainnya. Sumber data penelitian yaitu narasumber (informan), lokasi, peristiwa, dan dokumentasi.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk teknik uji validitas data dalam penelitian menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Adapun tahapan dalam analisis data tersebut meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Diakhir penelitian, kesimpulan dalam penelitian studi kasus ini hanya berlaku untuk kasus tersebut karena setiap kasus memiliki keunikan dan karakteristik sendiri yang berbeda dengan kasus lainnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini mengulas tentang pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu, Kabupaten Sukoharjo. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan informan dan dokumentasi di Kantor Kecamatan Bulu, hasil penelitian dideskripsikan sebagai berikut:

### **Hasil penelitian**

#### **Pelaksanaan pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu**

Pemanfaatan TIK di Kecamatan Bulu dimaksudkan untuk meningkatkan kegiatan-kegiatan dalam pelayanan publik yang berkualitas dengan sumber daya manusia (SDM) yang profesional. TIK adalah

sebuah sarana penunjang yang membantu dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai, baik dalam bidang perkantoran maupun tugas-tugas lain. Kecamatan Bulu telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan turut mengadopsi TIK yang ada. Penerapan PATEN ini telah membuat seluruh jenis pelayanan dapat terselesaikan dalam satu pintu (*one door service*) sehingga masyarakat tidak lagi dihadapkan lagi pada alur birokrasi yang rumit dan menghabiskan waktu yang lama.

Berkat pemanfaatan TIK dalam PATEN membuat penyelesaian pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan disampaikan bahwa pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu telah memanfaatkan perangkat komputer yang terdiri dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) pada sebagian besar kegiatan pelayanan administrasi telah berjalan sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan pun menjadi lebih cepat, efektif dan efisien.

Adapun komponen teknologi informasi yang mendukung pelayanan di kecamatan ada 3 yakni sebagai berikut: a) Segi perangkat keras (*hardware*), jenis perangkat keras yang digunakan untuk membantu pelaksanaan PATEN yaitu komputer, *keyboard*, *mouse*, *printer*, *hard disk*, *printer*, *flashdisk*, *SignatureGem*, *Fingerprint Scanner*, *Iris Scanner*, kamera, dan ponsel. b) Segi perangkat lunak (*software*), perangkat lunak yang digunakan dalam PATEN ialah *Microsoft Excel*, aplikasi SIAK Terpusat, aplikasi E-KTP BENroller-*diagnostic tool*, dan aplikasi *SmartGov*. c) Segi manusia (*brainware*), pegawai yang bertugas dalam pelayanan di Kecamatan Bulu ada 6 orang dan masing-masing dapat mengoperasikan komputer. Pegawai sangat berperan penting dalam mengoptimalkan perangkat yang dimiliki serta berperan sebagai pelaksana pelayanan mulai dari proses pengurusan hingga dokumen diterbitkan karena tanpa adanya pegawai proses pelayanan menjadi rumit dan lama.

Jenis layanan yang dilayani di Kecamatan Bulu antara lain pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Pindah Penduduk, Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Miskin, Pengantar BPJS, Pengantar SKCK, dan Pelayanan PBB. Berdasarkan hasil observasi, kategori pelayanan PATEN di Kecamatan Bulu tersebut dibagi menjadi 3 loket yaitu pelayanan umum, pelayanan PBB dan pelayanan Dukcapil dengan masing-masing loket terdiri dari 2 orang pegawai yang bertugas.

Pemanfaatan TIK pada bagian pelayanan umum yaitu untuk mengelola surat masuk dan keluar dengan menggunakan *software Microsoft Excel* serta melayani proses legalisasi surat. Pelayanan legalisasi dan pengurusan surat yang dilayani diantaranya pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Pindah Penduduk, Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Miskin, Pengantar BPJS, Pengantar SKCK, dan Pelayanan PBB.

Pelayanan PBB di Kecamatan Bulu melayani pengurusan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Untuk melakukan pelayanan PBB pegawai menggunakan aplikasi *SmartGov*. *SmartGov* merupakan aplikasi yang memberikan kemudahan dalam memproses berbagai macam pengelolaan pajak seperti pelayanan pajak, PBB, BPHTB, laporan pajak dan layanan pajak lainnya, namun di Kecamatan Bulu ini aplikasi tersebut hanya difokuskan pada pengelolaan pelayanan PBB. Aplikasi *SmartGov* sangat memudahkan pegawai untuk menginput data dan menghitung jumlah pembayaran pajak masyarakat dengan didukung oleh perangkat komputer yang memadai.

Pelayanan Dukcapil di Kecamatan Bulu melayani pengurusan KK dan perekaman data KTP. Untuk pelayanan Dukcapil sendiri menggunakan 2 aplikasi, yaitu aplikasi SIAK Terpusat dan E-KTP BENroller-*diagnostic tool*. Aplikasi SIAK Terpusat adalah sistem digitalisasi berupa *software* aplikasi khusus dari pemerintah yang digunakan untuk menginput dan mengolah data kependudukan dan pencatatan sipil agar pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) dapat terkoneksi daring secara *online*, sedangkan aplikasi E-KTP BENroller-*diagnostic tool* adalah aplikasi yang digunakan untuk menginput data identitas diri para pemohon dalam pembuatan KTP.

Berdasarkan hasil pengamatan langkah yang dilakukan apabila masyarakat ingin melakukan pembaharuan KK maka operator pelayanan tinggal masuk (*login*) pada aplikasi SIAK Terpusat dengan memasukkan nomor KK yang akan diurus lalu mengganti data sesuai dengan kebutuhan. Selanjutnya operator mengklik bagian *print* dan KK yang baru sudah jadi. Estimasi waktu yang digunakan untuk pengurusan KK di Kecamatan Bulu adalah paling lama 3 hari. Meskipun pengurusan KK dapat selesai dalam waktu sehari, namun estimasi waktu tersebut digunakan sebagai antisipasi apabila terjadinya

masalah pada server. Sesuai dengan Permendagri No. 109 Tahun 2019, pencetakan dokumen ADMINDUK tidak menggunakan Blangko seperti biasanya (*Security Printing*), akan tetapi menggunakan kertas HVS A4 80 gram berwarna putih.

Aplikasi E-KTP *BE*roller-*diagnostic tool* sangat memudahkan pegawai dalam menginput data diri pemohon. Untuk dapat mengoperasikan aplikasi tersebut pegawai yang bertugas telah memiliki *User Id* dan *password* khusus, sehingga keamanan data dapat terjamin. Data yang dibutuhkan dalam perekaman KTP yaitu perekaman tanda tangan, sidik jari (*fingerprint*), dan iris mata penduduk. Kedua aplikasi yang digunakan pada pelayanan Dukcapil sangat memudahkan pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan menjamin keamanan data-data yang ada.

### **Upaya mengatasi kendala dalam pemanfaatan TIK pada PATEN di Kecamatan Bulu**

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah digunakan secara luas dalam semua aspek kehidupan sehari-hari. Dalam PATEN, TIK adalah alat yang vital digunakan untuk memberikan pelayanan yang efisien bagi masyarakat. Pemanfaatan TIK pada PATEN di Kecamatan Bulu sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang terjadi, yaitu:

a. Pegawai kurang kompeten dalam mengoperasikan TIK

Bersumber dari keterangan dari beberapa informan, kendala yang terjadi berasal dari segi sumber daya manusia (*brainware*) dan perangkat lunak (*software*). Salah satu kendala yang terjadi dari SDM adalah pegawai kurang terampil (kompeten) dalam mengoperasikan TIK khususnya perangkat komputer. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah kurangnya kompetensi pegawai dalam mengoperasikan teknologi yaitu dengan belajar secara mandiri (otodidak) terkait pengoperasian komputer, bertanya dengan pegawai lain yang lebih paham maupun mengikuti pelatihan/seminar di luar agenda kantor.

b. Kurangnya motivasi pegawai dalam meningkatkan kompetensi diri

Merasa cukup dan puas akan keterampilan yang dimiliki menyebabkan pegawai tidak mau/enggan untuk meningkatkan kompetensi diri. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hal tersebut yaitu dilakukan pemberian motivasi bagi pegawai secara verbal ketika proses rapat evaluasi kerja yang dilakukan  $\pm$  1-2 kali dalam sebulan. Rapat tersebut bertujuan untuk menjembatani antar Kepala Kecamatan dengan para pegawai dalam menyampaikan aspirasinya maupun kendala yang dihadapi, sehingga kedepannya akan lebih baik lagi. Belum adanya pelaksanaan pemberian *reward* bagi pegawai menjadi salah satu sebab kurangnya motivasi pegawai.

c. Server yang sering *error*

Server *error* ini terjadi tidak menentu, bisa karena server memang sedang *error* dari pusat atau sedang diakses oleh banyak orang di waktu yang sama. Ini terjadi karena aplikasi tersebut juga digunakan oleh beberapa daerah lain dalam pelayanan yang sama. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan melakukan *reload* halaman *website*, memeriksa jaringan internet dan menutup halaman *website* lalu dibuka kembali beberapa waktu kemudian. Apabila masih *error* maka kami langsung melaporkan keadaan tersebut ke dinas pusat melalui ponsel agar dapat segera ditangani.

### **Upaya pengembangan yang akan dilakukan pada PATEN di Kecamatan Bulu**

Kedepannya Kepala Kecamatan Bulu berencana untuk mengaplikasikan TIK pada setiap jenis pelayanan dan melakukan inovasi penggunaan tanda tangan elektronik sehingga proses pelayanan tidak membutuhkan waktu yang lama. Hal ini mengingat Kepala Kecamatan tidak selalu berada di kantor atau sedang dinas luar sehingga adanya tanda tangan elektronik ini akan memudahkan proses pelayanan dan menjamin kepastian waktu pelayanan. Selain itu, upaya pengembangan yang akan dilakukan lainnya adalah pada peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada di Kecamatan, baik melalui program-program pelatihan maupun pengadaan mekanisme *reward* bagi pegawai.

## **Pembahasan**

### **Pelaksanaan pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu**

Kecamatan Bulu telah menerapkan PATEN dengan turut mengadopsi perkembangan TIK dalam rangka mendekatkan pelayanan yang ada kepada masyarakat. Penerapan teknologi dalam PATEN telah membuat seluruh jenis pelayanan mudah terselesaikan melalui satu pintu (*one door service*), sehingga masyarakat tidak perlu lagi menghadapi alur birokrasi yang rumit dan memakan waktu. TIK sangat membantu pekerjaan manusia dengan menciptakan beberapa perubahan mendasar pada suatu organisasi (Andani, Patni & Susantiningrum, 2020:78).

Adanya pemanfaatan teknologi dalam PATEN dapat meningkatkan produktivitas pegawai dalam pelaksanaan pelayanan karena pekerjaan yang dilakoninya menjadi lebih gesit. Selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Ristiawan (2015) pemanfaatan TIK membantu memudahkan proses pelaksanaan suatu pekerjaan menjadi efektif dan efisien. Kemudahan dan keefektifan dalam proses pelayanan akan menjadikan masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan.

Pemanfaatan TIK di Kecamatan Bulu dirancang untuk meningkatkan program penyelenggaraan kegiatan pelayanan yang berkualitas dengan sumber daya manusia (*brainware*) yang cakap di bidangnya. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas maka dibutuhkan pegawai yang berpengetahuan, berkualitas, berkapasitas, berdaya saing dan mampu mengikuti atau mengimbangi arus perkembangan TIK.

Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu, Kabupaten Sukoharjo telah menggunakan perangkat komputer. Pemanfaatan perangkat komputer tersebut sebagai sarana untuk meningkatkan kegiatan pelayanan menjadi cepat, efektif dan efisien. Susanto (2013:14) mengungkapkan bahwa secara garis besar komponen dari teknologi informasi terdiri atas perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan manusia (*brainware*). Dalam pelayanan administrasi perlu di dukung perangkat teknologi baik *software* ataupun *hardware* yang sesuai sehingga kualitas pelayanan administrasi dapat meningkatkan (Purba, 2020: 32).

Adapun jenis perangkat keras yang digunakan untuk membantu pelaksanaan PATEN yaitu komputer, *keyboard*, *mouse*, *printer*, *hard disk*, *printer*, *flashdisk*, *SignatureGem*, *Fingerprint Scanner*, *Iris Scanner*, kamera, dan ponsel. Untuk perangkat lunak (*software*) yang digunakan ialah *Microsoft Excel*, aplikasi SIAK Terpusat, aplikasi E-KTP BEnroller-*diagnostic tool*, dan aplikasi *SmartGov*. Perangkat keras dan perangkat lunak tersebut berfungsi sebagai alat yang membantu penyelesaian proses pelayanan di Kecamatan Bulu, baik pada pelayanan umum, pelayanan PBB, maupun pelayanan Dukcapil sehingga pelayanan tidak memakan waktu lama.

Untuk dapat mengoptimalkan perangkat yang dimiliki dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikannya. Pegawai mempunyai peran penting dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas dimana pegawai bertindak mengurus semua hal yang berhubungan dalam proses pelayanan hingga dokumen selesai. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Padil (2016) lembaga atau organisasi membutuhkan staf yang berkualitas tinggi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Tanpa adanya pegawai yang mumpuni maka proses pelayanan tidak akan berjalan dengan baik.

Pemanfaatan aplikasi-aplikasi di Kecamatan Bulu, baik pada pelayanan umum, PBB maupun Dukcapil telah memberikan sejumlah manfaat dalam terlaksananya proses pelayanan. Manfaat yang dirasakan oleh pegawai selaku pihak pelaksana pelayanan diantaranya berupa kemudahan dalam hal penginputan data permohonan, keefektifan pelayanan, dan peningkatan produktivitas pegawai dalam penyelesaian pekerjaan.

### **Upaya mengatasi kendala dalam pemanfaatan TIK pada PATEN di Kecamatan Bulu**

Pemanfaatan TIK pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bulu yang dilakukan untuk membantu pelaksanaan kegiatan pengurusan pelayanan masih memiliki beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala yang terjadi sebagai berikut:

Pertama, kurangnya kompetensi pegawai terjadi karena pegawai merasa cukup akan kemampuan yang dimiliki dan cenderung enggan mengembangkan kemampuan yang dimilikinya dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam proses pelayanan. Keadaan tersebut terjadi karena pola

kebiasaan pengadministrasian yang masih kurang menganggap penting peranan TIK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seirama dengan pendapat Mukhsin (2020:7), bahwa peranan TIK tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan namun juga bermanfaat untuk proses pengolahan data guna mendukung proses pengambilan keputusan.

Upaya yang dilakukan pegawai untuk mengatasi masalah kurangnya kompetensi pegawai dalam mengoperasikan teknologi yaitu dengan belajar secara mandiri terkait pengoperasian komputer, bertanya dengan pegawai lain yang lebih paham maupun mengikuti pelatihan/seminar di luar agenda kantor. Menurut Gultom & Saragih (2019:48) pelatihan bertujuan untuk memberikan keterampilan dan pengetahuan bagi pegawai agar dapat meningkatkan kinerjanya sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan efisien.

Penyelenggaraan pelatihan TIK perlu untuk dilakukan pada tiap pegawai pelaksana yang menangani kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat agar pelayanan semakin efektif dan efisien. Kendala terkait kompetensi sumber daya manusia ini jauh lebih sulit untuk dipecahkan karena tidak mudah untuk mengubah pola kebiasaan dari seseorang agar mau terus meningkatkan kemampuan yang dimilikinya. Pola kebiasaan tersebut dapat diubah dan dibentuk melalui program pengembangan maupun peningkatan kompetensi yang relevan dengan pekerjaannya. Namun, keberhasilan suatu program pengembangan tersebut tergantung pada kecakapan pribadi masing-masing pegawai dalam mengimplementasikan-nya.

Kedua, kurangnya motivasi pegawai dalam meningkatkan kompetensi diri. Pengetahuan tentang dasar-dasar TIK yang dimiliki oleh masing-masing pegawai membuat beberapa pegawai cenderung merasa cukup dan puas akan keterampilan yang dimiliki, sehingga menyebabkan mereka tidak mau atau enggan untuk meningkatkan kompetensi diri. Menurut Ena dan Djami (2020:71) motivasi diartikan sebagai segala hal yang dapat menimbulkan dorongan atau semangat dari dalam diri seseorang guna mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Upaya yang telah dilakukan Kecamatan Bulu dalam mengatasi kurangnya motivasi pegawai hanya sebatas pemberian arahan dan motivasi secara verbal kepada seluruh pegawai yang dilakukan oleh Kepala Kecamatan melalui rapat rutin bulanan.

Belum adanya pelaksanaan pemberian *reward* bagi pegawai menjadi salah satu sebab kurangnya motivasi pegawai. Pemberian *reward* bagi pegawai menjadi suatu bentuk apresiasi atas capaian kerja atau inovasi yang sudah dilakukan oleh pegawai. Seirama dengan pendapat Mardiana & Saleh (2021) bahwa pemberian *reward* menjadi salah satu bentuk perhatian positif dari pimpinan untuk mendorong dan memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik.

Ketiga, server yang sering error. Selain kendala mengenai sumber daya manusia (*brainware*), kendala lain juga terjadi pada perangkat lunak (*software*) yaitu server yang sering *error*. Server *error* dapat terjadi sewaktu-waktu, penyebabnya bisa karena server memang sedang *error* dari pusat atau sedang diakses oleh beberapa daerah lain dalam pelayanan yang sama dan diwaktu yang sama. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho & Kartadie (2016) bahwa kegagalan sebuah server terjadi ketika server yang digunakan terlalu sibuk atau melebihi kapasitas penggunaan. Ketika server di sistem sedang mengalami *error* maka pengoperasian suatu aplikasi tidak akan berjalan maksimal dan akan berdampak pada tertundanya suatu proses pelayanan. Koordinasi dengan pihak pengelola sistem pusat dalam mengatasi server *error* dirasa menjadi upaya terbaik untuk mengatasi kendala ini.

### **Upaya pengembangan yang akan dilakukan pada PATEN di Kecamatan Bulu**

Upaya pengembangan yang akan dilakukan dalam PATEN di Kecamatan Bulu ada empat. Pertama, pengaplikasian TIK di setiap jenis pelayanan dan penggunaan tanda tangan elektronik. Inovasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah memainkan peran kunci dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di era digital saat ini (Fathony, Muradi & Sagita, 2021: 119). Untuk itu, kedepannya Kecamatan Bulu berupaya untuk mengaplikasikan TIK pada setiap jenis pelayanan dan menggunakan tanda tangan elektronik sehingga proses pelayanan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Implementasi terkait penggunaan tanda tangan elektronik ini dapat dioptimalkan untuk memudahkan proses pengesahan dokumen yang semula menggunakan tanda tangan dan cap manual. Sejalan dengan ungkapan Yuniati & Sidiq (2020) penggunaan tanda tangan elektronik atau digital memiliki kelebihan yaitu tanda tangan tidak bisa dipalsukan, ditiru bahkan dijiplak orang lain sehingga penggunaannya dapat dipertanggung jawabkan dan terjamin keasliannya. Selain itu, adanya tanda tangan elektronik dapat

memangkas waktu pelayanan karena kepala kecamatan tidak selalu berada di kantor sehingga pelaksanaan pelayanan tetap efektif dan efisien.

Kedua, pemberian pelatihan atau seminar bagi pegawai. Peningkatan kualitas pegawai dapat dilakukan dengan mengikuti pelatihan maupun seminar tentang pengoperasian teknologi khususnya komputer. Tujuan peningkatan kualitas pegawai kaitannya dengan teknologi ialah untuk membantu mengatasi kesenjangan sikap, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki masing-masing pegawai. Didukung oleh penelitian yang dilakukan Andani, Patni & Susantiningrum (2020: 81) bahwa kegiatan seminar sangat diperlukan untuk menunjang keterampilan petugas pelaksana administrasi. Selaras dengan pendapat Nda & Fard (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “*The Impact of Employee Training and Development on Employee Productivity*” bahwa dampak positif dari adanya pelatihan adalah meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Oleh karena itu, kegiatan pelatihan maupun seminar harus diikuti oleh pegawai secara berkala agar kemampuan dan keterampilan yang ada dalam diri pegawai semakin meningkat sehingga meningkat pula produktivitas pelayanan yang ada.

Ketiga, pelaksanaan pemberian *reward* bagi pegawai. Hal tersebut dilakukan sebagai bentuk apresiasi sekaligus memotivasi pegawai agar terus meningkatkan kinerja dan kemampuannya guna menunjang pelaksanaan pelayanan. Seirama dengan pendapat Mardiana & Saleh (2021) bahwa pemberian *reward* menjadi salah satu bentuk perhatian positif dari pimpinan untuk mendorong dan memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Hayati & Yulianto (2021: 99) bahwa pengadaan *reward* dapat memotivasi dan meningkatkan produktivitas pegawai. Dari kedua pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa selain dapat memotivasi pegawai, pemberian *reward* juga dapat meningkatkan produktivitas kinerja pegawai.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu, Kabupaten Sukoharjo, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pemanfaatan TIK dalam PATEN di Kecamatan Bulu sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan di Kecamatan Bulu dibagi menjadi 3 loket yaitu Pelayanan Umum, Pelayanan PBB dan Pelayanan Dukcapil. Pada pelaksanaannya, setiap jenis pelayanan administrasi telah didukung oleh komponen dari teknologi informasi yaitu komponen manusia (*brainware*), perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Manfaat yang dirasakan oleh pegawai selaku pihak pelaksana pelayanan diantaranya berupa kemudahan dalam hal penginputan data permohonan, keefektifan pelayanan, dan peningkatan produktivitas pegawai dalam penyelesaian pekerjaan. Namun, adanya keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi, kurangnya motivasi pegawai dalam meningkatkan kompetensi diri serta kendala server yang sering *error* menjadikan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bulu masih belum optimal.

Adapun upaya-upaya pengembangan yang akan dilakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi serta mengoptimalkan pelaksanaan PATEN sebagai berikut: a) Mengaplikasikan TIK pada setiap jenis pelayanan dan inovasi penggunaan tanda tangan elektronik, b) Pemberian pelatihan atau seminar bagi pegawai, dan c) Pemberian *reward* bagi pegawai.

## Daftar Pustaka

- Alhalalmeh, M. I. (2018). Impact of Benefits and Barriers of Implementing Human Resources Information System on Staff Performance at Al-Balqa Applied University. *International Journal of Business and Management*, 13(10), 47-53. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n10p47>
- Andani, U. D., Ninghardjanti, P., & Susantiningrum. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Administrasi di Kelurahan (Studi Kasus di Kelurahan Kadipiro). *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 4(1), 72-83.
- Ena, Z., & Djami, S.H. (2020). Peranan Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Minat Personel BHABINKAMTIBNAS Polres Kupang Kota. *Jurnal Among Makarti*, 13(2), 68-77.



- Fathony, M. R., Muradi & Sagita, N. I. (2021) Pemanfaatan teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publi di Lingkungan Pemerintahan Kota Bandung. *Jurnal Agregasi (Aksi reformasi Government dalam Demokrasi)*, 9(2), 118-130.
- Gafar, T. F. (2013). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-Government*) dalam Pelayanan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal ABOACEN*. 1(2), 1-24. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22435.76322>
- Gultom, E. I. K., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar. *Jurnal AccUsi – Jurnal Of Accounting USI*, 1(1), 47-54.
- Hayati, N., & Yulianto, E. (2021). Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Civics and Social Studies*, 5(1), 98-115.
- Huda, I. A. (2020). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Terhadap Kualitas Pembelajaran Di Sekolah Dasar. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*. 1(2), 143-149.
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mardiana, A., & Saleh, A. (2021). Pemberian *Reward* Terhadap Peningkatan Motivasi Kerja Karyawan Dalam Perspektif Islam. *Mutawazin (Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Sultan Amai Gorontalo)*, 2(1), 1-14.
- Mukhsin. (2020). Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi. *Teknokom*, 3(1), 7-15.
- Nda, M., & Fard, R. (2013). The Impact of Employee Training and Development on Employee Productivity. *Global Institute for Research & Education*, 2(6), 9193.
- Nugroho, M. A., & Kartadie, R. (2016). Analisis Kinerja Penerapan Container Untuk Load Balancing Web Server. *Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika*, 1(2), 7-15.
- Padil, R. A. (2016). Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lumbis Induk Kabupaten Nunukan. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 442-454.
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruddin, M. (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (*e-RT/RW*) (Studi *e-Government* di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 3(12), 2128-2134.
- Purba, K. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 32-55.
- Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Ristiawan, H. (2015). Analisis *User Website* Pemerintah Untuk Pengembangan *Website* berbasis Citizen Centric. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*. 4(2), 122-135.
- Susanto, A. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Yuniati, T., & Sidiq, M. F. (2020). Literature Review: Legalisasi Dokumen Elektronik Menggunakan Tanda Tangan Digital Sebagai Alternatif Pengesahan Dokumen di Masa Pandemi. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 4(6), 1058.