

PENGEMBANGAN KONSEP E-GOVERNMENT BERBASIS ICT UNTUK MASYARAKAT PINGGIRAN KOTA (STUDI KASUS : KOTA PALEMBANG)

Akhmad Ipany¹, Darius Antoni²
Universitas Bina Darma Palembang^{1,2}
Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, Palembang, Indonesia
Sur-el: ahkmadipandy@gmail.com¹

Abstrak: The development of e-government is being carried out continuously. However, the goal of equitable utilization of e-government development has not been as expected, especially for people who live in the suburbs. For this reason, it is necessary to conduct research on the development of the concept of e-government for people who live in the suburbs. This concept is seen from Information and Communication Technology (ICT) aspect in the suburban community. There are six variables in this study. Those are an internet connection, transaction center, telecenter, government services, ICT training and education facilities, and information media. This research used qualitative methods. It was conducted to obtain all the facts related to the development of an ICT-based e-government model for suburban communities in Palembang

Keywords: E-Government, suburban community, Information and Communication Technology

Abstrak: Pengembangan e-government terus dilakukan. Namun, tujuan pemerataan pemanfaatan pengembangan e-government belum sesuai harapan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di pinggiran kota. Untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang pengembangan konsep e-government bagi masyarakat yang tinggal di pinggiran kota. Konsep ini dilihat dari aspek Information and Communication Technology (ICT) pada masyarakat pinggiran kota. Terdapat enam variabel dalam penelitian ini. Itu adalah koneksi internet, pusat transaksi, telecenter, layanan pemerintah, fasilitas pelatihan dan pendidikan TIK, dan media informasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hal itu dilakukan untuk mendapatkan seluruh fakta terkait pengembangan model e-government berbasis TIK bagi masyarakat pinggiran Kota Palembang.

Kata kunci: E-Government, Masyarakat Pinggiran Kota, Teknologi Informasi dan Komunikasi

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia industri kini telah memasuki masa 4.0 atau yang lebih dikenal dengan istilah industri 4.0. Perkembangannya ditunjukkan dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mempengaruhi segala aspek kehidupan masyarakat di era informasi. Peran TIK di dalam masyarakat era informasi adalah sebagai infrastruktur, sumber daya produksi dan konsumsi, pendukung dan pemungkin berbagai

kegiatan, transformasi, serta sebagai pendorong terciptanya daya saing global [1]. Kemajuan teknologi yang pesat ini, menyebabkan pemerintah harus melakukan pembangunan dan memberi perhatian yang lebih dalam memajukan bidang TIK di daerahnya.

Pemerintah menyadari betul hal ini, karena itu mereka mulai membuat layanan pemerintah yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan pengembangan pada infrastruktur teknologi informasi di

pemerintahan. Hal ini dikarenakan penggunaan TIK dalam pemerintahan dan tata kelola dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah, sebagai pembuat kebijakan dan pemberi layanan dengan masyarakat. Selain itu dengan penggunaan TIK dapat menjadi solusi bagi pemerintah untuk merampingkan struktur organisasi, mengurangi biaya transaksional dan meningkatkan transparansi dalam melakukan pelayanan masyarakat. Dan salah satu contoh dari bentuk penggunaan infrastruktur TIK adalah e-government, yang kini mulai diterapkan di berbagai kota di Indonesia. *E-government* (*electronic goverment*), merupakan pemanfaatan dari teknologi informasi baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada masyarakat atas informasi dan pelayanan pemerintah.

Kota Palembang merupakan salah satu kota metropolitan yang mulai menerapkan e-government dalam kegiatan administrasi pemerintahannya. Namun, dalam penggunaannya di Kota Palembang, e-government masih banyak menghadapi berbagai masalah dan persoalan sehingga belum dapat berjalan secara maksimal seperti yang di harapkan. Hal ini dikarenakan masih kurangnya minat dan pengetahuan dari masyarakat dalam menggunakan *e-government* sebagai fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah untuk membantu proses pelayanan pemerintahan. Selain itu pembangunan infrastruktur IT yang belum merata ikut mempengaruhi penggunaan e-government oleh masyarakat terutama bagi mereka yang tinggal di pinggiran kota. Sebagai contoh jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media

komunikasi di daerah pinggiran kota tidak sebaik yang ada ditengah kota. Ini dikarenakan tidak semua operator penyedia layanan internet membuka BTS (*Base Transceiver Station*) di wilayah pinggiran kota. Ataupun jika ada dengan layanan terbatas. Selain itu peran pemerintah pun dirasa masih kurang. Kegiatan pelayanan di kantor pemerintah pun terkadang masih menggunakan sistem manual. Dan tidak adanya fasilitas *telecenter* dan tempat kursus yang memberikan pendidikan dan pelatihan mengenai TIK bagi masyarakat pinggiran kota ikut mempengaruhi penggunaan *e-government* di masyarakat.

Banyak penelitian sebelumnya yang telah membahas tentang pengembangan e-government bagi masyarakat dipinggiran kota. Diantaranya, yang melakukan penelitian akan manfaat e-government bagi masyarakat desa di India [2]. Dalam penelitiannya, pemanfaatan e-government dipengaruhi beberapa hal, diantaranya jarak rumah ke lokasi layanan pemerintahan, tingkat ekonomi dan jenis kelamin[3]. Penelitian tentang teknologi informasi untuk masyarakat pedesaan. Menurutnya masyarakat di pedesaan memerlukan informasi yang dapat diakses melalui media informasi yang lebih banyak digunakan dipedesaan seperti televisi [4]. Peran pemerintah dalam mengembangkan *e-government* bagi masyarakat pinggiran kota. Pengembangan *e-government* di Indonesia, memiliki berbagai hambatan, seperti infrastruktur TIK yang buruk, sumber daya manusia yang tidak memadai, kurangnya kesiapan di antara warga untuk menggunakan e-

government, dan lingkungan yang tidak mendukung [5].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan semua fakta-fakta yang terkait dengan pengembangan model *e-government* berbasis ICT untuk masyarakat pinggiran kota. Data yang diperoleh menghasilkan data dalam bentuk deskriptif yang berupa kata-kata tertulis dari narasumber ataupun perilaku-perilaku yang diamati. Data yang diperoleh nantinya disusun dan dianalisis hingga menjadi suatu bentuk laporan dari hasil penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan pada analisis induktif. Data yang didapatkan dan disusun digunakan untuk menemukan cara berpikir khusus ke umum. Hal-hal yang ditemukan secara khusus akan diarahkan pada kategori umum. Data yang berupa catatan lapangan, wawancara dan atau semua data yang terstruktur dianalisis. Kategori analisis muncul pada proses ini. Semua data terhubung dengan pernyataan yang diajukan pada tahap pengambilan data [6].

Rancangan atau desain penelitian ini merupakan rancangan penelitian multisitus. Penelitian multisitus merupakan rancangan yang memiliki lebih dari satu situs tunggal. Tujuan dari desain penelitian ini yaitu mencari kesamaan pola pada beberapa tempat yang berbeda.

2.1 VARIABEL PENELITIAN

Terdapat 6 variabel yang akan membentuk konsep *e-government* berbasis ICT bagi masyarakat pinggiran kota di Palembang, yaitu :

1. Koneksi Internet

Komponen fungsi dari fasilitas networking yang mempengaruhi penggunaan *e-government* di masyarakat pinggiran kota seperti jenis layanan networking dan provider yang memberikan layanan.

2. Pusat transaksi

Tempat – tempat yang melayani kegiatan transaksi baik keuangan, pos, telepon, faks, Internet, kesehatan, ketenagakerjaan, informasi pengunjung dan pariwisata, dukungan pencetakan dan kesekretariatan, asuransi, perpajakan, dan perpustakaan.

3. Telecenter

Telecenter atau poin akses internet publik. Dimana masyarakat dapat memperoleh dan bertukar informasi. Jenis pelayanan yang disediakan di telecenter seperti telepon, internet, dan pengiriman.

4. Layanan pemerintah

Fungsi layanan pemerintahan yang ada di lingkungan masyarakat pinggiran kota. Komponen penilaian dilihat dari jumlah kantor pemerintahan yang ada dan jenis layanan yang diberikan.

5. Sarana pelatihan dan pendidikan TIK

Seberapa banyak tempat yang memberikan pelatihan dan pendidikan mengenai TIK di masyarakat pinggiran kota. Dan apakah masyarakat telah memanfaatkan sarana yang ada secara maksimal untuk membantu dalam penggunaan dan penerapan *e-government*.

6. Media Informasi

Media informasi apa yang digunakan oleh masyarakat pinggiran kota. Baik itu handphone, televisi, radio atau media cetak[4][7][8].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Koneksi Internet

Internet merupakan sebuah media yang digunakan untuk sebuah proses komunikasi agar menjadi lebih efisien yang disambungkan dengan berbagai aplikasi, seperti *Web*, *VoIP*, *E-mail*. Pemanfaatan layanan e-government secara maksimal dapat dilakukan apabila tersedia koneksi internet yang memadai[9]. Saat ini ada banyak jenis koneksi koneksi yang tersedia seperti, *Dial-UP*, *ADSL (Asymetric Digital Subscriber Line)*, akses Saluran *ISDN (Integrated Service Digital Network)*, *TV Kabel (Kecepatan Akses Internet)*, *GPRS (Kecepatan Akses Internet-GPRS)*, *4G (Kecepatan Akses Internet-3G)*, *Wifi (Kecepatan Akses Internet-WiFi)* dan *Akses Satelit*. Perkembangan akses internet semakin hari semakin maju. Perusahaan-perusahaan penyedia jasa layanan internet terus memperluas jangkauan dan kecepatan koneksi internetnya.

Saat ini ada banyak Internet Service Provider (ISP) yang memberikan layanan internet. Layanan akses internet di pinggiran kota, tidak sebaik di kota. Dalam wawancara yang penulis lakukan, ternyata akses internet di wilayah pinggiran kota Palembang masih sangat susah. Hanya beberapa provider yang memiliki jaringan akses internet yang baik di daerah pinggiran kota. Sedikitnya ISP yang memiliki

akses internet yang baik, membuat masyarakat hanya memiliki sedikit pilihan dalam memilih provider.

Meski jaringan akses internetnya baik, namun harga yang ditawarkan untuk paket pemakaian kuota internet masih terbilang mahal. Di masyarakat penggunaan koneksi internet tidak hanya dimanfaatkan sebagai alat komunikasi dan pencari informasi. Pada masa pandemi covid sekarang ini, penggunaan internet dimanfaatkan sebagai sarana belajar mengajar jarak jauh. Karena itu internet tidak lagi menjadi kebutuhan tambahan namun menjadi kebutuhan utama dalam kegiatan belajar mengajar. Seperti yang dikatakan oleh masyarakat.

“ kebutuhan internet sudah harus. Sudah jadi kebutuhan sehari-hari. Pengeluaran untuk internet jadi meningkat. Pengeluaran jadi dua kali lipat.”

Selain itu, masyarakat pun membutuhkan layanan internet gratis. Karena tidak semua masyarakat mampu untuk membeli kuota internet. Hal ini mungkin akan memancing kesadaran masyarakat untuk bisa menggunakan layanan e-government.

“Kalo biso ado cak wifi gratis. Ado Fasilitas internet. jadi kalo ado warga yang katek kuota internet biso make akses internet. Minimal yo sikok titik la disini.”

3.2 Telecenter

Variabel ini berkaitan dengan toko atau kios informasi yang memberikan layanan baik berupa layanan telepon, fotocopy, internet dan sebagainya. Telecenter merupakan tempat mengakses informasi, berkomunikasi dan mendapatkan layanan sosial dan ekonomi dengan menggunakan sarana teknologi informasi

dan komunikasi berupa komputer dan sambungan ke internet

Telecenter memiliki beberapa fungsi pelayanan, seperti jasa untuk menyalin berkas atau pengetikan, mencetak dokumen, *Warnet* atau Akses internet, Scanning dokumen, Memberikan Pelatihan komputer, perbaikan komputer, dan pembayaran rekening listrik dan telepon [10][11].

Pada perkembangan *e-government* seperti sekarang ini, keberadaan *telecenter* di tengah tengah masyarakat dapat membantu dalam penyebaran dan pemanfaatan teknologi informasi. Namun keberadaan *telecenter* ini tidak merata di semua daerah di Kota Palembang. Di daerah pinggiran kota, *telecenter* sulit ditemui. Seperti yang di disampaikan oleh satu masyarakat.

“dulu memang ada(warnet) tapi sekarang sudah tutup. Sudah mulai sepi. Caknyo arah kesano, arah kelurahan ado. Kalo disini sepi. Disano agak rami. Deket sekolahan. Deket smp.”

Untuk *telecenter* yang berada pada pinggiran kota Palembang, masyarakat lebih banyak menggunakan layanan pemindahan dokumen digital ataupun mengakses internet untuk berbagai keperluan.

“Disini ado sikok yang counter (toko robi). Biso dio bikin-bikin ngetik. Di dio itu la kalo perlu data data kirim minta tolong dio tu la klo disini bikin-bikin online, daftar online kesitu, daftar kartu prakerja online. Palingan kesitu tu la. Sikok itu la aksesnyo.”

Berdasarkan observasi dan wawancara yang lebih dalam dengan masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran kota. Diketahui

bahwa ada warung sembako yang membuka layanan mesin EDC dari bank, yang lebih dikenal dengan warung PKH. Warung ini berkerjasama dengan bank untuk bisa memiliki mesin EDC bank. Masyarakat sekitar memanfaatkannya untuk penarikan uang dari rekening tabungan sebagai ganti mesin ATM.

Keberadaan warung PKH ini lebih banyak melayani kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi dalam pencairan uang bantuan dari pemerintah yang diberikan melalui rekening tabungan. Setiap bulannya masyarakat penerima PKH ini akan mendatangi warung PKH untuk menarik uang ataupun mengambil barang barang kebutuhan pokok yang sesuai dengan jumlah nominal di dalam rekening tabungan.

Warung PKH setidaknya ada 1 di setiap kelurahan. Dari wawancara dengan pemilik warung PKH, diketahui bahwa dengan mesin EDC yang dipinjamkan oleh bank, mereka dapat melayani beberapa transaksi seperti transfer, Tarik tunai, bayar pembelian online, isi saldo e-money dan bayar tagihan listrik, pam dan telepon.

3.3. Pusat Transaksi

Di Indonesia keberadaan pusat transaksi semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, Jenis pelayanan yang beraneka ragam dan tingkat kebutuhan yang tinggi membuat keberadaannya semakin menyebar luas. Meski demikian, tidak banyak kantor pelayanan pusat transaksi yang membuka kantor cabangnya di daerah pinggiran kota. Seperti perbankan ataupun pengiriman jasa pos. Padahal kebutuhan akan adanya pusat transaksi ini di daerah

pinggiran kota dapat ikut memicu penggunaan teknologi di daerah pinggiran kota[12].

Di daerah pinggiran kota, khususnya di kecamatan Gandus hanya ada 1 cabang perbankan yang membuka kantor cabangnya. Sementara untuk kantor pos tidak ada kantor cabang pembantunya yang membuka kantor layanan disini. Padahal hampir sebagian besar masyarakat di Kelurahan Gandus menggunakan layanan perbankan maupun kantor pos setiap bulannya. Penggunaan layanan ini berkaitan dengan fasilitas dari pemerintah yaitu program keluarga harapan (PKH).

Setiap bulannya dalam satu Kelurahan ada sekitar 100an kepala keluarga yang mendapatkan layanan PKH. Layanan ini berupa uang yang masuk ke dalam rekening masing - masing warga. Untuk pencairan warga harus mengantri di satu atm bank ataupun melalui teller langsung. Sehingga warga harus berinisiatif untuk mencari tempat yang jauh agar tidak terjadi antrian yang lama dalam proses pencairan.

Warga yang tinggal di daerah pinggiran kota Palermbang seperti di Gandus, harus menempuh jarak kurang lebih 12km jika harus mengirimkan paket melalui jasa layanan pos. Selain itu, untuk layanan perbankan pun, di kecamatan Gandus hanya ada satu kantor cabang perbankan yang dibuka yaitu bank BRI.

“Deket kantor lurah ado, Bank BRI.masuk wialyah 36 ilir. Disini serba jauh. Tinggal peleh bae, nak ke bank yang arah mano. Apo kea rah gandus, arah sekanak, apo 36. ATM jauh. Arah ke raider. Cuma Bank BRI bae yang ado. Kalo nak ke bank lain ke pasar.”

3.4. Layanan Pemerintah

Pelayanan pemerintah saat ini sedang menjadi salah satu fokus pemerintah baik pada tingkat pusat hingga ke lini paling dekat dengan masyarakat. Berkaca pada tahun-tahun lalu dimana pelayanan publik di Indonesia dinilai buruk dan sangat jauh dari kata baik maupun prestasi. Hal tersebut menjadi dasar cikal bakal munculnya perubahan yang mengacu pada pelayanan yang lebih baik, efisien, cepat, dan tepat sasaran. Masyarakat menjadi tolak ukur dimana pelayanan publik tersebut sudah tepat atau belum dikarenakan masyarakat menjadi tujuan utama dan menjadi pemeran utama yang merasakan pelayanan publik tersebut[13].

Keluhan masyarakat menjadikan alasan dimana perubahan dalam pelayanan public harus segera dilakukan oleh pemerintah. Melalui Undang-undang Pelayanan publik No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari

perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Pada variable ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor pemerintahan. Pada perkembangannya pemerintah Indonesia telah menerapkan pelayanan berbasis internet. Pelayanan tidak lagi dilakukan secara manual. Masyarakat tidak lagi harus datang ke kantor pemerintahan setiap saat. Selain itu, dampak dari wabah covid-19 menuntut sebuah kebiasaan baru.

Proses administrasi di kantor kelurahan ataupun kecamatan tidak lagi mengharuskan warga datang langsung. Cukup komunikasi melalui WA. Namun biasanya, warga akan tetap meminta bantuan kepada ketua RT untuk pengurusan dokumen. Seperti pada proses pembuatan Kartu keluarga baru. Warga yang ingin membuat kartu keluarga baru, cukup datang ke pada ketua RT untuk meminta surat pengantar. Selanjutnya warga bisa langsung mengirimkan persyaratan penerbitan kartu keluarga baru melalui WA admin kelurahan. Namun ternyata masih saja ada warga yang tidak bisa menggunakan WA sebagai alat komunikasi sehingga masih meminta bantuan ketua RT untuk pengurusannya.

Meski begitu tidak semua masyarakat mengerti akan alur pengurusan administrasi secara online. Dan petugas kantor kelurahan pun, tidak terlalu menuntut masyarakat untuk dapat menerapkan pelayanan online. Seperti yang di katakan oleh seorang ketua RT berikut:

“Karena kami belum digalakan nian (untuk online) buat kk dan ktp. Jadi Kami masih ke kantor lurah nyerahkan berkasnyo. Kagek dari kantor lurah baru

ke kantor camat. Nah dari camat baru yang bersangkutan yang datang nian langsung ke camat. Karena yang bersangkutan harus ngadep nian di depan computer. Kalo selamo ini kami cukup nganterin berkas bae. Kl sekarang langsung nian ngadep.”

3.5. Sarana Pelatihan dan Pendidikan TIK

Memasuki era globalisasi menuntut setiap individu untuk mempersiapkan sumber daya yang handal terutama di bidang IPTEK. Agar dapat menguasai teknologi dengan baik diperlukan pengetahuan yang memadai sehingga kita dapat memanfaatkannya dalam menghadapi tuntutan dunia global yang syarat dengan persaingan. Saat ini telah terjadi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) yang berkembang sangat pesat. Penggunaan ICT sudah diterapkan mulai dari jenjang pendidikan dasar, menengah, sampai ke perguruan tinggi. Dalam dunia pendidikan khususnya pembelajaran perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mulai dirasa mempunyai dampak yang positif karena dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dunia pendidikan mulai memperlihatkan perubahan yang cukup signifikan[14].

Di dunia pendidikan, pengenalan TIK sudah dimulai sejak dini. Bahkan di beberapa yayasan swasta untuk taman kanak-kanak telah memperkenalkan TIK pada anak didiknya. Lebih lanjut, pembelajaran TIK lebih dalam dapat ditempuh di bangku kuliah ataupun dengan mengikuti kursus yang diselenggarakan oleh lembaga kursus dan pelatihan. Saat ini ada banyak lembaga yang memberikan pelayanan

pendidikan TIK dengan berbagai konsentrasi jurusan. Masyarakat dapat memilih jenis kursus sesuai dengan minatnya.

Di daerah pinggiran kota keberadaan sarana pelatihan dan pendidikan TIK masih sangat susah ditemukan. Seperti yang dikatakan oleh warga :

“Yang ada disini, paling-paling setelah keluar tangga buntung. Masuk arah pasar, masuk kota. Baru ada.”

Kebutuhan akan sarana pelatihan dan pendidikan TIK bagi masyarakat pinggiran kota sangatlah dibutuhkan. Mengingat bahwa banyak sekali masyarakat yang tidak paham cara menggunakan TIK. Untuk menggunakan kartu ATM saja masyarakat pinggiran kota masih belum bisa melakukannya secara mandiri. Mereka masih meminta bantuan petugas untuk pengambilan uang di ATM.

Selain itu, kebutuhan akan pengetahuan tentang teknologi biasanya di dapatkan dari keluarga yang lebih mudah yaitu anak. Seperti yang dikatakan oleh warga

“Berhubung, kita punya anak. Semua data kan lewat email jadi kita membutuhkan anak. Jadi kita sekarang butuh bantuan anak. Seperti kami yang ibu rumah tangga ini, apalagi punya anak. Jadi semuanya anak. Kami belajar disini dengana anak itu lah.”

Dalam wawancara dengan ketua RT, diketahui juga jika tidak ada pelatihan terkait IT yang diberikan oleh pihak kelurahan kepada RT untuk menggunakan sistem *e-government*. Penulis sempat menanyakan tentang sensus penduduk yang dilakukan secara online. Diketahui bahwa ternyata ketua RT sebagai

penggerak masyarakat pun kurang memahami pendaftaran sensus penduduk secara online. Hal ini dikarenakan pelatihan yang diberikan oleh pihak kelurahan masih dirasakan kurang.

3.6. Media Informasi

Media merupakan alat bantu apa saja yang dapat dijadikan sebagai penyampai pesan untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan informasi adalah kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima. Media informasi merupakan alat-alat grafis, fotografis atau elektronis untuk menangkap, memproses, serta menyusun kembali informasi visual [15].

Sehingga media informasi dapat disimpulkan merupakan alat penyampai pesan yang berisi informasi yang berguna bagi penerimanya. Pada penelitian ini, variabel ini berkaitan dengan media yang digunakan oleh masyarakat dalam mendapatkan informasi. Ada beberapa media yang digunakan oleh masyarakat pinggiran kota dalam mendapatkan informasi, yaitu televisi, handphone ataupun melalui mulut ke mulut.

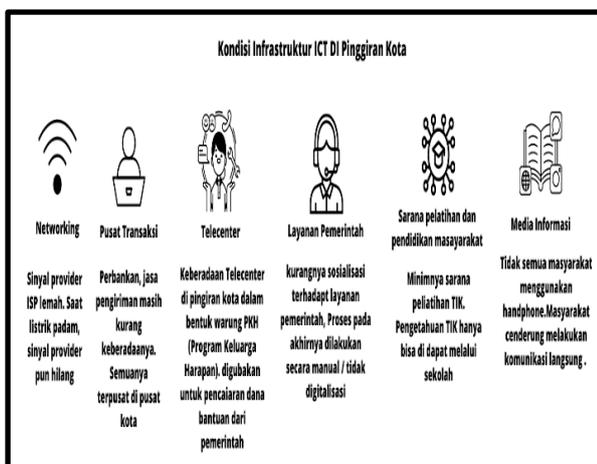
Media informasi berupa handphone biasanya di miliki oleh anggota keluarga yang lebih muda seperti anak. Melalui handphone yang dimiliki oleh anak, komunikasi didapatkan melalui whatsapp yang tergabung dalam grup RT ataupun grup perkumpulan bagi para penerima PKH. Selain itu, tidak semua masyarakat yang penulis temui memiliki media informasi handphone. Seperti yang dikatakan oleh seorang warga yang penulis wawancarai.

“Belum tentu setiap uong itu memiliki hape galo. Kalo ado pun, hp yang biaso. Idak katek kuota (internet).”

Dalam keseharian, masyarakat pinggiran kota lebih memaksimalkan penyebaran informasi melalui media televisi ataupun informasi yang disampaikan dari warga ke warga. Dalam penyebaran informasi di lingkungan masyarakat pinggiran kota, komunikasi antar individu terbilang lebih banyak digunakan. Hal ini sesuai yang diutarakan oleh ketua RT yang penulis wawancarai.

“Informasi diperoleh dari keluarahan. Penyebaran ke warga, biasanya keruamh rumah. Kadang lewat telepon.”

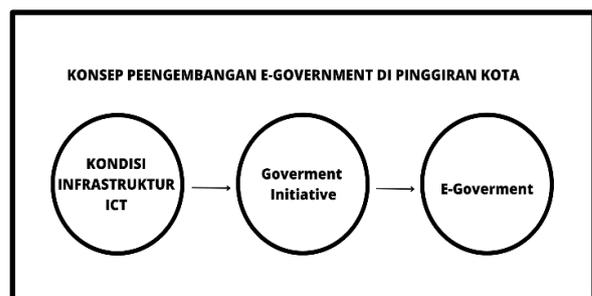
Informasi yang didapatkan oleh ketua RT biasanya melalui rapat di kelurahan ataupun melalui *Whatsapp grup*. Selanjutnya penyebaran informasi dilakukan oleh ketua RT dengan memeritahukan kepada warga secara langsung ataupun via *whatsapp grup* RT. Penyebaran informasi ini terkendala karena tidak semua warga memiliki *handphone*. Sehingga penyebaran informasi tetap dilakukan secara langsung kepada warga yang bersangkutan.



Gambar 1. Kondisi ICT di Pinggiran Kota

4. KESIMPULAN

E-government adalah layanan berbasis elektronik disediakan oleh pemerintah untuk memfasilitasi dan menjangkau semua lapisan masyarakat. Berdasarkan faktor 6 faktor ICT yang di analisis, bahwa *e-government* yang dibuat tidak bisa menjangkau semua lapisan masyarakat khususnya bagi masyarakat yang tinggal di pinggiran kota. Penggunaan *e-government* di masyarakat pinggiran kota belum maksimal. Hal ini dikarenakan pembangunan infrastruktur ICT yang belum merata dan berkembang di daerah pinggiran kota, serta sumber daya masyarakat yang kurang memadai membuat *e-government* sulit untuk diterapkan di pinggiran. Konsep pengembangan *e-government* bagi masyarakat sebaiknya menyoroti pola komunikasi antar masyarakat yang lebih banyak melalui perantara ketua RT dan cenderung menggunakan komunikasi langsung antar perorangan.



Gambar 2. Konsep Pengembangan *E-Government*

Dengan memperhatikan kondisi infrastruktur ICT di pinggiran kota, diharapkan dapat menjadi amsumsi bagi pemerintah dalam melakukan pengembangan *e-government* bagi masyarakat pinggiran kota.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Simone Cecchini dan Monica Raina, "Electronic Government and the Rural Poor: The Case of Gyandoot," *Information Technologies and International Development*, Vol. 2, Number 2, 65-75, 2004.
- [2] Vinod Kumar, Bhasker Mukerji, Irfan Butt, and Ajax Persaud, "Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework," *Electronic Journal of e-Government*, Vol. 5 Issue 1, 2007.
- [3] Ade Ratnasari, "Teknologi Informasi Untuk Masyarakat Pedesaan," Vol. IV, No. 1, 2008.
- [4] Mohini Singh, "Stan Karanasios and Alemayehu Nolla, Exploring the Impact of Government ICT Initiative in the Kiverhood of australia Rural Communities," *21st Bled e-Conference e-Collaboration : Overcoming Boundaries throught Multi-channel Interaction*, Bled, Slovenia, 2008.
- [5] Raul Zambrano, "E-Governance and Development: service Delivery to empower the Poor," *International Journal of Electronic Government Research*, Volume 4, Issue 2, 2008.
- [6] Kemenkominfo, Profil dan Panduan Pelaksanaan Program ICT Pura – Gerakan Pemetaan, Penghitungan Indeks, dan Penghargaan Terhadap Kota/Kabupaten Digital di Republik Indonesia. Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika, 2011.
- [7] Didit Praditya, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Di Tingkat Pemerintahan Desa," *Jurnal Penelitian Komunikasi* Vol. 17 No.2, Desember 2014: 129-140, 2014.
- [8] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D," Bandung : Alfabeta, 2014.
- [9] Hajru Rasmita Ngemba dan Fathul Wahid, "Melek Informasi Ekonomi Masyarakat Pedesaan : Apakah Konten yang Diakses Berpengaruh?," Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, Yogyakarta, 2015.
- [10] Mita Indriani, "Pemanfaatan Telecenter di Daerah Pedesaan: Kasus PLIK Bambanglipuro," Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri (SNTIKI) 7 ISSN : 2085-9902, 2015.
- [11] Niken Lestari, "Strategi Komunikasi Dalam Program Telecenter Di Propinsi Jawa Timur," *Sosiologi Reflektif*, Volume 11, NO. 1, 2016.
- [12] Iman Nasrulloh dan Ali Ismail, "Analisis Kebutuhan Pembelajaran Berbasis ICT," *Jurnal PETIK*, Vol. 3, Nomor 1, 2017.
- [13] Joko Tri Nugraha, "E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)," *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* Volume 2, Nomor 1, 2018.
- [14] Darius Antoni, Muhammad Akbar dan Fatoni, "Electronic Government Rukun Tetanga Model," *Journal of Information System*, Vol. 14, Issue 2, 2018.
- [15] Alvedi Sabani, Heoun Daeng dan Vinh Thai, "Evaluating the Development Of E-Government in Indonesia," *The 12th International Conference on Theory and Praticice of Electronic Governace*, Bali, Indonesia, 2019.