

**E-READINESS DINAS PENATAAN RUANG KOTA BANDUNG
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KETERANGAN RENCANA
KOTA (KRK) ONLINE
E-READINESS BANDUNG CITY SPATIAL PLANNING AGENCY IN ORGANIZING
ONLINE KRK SERVICE**

Marsa Raihana Rifati Putri¹, Dedi Sukarno², Hilman Abdul Halim³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Padjadjaran Bandung, Indonesia
marsaraihanarp@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fenomena berubahnya pelayanan pembuatan KRK dari sistem manual menjadi sistem *online*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana *e-Readiness* Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam penyelenggaraan pelayanan KRK *Online*. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori Indrajit yang terdiri dalam enam faktor *e-Readiness*, yaitu infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas dan penggunaan TI oleh pemerintah, kesiapan SDM di pemerintah, ketersediaan dana dan anggaran, perangkat hukum, dan perubahan paradigma. Selain itu penulis pun menambahkan faktor pandangan masyarakat untuk melihat *e-Readiness* Dinas Penataan Ruang Kota Bandung. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan dilakukan dengan triangulasi sumber informan yang didapatkan di lapangan serta triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-Readiness* penerapan pelayanan KRK *online* belum siap yang disebabkan oleh belum terpenuhinya berbagai faktor. Terlihat dari belum terpenuhinya infrastruktur telekomunikasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan, belum optimalnya tingkat konektivitas dan penggunaan TI oleh pemerintah, dan juga faktor kesiapan SDM di pemerintah yang belum siap. Saran yang diajukan atas permasalahan yang terjadi adalah dilakukannya evaluasi dan analisis beban kerja serta penyesuaian kuantitas SDM di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, melakukan evaluasi kembali untuk memperhatikan kuantitas dan kualitas dari infrastruktur telekomunikasi yang disediakan, serta melakukan kembali sosialisasi mengenai tutorial penggunaan KRK *online* kepada masyarakat

Kata Kunci: *e-Readiness, e-Government, KRK, online*

ABSTRACT

The research was distributed by the existence of the phenomenon of KRK making service that goes from manual system to an online system. The purpose of this research is to find out how the *e-Readiness* of Bandung City Spatial Planning Agency in organizing KRK online service. The theory of this research is using Indrajit's theory which consisting if six factors *e-Readiness* and there are telecommunications infrastructure, level of connectivity and IT using by the government, a readiness of human resource in government, availability of funds and budget, legal device and a changed paradigm. Moreover, the authors also added the factor of public's point of view to see the *e-Readiness* in Bandung City Spatial Planning Agency. The Used research method in this research is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques that authors use is through observation, interviews, and documentation. The validity technique is done by triangulating sources of informants obtained and triangulation of techniques.

The results of this research showed that the *e-Readiness* of applying online KRK service was not ready due to various factors that have not been fulfilled yet. Seen from the telecommunications infrastructure that has not been fulfilled yet in accordance with what is needed, the level of connectivity and use of IT by the government is not optimal, and also the readiness of human resources in the government that is not ready. Suggestion on the problems are evaluating and analyzing workloads and adjusting the quantity of human resources at the Bandung City Spatial Planning Agency, doing re-evaluating to pay attention to the quantity and quality of the provided telecommunications infrastructure, and reconducting socialization about the usage tutorials of online KRK to public.

Keyword: *e-Readiness, e-Government, KRK, online*

PENDAHULUAN

Kota Bandung merupakan salah satu daerah yang memiliki daya tarik bagi masyarakat, salah satunya berpengaruh terhadap jumlah tempat tinggal dan bangunan lainnya yang didirikan di kota Bandung. Salah satu upaya pemerintah untuk dapat mengendalikan pembangunan di Kota Bandung, yaitu dengan adanya kewajiban masyarakat yang akan mendirikan bangunan harus memiliki IMB (Izin Mendirikan Bangunan) yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Bandung. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang yang mana menjelaskan bahwa izin mendirikan bangunan merupakan salah satu izin pemanfaatan ruang yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota. Selain itu penerbitan IMB ini diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan, Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta. Namun berdasarkan data hasil laporan Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pemanfaatan ruang Distaru Kota Bandung tercatat ada sebanyak 2967 bangunan yang mendapatkan panggilan dan penghentian pekerjaan pembangunan.

Alasan terbesar masyarakat yang ingin membangun dan tidak memiliki IMB adalah karena tidak dimilikinya Keterangan Rencana Kota (K RK), sehingga berdampak pada pemahaman masyarakat bahwa untuk memperoleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan hal yang sulit dan perlu melalui birokrasi yang rumit. Penerbitan K RK merupakan layanan di Bidang Perencanaan dan Tata Ruang sebagai proses utama dan sekretariat (Loket Layanan Publik) sebagai proses pendukung dan penting keberadaannya dalam tahapan pemberian rekomendasi teknis untuk persyaratan memperoleh IMB. Dalam rangka mengurangi maladministrasi dan mempermudah proses kepemilikan Keterangan Rencana Kota (K RK) agar dimilikinya Izin Mendirikan Bangunan (IMB), maka dibuatlah suatu inovasi oleh Dinas Tata Ruang Kota Bandung yaitu pembuatan Keterangan Rencana Kota (K RK) *online*.

Inovasi tersebut didukung Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Segala bentuk informasi dan transaksi elektronik yang dilakukan pun berlandaskan pada Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang

Informasi dan Transaksi Elektronik. Selain itu pula ada juga landasan hukum yang mengatur secara rinci mengenai pembuatan sistem *online* di Distaru adalah dengan adanya Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1455 Tahun 2018 Tentang Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota.

Pelayanan K RK *online* dapat diakses oleh masyarakat melalui situs *website distaru.bdg.go.id*, situs tersebut diberi nama "Si Petruk". Dalam pelayanan K RK *online* waktu yang dibutuhkan untuk memproses pembuatan K RK pun menjadi lebih singkat yaitu dengan standar waktu 6 hari kerja, meskipun terkadang melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, namun tidak akan memakan waktu lebih dari satu bulan seperti pembuatan K RK manual. Dalam sistem *online* ini pemohon hanya perlu *upload* segala persyaratannya secara *online* melalui "Si Petruk" tanpa perlu datang ke kantor Dinas Penataan Ruang Kota Bandung. Pemohon hanya perlu datang ke Kantor Dinas Penataan Ruang Kota Bandung untuk mengambil dan legalisir K RK yang telah diterbitkan. Pelayanan K RK *online* merupakan salah satu strategi Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam mencapai visinya, hal tersebut menggambarkan dari misi yang dimiliki yaitu Meningkatkan kinerja pelayanan K RK (Keterangan Rencana Kota) dan Rekomendasi Teknis Bangunan Gedung kepada masyarakat.

Uji coba pelayanan K RK *online* mulai diterapkan sejak Bulan September 2018. Seluruh pelayanan K RK secara manual telah dihapuskan dan diganti menjadi sistem *online*. Para pegawai yang ditempatkan dalam loket pelayanan pembuatan K RK pun dialih tugaskan kepada bagian lain. Pelaksanaan pelayanan K RK *online* masih adanya masyarakat yang datang ke kantor Distaru Kota Bandung untuk mengajukan pembuatan K RK secara manual karena masih ada masyarakat yang belum masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa adanya perubahan sistem pembuatan K RK dan juga belum mengerti cara penggunaan sistem baru tersebut. Hal tersebut membuat pelayanan K RK secara *online* ini belum berjalan secara optimal karena Dinas Penataan Ruang Kota Bandung perlu melakukan pekerjaannya secara 2 kali yaitu secara *online* dan juga melayani masyarakat yang langsung datang ke kantor.

Berdasarkan Tabel 1.1 Jumlah K RK yang Diterbitkan pada Tahun 2018-2019, setelah dihitung rata-ratanya menunjukkan bahwa lebih dominan pelayanan yang dilakukan secara manual, maka hal tersebut menunjukkan masih adanya tugas pemerintah untuk

mengupayakan agar strateginya dapat terlaksana dan tercapainya tujuan

Adapun beberapa indikasi masalah yang ditemukan penulis, sebagai berikut.

1. Ketersediaan barang untuk mendukung penyelenggaraan *e-Government* dalam pelayanan KRK *online* belum memenuhi kebutuhan, seperti yang dijelaskan dalam Tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2
Pengadaan Barang Penunjang Penyelenggaraan Pelayanan KRK Online di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung

enis Barang	Kebutuhan	Tersedia
Komputer	78	66
Jaringan Internet	100 mbps	50 mbps

(Sumber: Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, 2019)

2. Tidak adanya tenaga ahli di bidang teknologi informasi yang khusus untuk menangani pengelolaan sistem *online* ini, sementara ini hal tersebut di kelola oleh 3 orang yang ada di tim data dan informasi. Ketiga orang tersebut tidak mempunyai kapabilitas khusus untuk menangani dan mengoperasikan sistem secara mendetail, sehingga Dinas Penataan Ruang Kota Bandung pun pada akhirnya perlu melibatkan pihak ketiga dengan sistem pelelangan.
3. Masih kurangnya jumlah SDM dalam Tim Analisis Peruntukan Seksi Perencanaan dan Pengembangan Tata Ruang Kota, dimana tata ruang kota yang dibagi menjadi 8 wilayah hanya dikelola oleh 6 orang. Sedangkan didalam standar yang tertuang pada SK, 8 wilayah tata ruang kota ini seharusnya dikelola oleh 8 orang yang dapat diartikan 1 orang hanya mengelola 1 wilayah.
4. Belum tersedianya *workflow* (alur kerja) yang dicantumkan dalam tampilan kolom layanan pembuatan KRK *online* di *website* Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, berbeda halnya dengan layanan pembuatan VHU *online* yang sudah mencantumkan *workflow* didalamnya secara rinci .

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan suatu masalah tanpa melakukan perbandingan dan pendekatan ini menemukan fakta yang tidak terbatas pada

pengumpulan data. Sedangkan, untuk desain penelitian menggunakan teori dasar, yaitu desain penyelidikan dari sosiologi, yang mana peneliti mendapatkan teori umum, abstrak dari suatu proses, tindakan atau interaksi yang didasarkan pada pandangan informan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu hal yang kemudian diklasifikasikan sehingga dapat diambil suatu kesimpulan (Cresswell, 2014 : 236). penelitian ini penulis menjelaskan mengenai bagaimana kesiapan Dinas Penataan Ruang Kota Bandung

dalam menyelenggarakan pelayanan KRK *online*. Dengan menggunakan metode kualitatif, penulis menganggap dapat terbantu dalam melakukan penelitian sehingga memperoleh gambaran mengenai masalah yang sedang dihadapi pada saat penelitian.

Teknik Pengumpulan Data yang dilakukan dengan Studi Lapangan berupa observasi dan Wawancara (*Interview*), sedangkan untuk memperoleh data sekunder, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan Studi Dokumentasi. Penentuan informan yaitu dengan beberapa pertimbangan, dengan hasil sebagai berikut

Tabel 3.1
Informan Penelitian

Sumber : Penulis, 2019

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi	1 orang
2.	Kepala Bidang Perencanaan Tata Ruang Kota	1 orang
3.	Staf Sub Bagian Program dan Keuangan	1 orang
4.	Staf Sub Bagian Umum, Kepegawaian, Data dan Informasi	1 orang
5.	Staf Seksi Pengukuran dan Pemetaan	1 orang
6.	Staf Seksi Perencanaan dan Pengembangan Tata Ruang Kota	1 orang
7.	Staf Seksi Perencanaan Prasarana Kota	1 orang
8.	Masyarakat	2 orang
Jumlah		orang

Teknik Analisis Data dilakukan setelah data yang diperoleh dari lapangan terkumpul, hasil dari suatu penelitian akan dipengaruhi sejauh mana menganalisis data, yaitu dengan *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Concolusion Drawing/ Verification* (Penarikan Kesimpulan). Teknik Keabsahan Data yaitu dengan

Triangulasi sumber dan Teknik. Lokasi penelitian dilakukan di kantor Dinas Penataan Ruang Kota Bandung yang beralamat di Jl. Cianjur No.34, Bandung, Jawa Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Infrastruktur Telekomunikasi

Pada faktor ini penulis menilai sejauh mana Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam menyediakan infrastruktur telekomunikasi guna menunjang penyelenggaraan pelayanan KRK *online*. Adapun aspek-aspek yang dinilai sebagai berikut

1. Kuantitas Infrastruktur Telekomunikasi yang Tersedia

Kuantitas ketersediaan infrastruktur telekomunikasi untuk menunjang penyelenggaraan KRK *online* ini masih belum memenuhi kebutuhan hal tersebut dilihat dari perspektif staf yang bersentuhan langsung dengan teknis sistem KRK *online*, hal tersebut pun diperkuat dengan triangulasi teknik yang penulis lakukan berdasarkan observasi penulis selama melakukan penelitian dimana masih kurangnya jumlah infrastruktur telekomunikasi yang disediakan.

2. Kualitas Infrastruktur Telekomunikasi yang Tersedia

Kuantitas dan juga kualitas infrastruktur telekomunikasi yang tersedia dalam suatu instansi dalam menjalankan konsep *e-Government* merupakan hal yang sangat penting dan dapat berpengaruh besar pada tujuan yang diharapkan. Begitu pula halnya dengan Dinas Penataan Ruang Kota Bandung yang masih memerlukan evaluasi kembali dan meningkatkan kuantitas dan juga kualitas dari infrastruktur telekomunikasi agar dapat lebih baik lagi dan sesuai dengan kebutuhan dalam menyelenggarakan pelayanan KRK *online*, sehingga dapat dikatakan dalam faktor ini penulis berpendapat bahwa infrastruktur telekomunikasi yang disediakan di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung belum siap.

Tingkat Konektivitas dan Penggunaan IT Oleh Pemerintah

Perangkat teknologi informasi ini biasanya diberikan oleh pihak asing yang dipinjamkan atau dihibahkan baik itu dalam bentuk uang ataupun perangkat keras. Begitupun halnya dengan Dinas Penataan Ruang Kota Bandung yang mana instansi tersebut perlu mengetahui apakah ada nya bantuan tersebut dan sejauh mana mereka memanfaatkan nya secara maksimal.

1. Bantuan Dana dan Perangkat Keras oleh Pihak Lain

Tidak adanya bantuan dana atau perangkat teknologi informasi yang diberikan pihak lain dalam penyelenggaraan pelayanan KRK *online* di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung, dalam artian semuanya diperoleh dari APBD Kota Bandung.

2. Pegawai memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan

Faktor tingkat konektivitas dan penggunaan IT oleh pemerintah ini belum siap, hal tersebut penulis lihat dari belum adanya bantuan dari pihak lain serta masih kurang optimalnya pemanfaatan perangkat teknologi informasi yang disediakan.

Kesiapan SDM di Pemerintah

Kesiapan SDM di Distaru merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam menyelenggarakan pelayanan KRK *online*. Hal tersebut pun berkenaan dengan misi Dinas Penataan Ruang Kota Bandung pada *point 2* yang menyatakan “Meningkatkan kinerja pelayanan KRK (Keterangan Rencana Kota) dan Rekomendasi Teknis Bangunan Gedung kepada masyarakat”. Dari misi tersebut dapat dilihat bahwa kinerja yang baik merupakan tujuan penting dalam menyelenggarakan pelayanan KRK *online*. Kesiapan SDM ini akan menjadi penentu apakah tujuan dari penyelenggaraan pelayanan KRK *online* ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau tidak.

Kualitas Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan KRK online

Dari beberapa hasil wawancara dan observasi dengan melihat beberapa perkembangannya, maka sudah ada kemajuan yang baik dari sisi kualitas SDM di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung meskipun memang belum sempurna.

Kuantitas Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan KRK Online

Faktor kesiapan SDM di Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan KRK *online* ini masih belum siap. Memang dari sisi kualitas sudah mulai membaik namun jika dilihat dari kuantitas nya sendiri masih kurang dan dapat menyebabkan terkendalanya penyelenggaraan pelayanan KRK *online*. Hal tersebut semakin diperkuat dengan pernyataan Staf Sub Bagian Data dan Informasi selaku pengolah sistem keseluruhan yang menyatakan bahwa masih sering terlambat terbitnya KRK *online* yang melebihi SOP seharusnya.

Ketersediaan Dana dan Anggaran

Pada faktor ini, penulis melihat Dinas Penataan Ruang Kota Bandung perlu mengetahui dengan pasti ketersediaan dana yang akan mendukung keberlangsungan penyelenggaraan pelayanan KRK *online*. Selain itu yang perlu diperhatikan adalah anggaran yang disediakan tersebut telah dialokasikan sesuai dengan kebutuhan perencanaan, penyelenggaraan, dan juga pemeliharaan.

1. Tersedianya Dana Untuk Penyelenggaraan Pelayanan KRK Online

Sudah tersedianya dana yang dianggarkan untuk penyelenggaraan pelayanan KRK *online*. Meskipun memang pada tahun 2018 anggaran yang tersedia tidak terserap sepenuhnya

2. Anggaran yang tersedia Sesuai Dengan Kebutuhan Penyelenggaraan Pelayanan KRK Online

a. Anggaran Perencanaan

Anggaran yang tersedia untuk perencanaan penyelenggaraan pelayanan KRK *online* sudah ada, meskipun memang sampai saat ini masih terdapat infrastruktur telekomunikasi yang kurang karena tidak ada dalam anggaran.

b. Anggaran Pengembangan

Penulis berpendapat bahwa anggaran untuk pengembangan pelayanan KRK *online* di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung telah tersedia.

c.

d. Anggaran Pemeliharaan

Dinas Penataan Ruang Kota Bandung sudah siap, dapat dilihat dari sudah adanya anggaran yang tersedia sejak tahun 2018 hingga 2019 dan juga anggaran tersebut telah sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan KRK *online*.

Perangkat Hukum

1. Ketersediaan Perangkat Hukum yang Menjadi Dasar Penyelenggaraan Pelayanan KRK online

Peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan KRK *online* diantaranya sebagai berikut:

1. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan dan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta
2. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Bandung 2011 – 2031
3. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Rencana Detail Tata

Ruang dan Peraturan Zonasi Tahun 2015 – 2035

4. Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Bangunan dan Gedung. Maka, penulis berpendapat bahwa perangkat hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan KRK *online* ini telah tersedia

Sosialisasi Perangkat Hukum

a. Pegawai Mengetahui Adanya Perangkat Hukum yang Mengatur Penyelenggaraan Pelayanan KRK online

Penulis berpendapat bahwa mayoritas sudah mengetahui adanya perangkat hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan *online* meskipun masih ada pegawai yang belum dapat menjelaskan secara lengkap mengenai perangkat hukum tersebut dan bahkan masih ada informan yang wawancara mengenai aspek ini masih belum mengetahui sama sekali adanya perangkat hukum tersebut.

b. Masyarakat mengetahui adanya perangkat hukum yang mengatur penyelenggaraan pelayanan KRK online

Faktor perangkat hukum ini, penulis berpendapat pada faktor ini dapat dikatakan sudah hampir terpenuhi karena pada aspek yang utama sudah terpenuhi dimana sudah ada perangkat hukum yang jelas untuk mengatur penyelenggaraan pelayanan KRK *online* meskipun pada aspek pendukung nya yaitu sosialisasi perangkat hukum perlu ditingkatkan kembali

Perubahan Paradigma

1. Strategi Pimpinan Untuk Mengubah Paradigma Pegawai

Penulis berpendapat bahwa aspek ini terpenuhi karena para pimpinan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan KRK *online* ini telah memiliki strategi untuk membantu pegawainya dalam mengubah paradigma dalam menyelesaikan pelayanan KRK menjadi sistem *online*.

2. Pandangan Pertama Pegawai terhadap Perubahan Penyelenggaraan Pelayanan KRK menjadi Berbasis online

Penulis berpendapat bahwa pada awal perubahan pelayanan KRK dari sistem manual menjadi sistem berbasis *online* masih banyak pegawai yang kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem yang baru.

3. Kesadaran dan Keinginan Pegawai Untuk Mengubah Paradigma

Pegawai Dinas Penataan Ruang Kota Bandung sudah memiliki kesadaran dan keinginan untuk mengubah paradigma nya dan mengikuti

perubahan menjadi pelayanan KRK berbasis *online*.

4. Perbandingan Pandangan Pegawai antara Penyelenggaraan Pelayanan KRK Manual dengan Penyelenggaraan Pelayanan KRK Online.

Adanya perbedaan pendapat yang mana mayoritas menyatakan bahwa lebih mudah menggunakan sistem *online* dibandingkan dengan sistem manual, namun masih ada juga satu informan yang beranggapan bahwa lebih mudah menggunakan sistem manual daripada menggunakan sistem *online*. Perbedaan pendapat tersebut membuat penulis berpendapat bahwa dalam aspek ini paradigma yang dimiliki oleh pegawai Dinas Penataan Ruang Kota Bandung sudah hampir sepenuhnya menerima perubahan sistem pelayanan KRK dari manual menjadi *online*.

5. Hambatan Perubahan Paradigma Pegawai

Faktor paradigma pegawai ini sudah siap, dapat dilihat dari setiap aspeknya bahwa para pimpinan sudah mempunyai strategi dalam mengubah paradigma pegawainya, selain itu pun para pegawainya sudah memiliki kesadaran dan keinginan untuk mengubah paradigma mereka untuk menyesuaikan dengan perubahan yang ada, meskipun memang masih ada minoritas pegawai yang menganggap sistem manual lebih baik daripada sistem *online*, dan juga masih ada hambatan-hambatan dalam mengubah paradigma tersebut.

Pandangan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan KRK Online oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung

1. Sosialisasi Penyelenggaraan Pelayanan KRK online Kepada Masyarakat

Dinas Penataan Ruang Kota Bandung telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan KRK *online*.

2.

3. Kemudahan Masyarakat dalam Menggunakan Pelayanan KRK online

Masih ada perbedaan pendapat mengenai kemudahan dari penyelenggaraan pelayanan KRK *online* yang dirasakan oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari ada 1 informan yang menyatakan dengan perubahan menjadi sistem *online* ini dapat mempermudah pembuatan KRK, dan ada pula informan yang menyatakan bahwa perubahan tersebut mempersulit masyarakat. Perbedaan pendapat masyarakat ini perlu diketahui oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung agar dapat dievaluasi penyelenggaraan pelayanan KRK *online*.

4. Saran Masyarakat untuk Dinas Penataan Ruang Kota Bandung

Mayoritas masyarakat memberikan saran mengenai sosialisasi pembuatan KRK dengan sistem *online*.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan oleh penulis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *e-Readiness* Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam penyelenggaraan pelayanan KRK *online* belum dapat dikatakan siap. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa faktor-faktor penentu kesiapan penerapan *e-Government* yang belum terpenuhi oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung. Dari keenam faktor, tiga diantaranya yang sudah terpenuhi adalah faktor ketersediaan dana dan anggaran, faktor perangkat hukum, dan juga faktor perubahan paradigma.

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yaitu terbagi menjadi saran akademis dan praktis, sebagai berikut.

Saran akademis:

1. Dari hasil penelitian ini penulis memiliki beberapa kelemahan diantaranya kurang mengkaji secara mendalam terhadap faktor infrastruktur telekomunikasi dan juga faktor ketersediaan dana dan anggaran, sehingga masih belum ditemukan penyebab utama dari permasalahan yang terjadi. Selain itu dalam penelitian ini tidak memiliki ukuran yang pasti dalam menilai setiap faktor penentu *e-Readiness*. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat membuat standar yang lebih tepat untuk melihat *e-readiness* suatu instansi yang sedang menjalankan konsep *e-Government*.

Saran Praktis

1. Pimpinan Dinas Penataan Ruang Kota Bandung melakukan evaluasi untuk memperhatikan kembali kuantitas dan kualitas dari infrastruktur telekomunikasi yang disediakan di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan KRK *online* agar sesuai dengan kebutuhannya.
2. Menjalinkan kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dengan pihak lain untuk mendapatkan bantuan yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan pelayanan KRK *online*.
3. Meningkatkan pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan Dinas Penataan Ruang Kota Bandung secara berkala kepada pegawai Dinas Penataan Ruang Kota Bandung agar dapat memanfaatkan dan mengelola teknologi informasi yang

- disediakan dengan sebaik-baiknya dan meminimalisir resiko kerusakan.
4. Pimpinan Dinas Penataan Ruang Kota Bandung sebaiknya meningkatkan intensitas diskusi dan evaluasi bersama setiap bulannya dengan pegawai Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dalam menjalankan pelayanan KRK *Online*
 5. Kepala Dinas Penataan Ruang Kota Bandung dan juga Kepala Sub Bagian Umum Kepegawaian, Data dan Informasi sebaiknya menganalisis kembali beban kerja dan menyesuaikan kuantitas pegawai sesuai dengan kebutuhan dalam menyelenggarakan pelayanan KRK *online* di Dinas Penataan Ruang Kota Bandung.
 6. Dinas Penataan Ruang Kota Bandung sebaiknya mengajukan anggaran untuk pemeliharaan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan sistem pelayanan KRK *online* agar dapat digunakan dalam jangka waktu yang panjang pada pagu anggaran 2020 mendatang.
 7. Pihak Dinas Penataan Ruang Kota Bandung sebaiknya memberikan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat mengenai prosedur pembuatan KRK baik melalui media cetak ataupun media sosial, terutama dicantumkan pada awal tampilan *website* pelayanan KRK *online*.
- Nordfors, Lennart, Bo Ericson, Hemming Lindell, and Jacop Lapidus. *eGovernment of Tommorrow*. Swedish: Vinnona, 2009.
- Norris, Donald. *Current Issues and Trends in E-Government Research*. London: CyberTech Publishing, 2007.
- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN. *Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.

B. Jurnal

- Alghamdi, Ibrahim, Robert Goodwin, and Giselle Rampersad. "E-Government Readiness Assessment for Government Organizations in Developing Countries." *Research Gate*, 2011.
- Bannister, Frank. "Defining e-Governance." *Research Gate*, 2012.
- Sabri, Alia. "A Cultural E-Government Readiness Model." *Scientific research*, 2012: 212-216.
- Sirat, Beny Iswaril. "Analisis Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Government to Government Electronic Government (G2G E-Gov) di Indonesia." 2013.
- Stojanovic, Ljiljana. "Change Management in e-Government: OntoGov Case Study." *Electronic Government*, 2006: 74-92.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Akadun. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Cresswell, John W. *Research Design*. Yogyakarta: SAGE, 2014.
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Indrajit. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Aptikom, 2006.
- Indrajit, Richardus Eko. *Electronic Government in Action : Strategi implementasi di berbagai negara*. Yogyakarta: Aptikom, 2007.
- Kadir, Abdul, and Terra Triwahyuni. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2003.

C. Skripsi

- Kurniawan, Adi. "Makalah sistem pemerintahan negara amerika serikat." *coretansangpemimpi*. November 7, 2014. http://coretansangpemimpi.blogspot.co.id/2014/11/makalah-sistem-pemerintahan-negara_7.html (accessed Mei 14, 2018).
- Mulya, Yogy Trio. "Efektivitas Program Berbasis e-Government di UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kota Bandung: Studi pada Program LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)." 2015.
- Nurindah, Fifi. "Penerapan E-Government pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar." 2016.
- Wicaksono, Tri Wahyu. "Analisis Faktor-faktor Keberhasilan Implementasi e-

Government: Studi Kasus Direktorat Jenderal Perhubungan Darat." 2013.

D. Peraturan Perundangan dan Dokumen Lain

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Tahun 2017

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Tahun 2018

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019

Peraturan Walikota Bandung Nomor 1338 Tahun 2017 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1455 Tahun 2018 Tentang Sistem Informasi Pelayanan Tata Ruang Kota

Rencana Kerja Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Tahun 2019

Rencana Strategis Dinas Penataan Ruang Kota Bandung Tahun 2013 - 2018

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

