

**"STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR : STUDI KASUS IMPLEMENTASI TEKNOLOGI
INFORMASI"**

Tugas ini disusun untuk memenuhi tugas Mata Kuliah Manajemen Strategis



Dosen Pengampu

(Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D)

Disusun Oleh:

**NURHAYATI
2226061005**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN 2023**

BAB I

A. LATAR BELAKANG

Penerapan Teknologi Informasi (TI) pada sebuah organisasi memerlukan sumber daya yang besar tidak hanya finansial, tetapi juga waktu dan energi. Permasalahan pengelolaan TI telah mengalami peralihan dari permasalahan teknologi menjadi permasalahan manajemen dan pengelolaan. Hal tersebut dipicu oleh meningkatnya ketergantungan perusahaan akan kebutuhan di bidang TI. Teknologi Informasi harus dikelola seperti halnya mengelola aset-aset perusahaan yang lain. Keberhasilan pengelolaan TI sangat bergantung kepada keselarasan antara tujuan pengelolaan TI dengan tujuan organisasi. Pengelolaan TI dalam organisasi dilakukan dengan memastikan bahwa penggunaan TI dapat mendukung tujuan bisnis organisasi, menggunakan sumber daya secara optimal dan mengelola resiko secara tepat dalam strategi peningkatan pelayanan publik di sekretariat daerah kabupaten lampung timur.

Perkembangan menjelang dimulainya abad ke-21 ditandai dengan semakin pentingnya informasi dan pengolahan data didalam banyak aspek kehidupan manusia. Seiring dengan lajunya gerak pembangunan, organisasi-organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektivitas, produktivitas, dan efisien mereka. Perkembangan teknologi otomasi dalam hal ini teknologi komputer dapat menunjang pembuatan keputusan di dalam organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan di dalam organisasi dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan efisien. Para manajer sekarang ini dituntut kemampuan mereka untuk dapat memanfaatkan informasi yang membanjiri organisasi dan membuat keputusan secara tepat berdasarkan informasi-informasi tersebut. Seperti yang dikemukakan Beresford (2000) dalam Kaiman Turnip (2003) bahwa dalam globalisasi yang sudah mulai bergulir, menuntut reformasi tidak terkecuali pada birokrasi publik.

Kualitas informasi disini dalam artian sebagai yang dihasilkan oleh sistem informasi yang berkualitas yaitu tepat pada waktunya (timeliness), tepat nilainya (accurate), dan relevan (relevance). Tepat pada waktunya berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, tepat nilainya berarti informasi yang bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan, sedangkan relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Pengembangan kualitas informasi diyakini merupakan upaya strategis suatu organisasi pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja sekaligus memposisikan diri di jajaran atas dalam suatu persaingan. Kualitas informasi telah menjadi bagian strategis suatu organisasi publik untuk mencapai posisinya.

Pelayanan publik menurut Thaha Falikhatun (2003) merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kinerja administrasi pemerintahan dan perijinan, karena masyarakat akan menilai baik buruknya otonomi daerah berdasarkan baik atau buruknya administrasi pemerintahan dan perijinan. Sementara itu era perdagangan bebas dan globalisasi juga menuntut tingkat kinerja administrasi pemerintahan dan perijinan yang tinggi, karena administrasi pemerintahan dan perijinan akan sangat mempengaruhi tingkat daya saing daerah dan juga produk-produk daerah, yang pada gilirannya akan sangat menentukan kinerja keuangan daerah atau negara.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab

masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika.

Pemenuhan hak orde lama (masyarakat) yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus dapat terus ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani dan menambah waktu pelayanan, dan untuk sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pelayanan.

Untuk mendukung pemenuhan kebutuhan tersebut dan upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas informasi, instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik menerapkan e-government (Electronic government). Pengembangan e-government merupakan upaya mengembangkan penyelenggara pemerintahan yang berbasis elektronika dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien (Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional). Perkembangan birokrasi selanjutnya akan mengacu pada knowledge and skill dengan tuntutan kerja tim. Oleh sebab itu Team dan Information Technology merupakan dua hal yang sangat penting dalam perkembangan organisasi (Don Makin, Susan G. 1998) dalam Kaiman Turnip (2003). Dengan Global Network, Sistem Informasi Birokrasi, Sistem Informasi Manajemen, dalam pengambilan keputusan akan bersifat terbuka dan transparan serta dapat diakses oleh berbagai lapisan baik pemerintah maupun masyarakat sehingga informasi dapat menyebar secara menyeluruh dan merata.

Penerapan teknologi khususnya kualitas informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya (Alter, 1992 dalam Falikhatun, 2003). Namun sampai sejauh mana pengaruh sistem informasi (terutama yang berbasis komputer) terhadap kinerja seseorang masih perlu penyelidikan lebih lanjut. Hal ini disebabkan oleh kinerja seseorang yang menggunakan sistem informasi berbasis komputer dipengaruhi oleh banyaknya faktor baik yang secara langsung maupun tidak langsung. Penggunaan sistem informasi berbasis komputer diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan (knowledge worker).

BAB II

A. SCENARIO PROFILING

Skenario adalah seperangkat asumsi kohesif yang menjelaskan pandangan masa depan yang kemudian digunakan untuk mengembangkan, meramalkan, menguji strategi, rencana, atau keputusan. Skenario perencanaan sebagian besar difokuskan pada menjawab dua pertanyaan apa yang dapat terjadi? apa dampaknya? Selanjutnya agar efektif, perencanaan skenario sewajarnya terfokus pada pertanyaan atau isu yang perlu dijawab atau dipahami. Karakteristik dari proses pemikiran skenario dipahami sebagai suatu proses dan sekaligus bersikap atas hal yang mungkin terjadi di masa depan. Artinya, skenario itu dibuat dan digunakan sebagai strategi suatu organisasi untuk menanggapi perubahan yang terjadi di masa depan.

Menurut Sparingga, Perencanaan skenario sebagai sebuah narasi atau cerita yang mengenai kemungkinan masa depan yang berisikan tentang apa yang mungkin terjadi atau bukan apa yang harus terjadi yang tidak dapat diprediksi atau bukan ramalan mengenai masa depan yang dideskripsikan secara jelas di masa mendatang. Perencanaan skenario khususnya berguna ketika mempertimbangkan aspek jangka panjang dan/atau perubahan tidak terduga yang dapat mengganggu kecenderungan sebelumnya. Skenario yang dimaksud disini bukan seperti metode prediksi biasa, difokuskan pada identifikasi diskontinuitas dalam pengembangan organisasi dan membantu organisasi mengatasi perubahan mendadak dan secara nyata berkontribusi pada kelangsungan hidupnya. Skenario tidak hanya memungkinkan pemahaman yang lebih baik tentang kemungkinan kerentanan perusahaan, tetapi juga kondusif untuk optimalisasi orientasi strategis.

Perencanaan Skenario (*scenario planning*) merupakan metode untuk menciptakan dan menyusun dua atau lebih skenario yang masuk akal tentang apa yang mungkin dan/atau dapat terjadi di masa depan, yang disajikan dalam bentuk deskripsi atau cerita-cerita. Metode ini digunakan untuk membantu individu, tokoh formal-informal, pembuat kebijakan, dan pemimpin memahami alternatif-alternatif masa depan dan mengidentifikasi langkah-langkah yang dapat menyebabkan hal-hal tersebut muncul. Metode ini, selain dapat membantu mengevaluasi sejauh mana dampak dan efektivitas dari kebijakan yang telah dibuat, dapat mempengaruhi kemungkinan-kemungkinan masa depan; juga dapat membantu mengenali dan memahami peluang-peluang dan ancaman potensial di masa yang akan datang. Lain dari prosedur perencanaan skenario yang lazim, IISA Assessment, Consultancy & Research Centre menemukan suatu tahapan metodologis, dengan mempertimbangkan kesulitan teknis-operasional, yang implikasinya menentukan konten lokal (*local content*) dan konteks lokal (*local context*) dari penyusunan suatu skenario.

Scenario Planning dapat diartikan sebagai sebuah cara yang terstruktur untuk organisasi dalam rangka memikirkan tentang masa depannya. Sekelompok eksekutif akan menetapkan skenario tentang masa depan yang mungkin saja bisa terjadi pada organisasi tersebut dan bagaimana cara untuk menyikapinya. Perencanaan skenario biasanya dimulai dengan diskusi panjang tentang bagaimana pergeseran besar yang terjadi di dalam masyarakat baik tentang ekonomi, politik dan teknologi dapat mempengaruhi isu tertentu. Oleh karena itu skenario perencanaan mengacu pada berbagai disiplin ilmu dan kepentingan, yang mencakup ekonomi, psikologi, politik dan demografi. Diskusi bertujuan untuk menyusun daftar prioritas, termasuk hal-hal yang akan memiliki dampak paling besar dan yang paling tidak pasti. Prioritas ini kemudian membentuk dasar untuk membuat sketsa atau gambar kasar dari masa depan. Setelah didapatkan hasil dari diskusi maka akan dibentuk suatu perencanaan skenario, yang membedakan proses perencanaan skenario dari yang lain dalam perencanaan jangka panjang.

Bagian terakhir mewakili semua proses berikutnya adalah memproduksi strategi perusahaan dan rencana. Sekali lagi, persyaratan yang sedikit berbeda namun secara umum sesuai dengan semua aturan perencanaan jangka panjang

Q.1 What Does the Data Tell and What Is Happening Now (Saat ini)

-) Perencanaan: Data ini membantu dalam merencanakan langkah-langkah konkrit untuk meningkatkan pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur, terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi.
-) Pengambilan Keputusan: Data strategi ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan terkait alokasi sumber daya, pemilihan teknologi yang sesuai, dan langkah-langkah implementasi yang tepat.
-) Evaluasi Kinerja: Data ini memungkinkan pemantauan dan evaluasi terhadap sejauh mana strategi dan implementasi teknologi informasi telah meningkatkan pelayanan di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur.
-) Akuntabilitas: Data ini dapat digunakan untuk melacak progres dan hasil dari investasi teknologi informasi serta memastikan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya.
-) Pelaporan: Data strategi ini dapat digunakan dalam pelaporan kepada pihak terkait, termasuk pimpinan, stakeholder, dan masyarakat, untuk mengkomunikasikan upaya peningkatan pelayanan melalui teknologi informasi.

Dengan memiliki data strategi yang kuat, Sekretariat Daerah dapat lebih efektif dalam menerapkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Q.2 Predict (Perkiraan Masa Depan)

Apa yang dapat kita perkirakan dimasa yang akan datang :

-) Peningkatan Efisiensi: Teknologi informasi akan terus meningkatkan efisiensi proses pelayanan publik melalui otomatisasi tugas rutin, analisis data cerdas, dan pemrosesan yang lebih cepat.
-) Peningkatan Aksesibilitas: Masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan publik secara online, baik melalui situs web, aplikasi seluler, atau perangkat lainnya.
-) Peningkatan Keterlibatan Masyarakat: Teknologi akan memungkinkan keterlibatan masyarakat yang lebih besar dalam pembuatan keputusan dan pemantauan layanan publik melalui platform partisipatif.
-) Keamanan Data yang Lebih Ketat: Perlindungan data akan menjadi fokus utama untuk menghindari pelanggaran privasi dan penyalahgunaan informasi.
-) Kecerdasan Buatan (AI): AI akan digunakan untuk meramalkan kebutuhan layanan publik, meningkatkan analisis data, dan memberikan respons cepat terhadap permintaan masyarakat.
-) Internet of Things (IoT): IoT akan mendukung pengawasan dan pemantauan yang lebih baik terhadap infrastruktur publik, seperti jalan, air, dan energi.
-) Peningkatan Keterhubungan Antarlembaga: Integrasi sistem informasi antarlembaga pemerintah akan meningkatkan kolaborasi dan pertukaran data yang lebih efektif.
-) Kesenambungan Layanan: Layanan publik mungkin akan tersedia, memungkinkan akses kapan saja bagi masyarakat.
-) Pelatihan Sumber Daya Manusia: Investasi dalam pelatihan sumber daya manusia akan menjadi kunci untuk memastikan bahwa pegawai pemerintah dapat mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi secara efektif.

-) Kemajuan Teknologi Baru: Kemajuan teknologi yang belum ada saat ini, seperti komputasi kuantum atau teknologi berbasis blockchain, dapat memengaruhi cara layanan publik di masa depan diimplementasikan.

Namun, perubahan ini akan bergantung pada faktor sosial, politik, dan ekonomi, serta bagaimana pemerintah dan masyarakat menanggapi perkembangan teknologi tersebut.

Q.3 Big Changes (Besar)

Perubahan besar apa yang mungkin terjadi dimasa datang :

-) Faktor Pendorong Perubahan Informasi

Perkembangan teknologi informasi terutama internet, merupakan faktor pendorong perkembangan e-commerce. E-Commerce didefinisikan sebagai proses pembelian dan penjualan produk, jasa dan informasi yang dilakukan secara elektronik dengan memanfaatkan jaringan komputer. Tujuan dari penelitian ini adalah membangun suatu sistem penjualan untuk membantu pelanggan dalam melakukan pembelian produk secara online. Dalam pembangunan aplikasi ini menggunakan teknologi framework CodeIgniter. Dimana CodeIgniter merupakan sebuah web application framework yang bersifat open source digunakan untuk membangun aplikasi php dinamis dan pada CodeIgniter sudah menyediakan berbagai macam library, fungsi atau class-class yang dapat mempermudah dalam pengembangan. Setelah dilakukan analisis dan pengujian terhadap Aplikasi e-Commerce ini, dapat disimpulkan bahwa sistem yang dibuat mampu membantu pelanggan dalam memesan produk dan mempermudah admin dalam manipulasi data produk serta order dari pelanggan.

-) Faktor Penghambat Perkembangan IPTEK

Meski perkembangan IPTEK berlangsung cukup cepat, namun bukan berarti semua pihak bisa beradaptasi dengan mudah. Ada berbagai faktor yang dapat menghalangi IPTEK untuk diterapkan secara cepat. Hambatan ini datang dari sikap dan budaya masyarakat sendiri. Mengutip buku Antropologi 2 (2009), berikut beberapa faktor yang menjadi kendala perkembangan IPTEK:

- a. Hambatan budaya berkaitan perbedaan persepsi dan sudut pandang

IPTEK menjadi berjalan lambat saat muncul perbedaan persepsi dan sudut pandang dari suatu pihak. solusi dari hal ini untuk mempercepat alih teknologi dengan melalui pendidikan. Jalan pendidikan diambil dengan tujuan menyadarkan masyarakat mengenai pentingnya kemajuan dalam IPTEK. Secara teori tampak mudah, namun pada praktiknya tidak gampang mengubah persepsi pada golongan tertentu. Misalnya pada masyarakat tradisional Jawa, sebagian masih beranggapan bahwa bersekolah hingga ke jenjang paling tinggi tidak terlalu penting bagi perempuan. Hal ini membuat proses penciptaan SDM yang melek IPTEK mengalami hambatan terutama untuk kaum perempuan.

- b. Sikap tradisional yang berprasangka buruk pada inovasi baru

Tidak semua orang bisa menerima begitu saja pembaruan yang terjadi melalui IPTEK. Mereka menunjukkan sikap antipati dengan beranggapan semua hal baru memberi pengaruh buruk. Hal ini salah satunya terjadi karena adanya trauma pada masyarakat tradisional akibat pengaruh penjajahan di masa lalu. Prasangka buruk ini yang

menghambat proses alih teknologi. Akibatnya, Indonesia masih tertinggal jauh dari bangsa asing dalam urusan penguasaan IPTEK.

c. Etnosentris

Etnosentris adalah sikap memuliakan budaya sendiri secara berlebihan dan menganggap rendah kebudayaan asing. Sikap sombong ini membuat proses alih teknologi berjalan lambat. Masyarakat dengan sikap etnosentris merasa tidak memerlukan inovasi baru sehingga mereka memilih bertahan menggunakan kebudayaannya sendiri. Bangga terhadap budaya sendiri memang perlu. Namun, di sisi lain, masyarakat juga tidak boleh berlebihan menyikapinya dengan menutup diri dari hadirnya budaya baru. Hal-hal positif dari budaya baru diserap, dan sisi negatifnya dibuang jauh-jauh.

d. Rendahnya etos kerja

Contoh dari rendahnya etos kerja yaitu sikap pasrah pada nasib, kurang disiplin, dan tidak mandiri. Ketiganya adalah hambatan untuk perkembangan IPTEK. Misalnya, sikap pasrah pada nasib membuat seseorang enggan untuk mempelajari hal-hal baru yang bisa meningkatkan kompetensi dirinya.

-) E-Government : Pemerintah dapat mengembangkan portal e-government yang menyediakan akses mudah ke informasi dan layanan publik secara online. Hal ini memungkinkan warga untuk mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor pemerintah.
-) Digitalisasi Proses : Proses-proses administratif dan pelayanan publik dapat didigitalisasi, sehingga mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan. Contohnya, penggunaan sistem manajemen dokumen elektronik.
-) Peningkatan Keamanan Data: Penting untuk menjaga keamanan data pribadi warga dan informasi sensitif lainnya yang disimpan dalam sistem pemerintah. Strategi keamanan siber yang kuat diperlukan.
-) Pelatihan dan Kapasitas: Memastikan staf pemerintah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk mengelola teknologi informasi dengan efektif.
-) Partisipasi Publik: Mendorong partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dan pemantauan kinerja pemerintah melalui platform online.
-) Pemanfaatan Big Data: Analisis data yang cermat dapat membantu pemerintah dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dan perencanaan yang lebih efisien.
-) Peningkatan Aksesibilitas: Memastikan bahwa layanan publik online dapat diakses oleh semua warga, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau teknologi.

Q.4 Outcome (Hasil)

-) Kebijakan dan Regulasi: Regulasi pemerintah dapat memengaruhi strategi implementasi TI. Aturan terkait privasi data, keamanan informasi, dan sertifikasi perangkat lunak bisa mempengaruhi keputusan strategis.
-) Sumber Daya: Ketersediaan dana, sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi akan mempengaruhi strategi implementasi. Keterbatasan dalam sumber daya dapat membatasi atau mengarahkan strategi.
-) Tujuan Bisnis: Strategi implementasi TI harus selaras dengan tujuan bisnis. Pengaruh strategis dalam hal ini adalah bagaimana TI dapat membantu mencapai tujuan tersebut.
-) Perubahan Organisasi: Implementasi TI sering memerlukan perubahan dalam organisasi. Ini termasuk perubahan budaya, struktur organisasi, dan proses kerja. Pengaruh ini dapat mengarahkan strategi perubahan.

-) Kebutuhan Pengguna: Memahami kebutuhan pengguna akhir dan pemangku kepentingan internal adalah faktor kunci dalam menentukan strategi TI yang sukses.
-) Perkembangan Teknologi: Kemajuan teknologi informasi dapat mempengaruhi strategi, termasuk pemilihan platform, perangkat keras, dan perangkat lunak yang digunakan.
-) Persaingan Industri: Lingkungan persaingan dalam industri juga dapat memengaruhi strategi implementasi TI. Perusahaan mungkin perlu menyesuaikan atau mempercepat implementasi untuk tetap bersaing.
-) Ketidakpastian Eksternal: Perubahan tak terduga dalam ekonomi, geopolitik, atau situasi global dapat memaksa perubahan strategi implementasi TI.

Q.5 Risk (Resiko)

Manfaat yang menguntungkan atau peluang, Beberapa di antaranya meliputi:

-) Efisiensi Operasional: Penggunaan teknologi informasi dapat mengoptimalkan proses administratif dan operasional, mengurangi birokrasi, dan menghemat waktu serta sumber daya.
-) Aksesibilitas yang Lebih Baik: Dengan teknologi, pelayanan publik dapat menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil atau sulit dijangkau.
-) Transparansi: Sistem teknologi informasi dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik, memungkinkan publik untuk melihat informasi yang relevan dan mengawasi tindakan pemerintah.
-) Peningkatan Responsivitas: Dengan bantuan teknologi, pemerintah dapat merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan lebih cepat dan efektif.
-) Penghematan Biaya: Meskipun memerlukan investasi awal, penggunaan teknologi informasi dapat mengurangi biaya jangka panjang karena mengurangi kebutuhan akan proses manual.
-) Analisis Data yang Lebih Baik: Data yang terkumpul melalui teknologi informasi dapat digunakan untuk menganalisis tren, mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, dan merancang kebijakan yang lebih efektif.
-) Kualitas Pelayanan yang Lebih Tinggi: Penerapan teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengurangi kesalahan manusia dan meningkatkan akurasi.
-) Kemudahan Berkomunikasi: Teknologi informasi memungkinkan pemerintah dan masyarakat untuk berkomunikasi secara lebih efisien, baik dalam hal umpan balik atau informasi terkini.

Dalam menghadapi resiko ancaman yang perlu dipertimbangkan adalah:

-) Keamanan Data: Melindungi data pribadi dan sensitif warga negara dari potensi pelanggaran keamanan atau kebocoran informasi.
-) Penyelenggaraan Layanan: Memastikan bahwa infrastruktur teknologi informasi berfungsi dengan baik, dan ada rencana darurat dalam kasus gangguan sistem.
-) Kesadaran dan Pelatihan: Memastikan bahwa staf pelayanan publik memiliki pemahaman yang memadai tentang teknologi informasi dan dapat menggunakannya dengan efektif.
-) Transparansi: Meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan publik dengan memberikan akses yang lebih baik kepada informasi untuk masyarakat.
-) Privasi dan Kepatuhan: Mematuhi peraturan privasi data dan undang-undang yang berlaku untuk melindungi hak-hak individu.

-) Evaluasi Rutin: Melakukan evaluasi rutin terhadap sistem teknologi informasi dan pelayanan publik untuk mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan.
-) Kolaborasi dengan Pihak Ketiga: Bermitra dengan perusahaan teknologi yang kompeten dan dapat membantu dalam pengembangan, pemeliharaan, dan peningkatan sistem.
-) Pengelolaan Risiko: Mempersiapkan strategi untuk mengatasi risiko seperti serangan siber, kegagalan sistem, atau kerusakan data.

B. PROGRAM PLANNING

Menurut Tjokroamidjojo (1996) mendefinisikan bahwa perencanaan sebagai suatu cara bagaimana mencapai tujuan sebaik-baiknya (maksimum output) dengan sumber-sumber yang ada supaya lebih efisien dan efektif. Selanjutnya dikatakan bahwa, perencanaan merupakan penentuan tujuan yang akan dicapai atau yang akan dilakukan, bagaimana, bilamana dan oleh siapa. Sedangkan menurut Terry (1960) dalam Mardikanto (2010), perencanaan diartikan sebagai suatu proses pemilihan dan menghubungkan-hubungkan fakta, serta menggunakannya untuk menyusun asumsi-asumsi yang diduga bakal terjadi di masa datang, untuk kemudian merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan demi tercapainya tujuan-tujuan yang diharapkan. Definisi perencanaan yang lebih sederhana dikemukakan oleh Handoko (2003) Perencanaan adalah pemilihan sekumpulan kegiatan dan keputusan apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa.

Menurut Davidoff & Rainer, Robinson, Faludi dijelaskan bahwa dari perspektif paradigma rasional memberikan batasan tentang perencanaan sebagai suatu proses untuk menentukan masa depan melalui suatu urutan pilihan. Kemudian menurut Dror Perencanaan merupakan suatu proses untuk mempersiapkan seperangkat keputusan untuk melakukan tindakan masa depan. Fridman Perencanaan merupakan suatu strategi untuk pengambilan keputusan sebelumnya sebagai suatu aktifitas tentang keputusan dan implementasi. Dari beberapa definisi tersebut jelas bahwa perencanaan dapat dilihat sebagai bentuk strategi yang diterapkan untuk organisasi publik maupun privat. (Hadi, 2001).

Pengembangan program adalah proses dinamis berkelanjutan yang diikuti oleh para penyuluh secara intuitif ketika mereka merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi program pendidikan mereka. Prosesnya tidak terbatas pada siklus perencanaan lima tahun. Hal ini diterapkan dalam skala kecil ketika lokakarya individu sedang dikembangkan, dalam skala yang lebih besar ketika serangkaian program dikembangkan berdasarkan satu prioritas dan dalam skala yang lebih besar di tingkat kabupaten dan negara bagian, tim menetapkan prioritas dan mendefinisikan rencana aksi untuk jangka waktu lima tahun. Prinsip dasarnya tetap sama, hanya ruang lingkupnya saja yang berbeda. Kesenjangan antara situasi dan tujuan adalah bidang kebutuhan. Bidang ini menjadi terdefinisi dengan baik setelah situasi dan tujuannya ditentukan oleh para pemimpin, penyuluh profesional, dan spesialis.

Perencanaan program adalah proses dimana suatu program disusun dan dilaksanakan. Perencanaan program melibatkan beberapa langkah termasuk identifikasi masalah, pemilihan hasil yang diinginkan, penilaian sumber daya yang tersedia, implementasi, dan evaluasi program. Perencanaan program kadang-kadang disebut desain program atau perencanaan desain program. Sebuah program dibuat ketika sebuah organisasi mengidentifikasi suatu kebutuhan dan membuat rencana untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Agar berhasil, suatu program harus memiliki tujuan tertentu dan ada proses untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan program adalah cara untuk mencapai tujuan ini. Berbagai model, seperti model logika atau model berbasis bukti, dapat digunakan untuk membuat rencana program. Saat

merencanakan, organisasi akan mempertimbangkan masalah yang telah diidentifikasi, solusi potensial dan hasil yang diinginkan, serta sumber daya yang tersedia untuk melaksanakan program. Dukungan dan partisipasi pemangku kepentingan, atau pihak berkepentingan lainnya, dan evaluasi program yang berkelanjutan merupakan elemen kunci dari perencanaan program yang solid.

Program planning dalam strategi peningkatan pelayanan publik melalui implementasi teknologi informasi adalah suatu langkah kunci untuk memastikan kesuksesan tersebut. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat Anda pertimbangkan:

-) Analisis Kebutuhan: Identifikasi kebutuhan pelayanan publik yang ingin ditingkatkan melalui teknologi informasi. Libatkan pemangku kepentingan dan masyarakat dalam proses ini.
-) Penyusunan Tujuan: Tetapkan tujuan jelas yang ingin dicapai dengan implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik.
-) Rencana Proyek: Buat rencana yang mencakup anggaran, jadwal, sumber daya, dan risiko yang mungkin timbul.
-) Pemilihan Teknologi: Pilih teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan proyek, seperti aplikasi web, sistem basis data, atau solusi kecerdasan buatan.
-) Pengembangan Sistem: Bangun atau sesuaikan sistem teknologi informasi sesuai dengan rencana yang telah disusun.
-) Uji Coba dan Evaluasi: Lakukan uji coba sistem untuk memastikan kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan, dan terus evaluasi proyek selama pelaksanaannya.
-) Pelatihan dan Sosialisasi: Sediakan pelatihan bagi pegawai dan masyarakat yang akan menggunakan teknologi ini, dan lakukan kampanye sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran.
-) Implementasi Bertahap: Terapkan teknologi informasi dalam pelayanan publik secara bertahap untuk mengurangi risiko dan gangguan.
-) Pengukuran Kinerja: Selalu pantau dan ukur kinerja untuk memastikan bahwa tujuan dan manfaat pelayanan publik tercapai.
-) Perbaikan Berkelanjutan: Lakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik dari pemangku kepentingan dan pengguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
-) Keamanan dan Privasi: Pastikan bahwa data yang dikelola oleh teknologi informasi tetap aman dan privasi warga terjaga.
-) Evaluasi dan Pelaporan: Lakukan evaluasi menyeluruh setelah implementasi, dan buat laporan tentang pencapaian tujuan dan manfaat yang diperoleh.

Program planning ini membantu memastikan bahwa implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik berjalan dengan lancar dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Selalu berikan perhatian khusus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pemangku kepentingan dalam proses ini.

KESIMPULAN

Kualitas informasi disini dalam artian sebagai yang dihasilkan oleh sistem informasi yang berkualitas yaitu tepat pada waktunya, tepat nilainya, dan relevan . Tepat pada waktunya berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, tepat nilainya berarti informasi yang bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan, sedangkan relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Pengembangan kualitas informasi diyakini merupakan upaya strategis suatu organisasi pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja sekaligus memposisikan diri di jajaran atas dalam suatu persaingan.

Kualitas informasi telah menjadi bagian strategis suatu organisasi publik untuk mencapai posisinya. Pemenuhan hak orde lama yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus dapat terus ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani dan menambah waktu pelayanan, dan untuk sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pelayanan. Untuk mendukung pemenuhan kebutuhan tersebut dan upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas informasi, instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik menerapkan e-government . Pengembangan e-government merupakan upaya mengembangkan penyelenggara pemerintahan yang berbasis elektronika dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien . Perkembangan birokrasi selanjutnya akan mengacu pada knowledge and skill dengan tuntutan kerja tim. Oleh sebab itu Team dan Information Technology merupakan dua hal yang sangat penting dalam perkembangan organisasi dalam Kaiman Turnip . Dengan Global Network, Sistem Informasi Birokrasi, Sistem Informasi Manajemen, dalam pengambilan keputusan akan bersifat terbuka dan transparan serta dapat diakses oleh berbagai lapisan baik pemerintah maupun masyarakat sehingga informasi dapat menyebar secara menyeluruh dan merata.

Scenario Planning dapat diartikan sebagai sebuah cara yang terstruktur untuk organisasi dalam rangka memikirkan tentang masa depannya. Sekelompok eksekutif akan menetapkan skenario tentang masa depan yang mungkin saja bisa terjadi pada organisasi tersebut dan bagaimana cara untuk menyikapinya. Perencanaan skenario biasanya dimulai dengan diskusi panjang tentang bagaimana pergeseran besar yang terjadi di dalam masyarakat baik tentang ekonomi, politik dan teknologi dapat mempengaruhi isu tertentu. Oleh karena itu skenario perencanaan mengacu pada berbagai disiplin ilmu dan kepentingan, yang mencakup ekonomi, psikologi, politik dan demografi. Diskusi bertujuan untuk menyusun daftar prioritas, termasuk hal-hal yang akan memiliki dampak paling besar dan yang paling tidak pasti. Prioritas ini kemudian membentuk dasar untuk membuat sketsa atau gambar kasar dari masa depan. Setelah didapatkan hasil dari diskusi maka akan dibentuk suatu perencanaan skenario, yang membedakan proses perencanaan skenario dari yang lain dalam perencanaan jangka panjang. Bagian terakhir mewakili semua proses berikutnya adalah memproduksi strategi perusahaan dan rencana. Sekali lagi, persyaratan yang sedikit berbeda namun secara umum sesuai dengan semua aturan perencanaan jangka panjang

Kinerja pelayanan publik meliputi tujuan, sasaran, strategi, cakupan kerja, standar kerja, iklim dan suasana kerja dan komitmen kerja pegawai telah diimplementasikan dengan baik, dengan dukungan prasarana dan sarana kerjayang telah memadai. Kinerja pelayanan publik yang belum diimplementasikan adalah informasi pada papan informasi tentang data nama dan alamat ketua rukun warga dan ketua rukun tetangga. Saran terhadap kinerja bahwa kinerja pelayanan publik yang telah terimplementasi dengan baik, hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan lagi, papan informasi perlu tersedia data tentang alamat dan nama ketua rukun warga dan ketua rukun tetangga, agar menerapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Nur, M., Darwiyanto, E., & Sardi, I. L. (2019). No Title Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 pada Rumah Sakit Umum Daerah Kalideres. *EProceedings of Engineering*.
- Halim Agung, J. A. (2018). Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 pada Domain EDM di Universitas XYS. *Information Systems. Journal of Business and Audit*, 1(1), 38 – 49.
- I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, Benyamin Langgu Sinaga, I. W. (2015). Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Akademik Berbasis COBIT 5 di Universitas Pendidikan Ganesha. *Jurnal Buana Informatika*, 6(4), 279–288. <https://doi.org/10.24002/jbi.v6i4.460>
- Hakim, A., Saragih, H., & Suharto, A. (2014). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Framework COBIT 5 Di Kementerian ESDM (Studi Kasus pada Pusat Data dan Teknologi Informasi ESDM). *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 108–117.
- ISACA. (2013). *COBIT ® Process Assessment Model (PAM): Using COBIT ® 5*. Islamiah, M. P. (2014). *Tata kelola teknologi informasi (IT governance) menggunakan framework cobit 5: studi kasus Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu (DKPP)*.
- Suryani, S. (2019). Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem Informasi Perencanaan Anggaran Menggunakan COBIT 4.1. *Doctoral Dissertation*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
- M, F. 2008. *Paradigma Baru Manajemen Indonesia*. Jakarta: Mizandan Integre Quardo. Hartanto
- Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Fermana, S. 2009. *Kebijakan Publik Sebuah Tinjauan Filosofis*. Yogyakarta: Ruzz Media.
- Swastika, P. (2016). *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi: Implementasi dan Studi Kasus*. Penerbit Andi..
- Ali, F dan Alam, S, A. 2012. *Studi Kebijakan Pemerintah*. Bandung: Refika Aditama.
- Indrawijaya, I, A. 2010. *Teori Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.