ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI DALAM OPTIMALISASI PENERAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN CIAMIS

Fery Irawan¹, Erlan Suwarlan², Irfan Nursetiawan³

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia¹⁾²⁾³⁾

e-mail: feryirawan270584@gmail.com¹, erlan.suwarlan@unigal.ac.id²
irfan_nursetiawan@unigal.ac.id³

Submitted: 10-11-2024, Reviewed: 15-11-2024, Published: 29-11-2024

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena terkait permasalahan yang dihadapi diantaranya pemahaman representatif SPBE masih rendah, kinerja pegawai dalam pemanfaatan SPBE tidak bisa dibilang ideal dan kendala kemampuan khususnya di bidang inovasi data dan korespondensi (TIK) di bidang administrasi SPBE. Inti dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kemampuan ASN dalam meningkatkan kinerja Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian ini dapat dirangkum bahwa kompetensi pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis belum berjalan secara optimal hal tersebut dapat dilihat dari beberapa hasil penelitian seperti: (1) Pengetahuan terhadap kemampuan profesional dalam bidang pekerjaan para pegawai dinas sudah cukup baik; (2) Pengetahuan teknis terkait penyelenggaraan SPBE di lingkungan Pemda Kabupaten Ciamis ternyata masih belum seluruhnya dilaksanakan pegawai Diskominfo; (3) Pegawai memiliki keahlian teknis sesuai dengan bidangnya berjalan kurang baik; (4) Pegawai telah mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi masalah dilihat berdasarkan lama bekerja; (5) Pegawai belum bisa mengatasi masalah yang terjadi pada pekerjaannya; (6) Pegawai belum memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja berjalan belum optimal; (7) pegawai memiliki keramahan dan kesopanan yang cukup baik dalam menjalankan pekerjaan yang dilihat dari kuisioner yang dibagikan Diskominfo dalam laman resminya.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Diskominfo

PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik nyatanya sangat diperlukan upaya nyata dalam meningkatkan efektifitas dan keterpaduan penyelenggaraan Pemerintahan, terutama pelayanan pada masyarakat (Pratama, R, Dkk. 2021). Maka dari itu pemerintah berinovasi mengembangkan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik atau kerap dikenal dengan *e-Government*. Salah satu wujud nyata pemerintah adalah dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Pentingnya SPBE salah satunya didasari dari kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan era digital. Salah satu intinya adalah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Yuhefizar, Y., Sanjani, H., & Chadri, R. 2019: 304). Di Indonesia sendiri salah satu pelayanan dalam pemerintahan berbasis elektronik terdapat dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Dalam hal ini Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis menerapkan dan atau mengimplementasikan dalam sebuah kebijakan yang mengacu pada Perbup Nomor 83 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan SPBE di lingkungan pemerintah. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis merupakan Perangkat Daerah yang berwenang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian dan bidang statistik yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Ciamis Nomor 49 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika, ditulis bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah bidang Kominfo, Statistik dan Persandian yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.

Maka dari itu Dalam penerapan SPBE, pemerintah daerah harus mengatur aksesibilitas aset, baik SDM, kantor serta aset lainnya yang terkait dengan pelaksanaan SPBE di Kabupaten Ciamis. Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya yang paling utama dalam pelayanan penerapan SPBE. Dalam hal ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai. Pemerintah Daerah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis, sebagai organisasi terdepan harus memiliki profesionalisme terutama dalam kompetensi pegawainya sebagai garda terdepan.

Sementara menurut Amstrong dalam Moehariono, (2012:6), menyebutkan bahwa kompetensi merupakan dimensi tindakan dari pekerjaan dan berdampak pada kinerja, yang mana tindakan tersebut digunakan oleh karyawan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan mereka dengan memuaskan, namun tingkatan kinerja mereka pun biasanya terbukti dalam bentuk yang bervariasi. Adapun menurut

Setiadiputra, R. Y. P. (2017:18) menyatakan bahwa kompetensi merupakan kemampuan kerja setiap sumber daya manusia yang mencakup sisi pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang mutlak diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pegawai adalah faktor penting dalam suatu organisasi karena berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada pegawai yang memimpin dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang ada dalam organisasi tersebut. Berdasarkan hal tersebut, agar terciptanya profesional, efektif dan efisien maka ASN harus memenuhi unsur pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap perilaku (*attitude*). maka kompetensi merupakan bagian dari pengembangan

karir aparatur atau ASN. Hal tersebut sejalan dengan UU ASN nomor 5 Tahun 2014, Pasal 69, yang menyebutkan bahwa pengembangan karir PNS dilakukan berdasarkan kualifikasi, kompetensi, penilaian kinerja, dan kebutuhan instansi pemerintah.

Penerapan SPBE di Pemerintah Kabupaten Ciamis masih mengalami kendala terutama dalam sumber daya manusia pada bidang TIK dirasa masih kurang baik. Hal tersebut diketahui berdasarkan data resmi Diskominfo sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel. 1
Pencapaian Kinerja
Jumlah SDM Bidang TIK

Indikator	Tahun			
	2017	2018	2019	2020
Target	8	-	-	-
Renstra	orang			
Realisasi	1	1	1	-
Capaian	orang	orang	orang	

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis, 2022.

Jumlah SDM bidang TIK memiliki target 8 orang pada tahun 2017 sedangkan realisasi 1 orang sehingga persentasenya menjadi 12,5 %, hal tersebut karena masih terbatasnya dana/ anggaran untuk pengadaan SDM TIK yang memadai, tahun 2018-2020 tidak memiliki target karena apabila 8 orang pada tahun 2017 tercapai sudah dianggap cukup untuk membantu menjalankan tugas khususnya dibidang IT sehingga tahun 2018 sampai dengan 2019 sama dengan realisasi tahun 2017 yaitu tetap 1 orang, pada tahun 2020 tidak tercantum target dan realisasi karena ada perubahan indikator untuk renstra tahun 2020-2024 (Diskominfo, 2022).

Meskipun Berdasarkan hasil evaluasi SPBE 2021, Kabupaten Ciamis mendapat predikat baik dengan nilai 3,32. Namun data laporan dari Kemenpan RB menyebut bahwa pelaksanaan SPBE di Kabupaten Ciamis masih belum mengacu pada standar penyelenggaraan SPBE yang ada di dalam pedoman manajemen resiko SPBE (Laporan Hasil Evaluasi Kemenpanrb, 2021).

Selain itu, dalam Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis diketahui terdapat permasalahan yang kompleks yaitu belum optimalnya penerapan *e-government* seperti OPD yang belum terintegrasi dengan internet yang disediakan oleh Diskominfo, hal tersebut di indikasikan terjadi karena terbatasnya SDM yang memiliki kualifikasi untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi. Hal tersebut di dukung dengan tidak adanya kegiatan khusus dalam rangka peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia SPBE.

Sejalan dengan hasil observasi peneliti, diduga kompetensi SDM Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis dalam Penerapan SPBE di Pemerintah Kabupaten Ciamis belum berjalan optimal. Hal ini dapat ditunjukkan dengan indikator masalah sebagai berikut:

1. Masih Kurangnya kompetensi pegawai utamanya bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam menatakelola manajemen SPBE.
2. Kurangnya kegiatan dalam upaya peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia atau kompetensi ASN dalam pembangunan dan pengembangan SPBE.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kompetensi pegawai dalam optimalisasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis”. Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana kompetensi pegawai dalam mengoptimalkan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Diskominfo Kabupaten Ciamis?

KAJIAN PUSTAKA

1. Konsepsi Kompetensi

Kompetensi merupakan aspek paling penting terkait kemampuan dan pengetahuan seseorang atau individu dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan. Adapun pengertian kompetensi menurut Wibowo dalam Oemar, Y. (2015:120) adalah : “ Suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang didasari atas Keterampilan dan pengetahuan serta sikap kerja yang diperlukan untuk pekerjaan itu ”. Sementara menurut Edison, dkk. (2017:140) kompetensi adalah : “Kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian, dan sikap”.

Kompetensi menurut Dewi,R. (2021:25) merupakan pada dasarnya merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki individu yang telah melekat pada perilakunya dalam berbagai keadaan dan tugas pekerjaannya. Menurut Callista, N. (2016:46) dalam menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, dibutuhkan suatu kompetensi. Karena jika karyawan tidak mempunyai kompetensi akan menimbulkan permasalahan bagi suatu organisasi karena akan menghambat tujuan program yang ingin di capai.

Maka dari itu kompetensi dapat disimpulkan sebagai suatu kemampuan, keterampilan dan pengetahuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan serta didukung dengan sifat yang melekat pada perilakunya.

2. Pengertian Dimensi Kompetensi Pegawai

Dalam menjalankan berbagai keadaan dan tugas yang diembannya, maka pegawai harus memahami tujuan, pengetahuan dan standar yang ada dalam sebuah organisasi. Maka dimensi kompetensi pegawai McAshan (dalam Sutrisno, 2011:203) menyatakan apabila kompetensi diartikan sama dengan kemampuan, maka dapat diartikan pengetahuan memahami tujuan bekerja, pengetahuan dalam melaksanakan kiat-kiat jitu dalam melaksanakan pekerjaan yang tepat dan baik, serta memahami betapa pentingnya disiplin dalam organisasi agar semua aturan dapat berjalan dengan baik.

Sementara kompetensi menurut (Emron edison, 2016:143) untuk memenuhi unsur kompetensi, seseorang pegawai harus terdapat unsur di bawah ini:

- a. Pengetahuan, mempunyai pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan dari pelatihan atau kursus yang terkait dengan bidang pekerjaan yang diampunya.
- b. Keahlian, mempunyai keahlian terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya

dan mampu menanganinya secara detail. Meski demikian, selain ahli, ia harus memiliki kemampuan (*ability*) memecahkan masalah dan menyelesaikannya dengan cepat dan efisien.

- c. Sikap, Menjunjung tinggi etika organisasi, dan memiliki sikap positif dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik, ini hal penting bagi pelayanan, bahkan memiliki pengaruh terhadap citra organisasi.

3. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE (Awaludin, L. 2019: 119). Definisi lain SPBE menurut Arief, A., & Abbas, M. Y. (2021:2) adalah bentuk komitmen dari pemerintah untuk memperkuat kemitraan antara wargaanegara dan sektor publik. Instansi pemerintah telah mulai menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada publik, meningkatkan hubungan baik dengan bisnis dan industri, dan meningkatkan efisiensi dalam manajemen pemerintah (Hasan, R., Setiawan, A., Kustiawan, M. R., & Nursetiawan, I., 2024).

Berikut ruang lingkup SPBE pemerintah pusat seperti yang tertuang dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE mencakup pengaturan berikut:

- a. Tata Kelola SPBE;
- b. Manajemen SPBE;
- c. Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- d. Penyelenggara SPBE;
- e. Percepatan SPBE; dan
- f. Pemantauan dan evaluasi SPBE.

4. Layanan SPBE

- a. Pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat.
 - 1) Layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat dilakukan untuk mendorong pemerintah dapat hadir dalam melayani yang terpencil, terluar, dan berkebutuhan khusus, serta untuk melibatkan masyarakat dalam pembuatan kebijakan publik yang akan memberi manfaat bagi masyarakat.
 - 2) Strategi untuk mencapai pengembangan Layanan SPBE yang ditujukan bagi pengguna SPBE dan ruang terbuka partisipasi masyarakat adalah: memastikan terpenuhinya kebutuhan Pengguna SPBE atas Layanan SPBE; dan 2. Membangun portal pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan.
 - 1) Peningkatan kualitas layanan SPBE dilakukan secara sistematis, terstruktur dan berkesinambungan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan

SPBE dan memberikan kepuasan kepada pengguna SPBE.

- 2) Strategi untuk mencapai peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan adalah: melakukan integrasi layanan di dalam dan antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah; dan mengimplementasikan dan menerapkan manajemen dan teknologi layanan SPBE yang tepat guna dan tepat sasaran.

5. Sumber Daya Manusia SPBE

- a. Pengembangan kepemimpinan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah
 - 1) Kepemimpinan yang kuat, kolaboratif, dan inovatif sangat menentukan keberhasilan dari SPBE
 - 2) Pemerintah Pusat dan Daerah melalui komitmen, ketauladanan, dan arahan dari pimpinannya. Dengan kepemimpinan SPBE tersebut diharapkan dapat mendorong lingkungan dan budaya kerja yang dapat mendukung kemajuan SPBE.
 - 3) Strategi agar tercapainya pengembangan kepemimpinan SPBE di Instansi Pusat dan Daerah adalah: meningkatkan pengetahuan dan penerapan praktik terbaik SPBE bagi atasan di Instansi Pusat dan Daerah; dan membangun budaya kerja berbasis SPBE bagi semua aparatur.
- b. Peningkatan kapasitas SDM SPBE
 - 1) Peningkatan kapasitas SDM SPBE mencakup upaya untuk menetapkan standar kompetensi teknis SPBE, mengembangkan kompetensi teknis, pola karir dan remunerasi SDM SPBE agar pembangunan, pengembangan, pengoperasian, dan pemberian layanan SPBE dapat berjalan dengan baik, berkesinambungan, dan memenuhi sesuai harapan pengguna.
 - 2) Cara dan strategi untuk mencapai peningkatan kapasitas SDM SPBE antara lain: mengembangkan jafung aparatur yang terkait dengan SPBE; dan membangun kerjasama pihak non pemerintah dalam peningkatan kompetensi teknis aparatur, penyediaan tenaga ahli, peneliti, serta pembangunan dan pengembangan SPBE.

METODE

Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu Sugiyono dalam Putra, M. A., Qorib,pF., & Ghofur, M. A. 2019: 64). Penelitian ini disusun dengan menggunakan metodologi penelitian deskriptif dan kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:335-336) metode kualitatif merupakan Analisis data, proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak dan sebelum memasuki lapangan dan selama di lapangan serta setelah selesai di lapangan. Adapun langkah-langkah analisis data yang dapat dilakukan sebagaimana pendapat Miles dan Huberman (dalam sugiyono 2014:337-338) sebagai berikut:

1. Reduksi Data;
2. Data Display;
3. Penarikan Kesimpulan; serta
4. Verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan dari studi tentang cara terbaik menerapkan kompetensi ASN SPBE di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis, peneliti paparkan berdasarkan unsur-unsur kompetensi yaitu Pengetahuan, Keahlian, dan sikap menurut Emron edison, (2016 :143):

1. Pengetahuan Kemampuan Profesional

Berdasarkan hasil penelitian, pengetahuan terhadap kemampuan profesional dalam bidang pekerjaan para ASN dinas sudah cukup baik. Hal tersebut diketahui dari penguasaan dalam bidang pekerjaan para pegawai secara keseluruhan sudah menguasai bidang pekerjaan mereka masing-masing.

Tidak ada hambatan dalam indikator ini karena pegawai sudah bertanggung jawab atas pekerjaannya sesuai dengan Perbup Ciamis Nomor 49 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika. Hal tersebut sejalan dengan definisi kompetensi menurut edison (2016: 145) yang menjelaskan memiliki pengetahuan dalam bidang pekerjaan yang ditangani harus didapatkan pegawai, hal tersebut dapat didapatkan dari belajar secara formal atau dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus terkait.

2. Pengetahuan Kemampuan Teknikal

Berdasarkan hasil penelitian pengetahuan terhadap kemampuan teknis belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari pengetahuan teknis terkait penyelenggaraan SPBE dilingkungan Pemda Kabupaten Ciamis ternyata masih belum optimal dilaksanakan pegawai Diskominfo. Pelaksanaan SPBE yang seharusnya berpedoman pada Manajemen SPBE masih belum mendapat hasil maksimal. Adapun SPBE yang tidak dilakukan optimal seperti manajemen keamanan informasi, aset TIK, layanan, pengetahuan dan perubahan.

Hal tersebut terjadi karena pegawai belum memahami sepenuhnya terkait manajemen SPBE dan ketentuan penyelenggaraan SPBE oleh pemangku tugas pada setiap perangkat daerah, termasuk pada internal di Diskominfo. Maka hal tersebut menyebabkan pelaksanaan SPBE di Kabupaten Ciamis masih belum mengacu pada standar penyelenggaraan SPBE yang ada di dalam pedoman manajemen resiko SPBE.

Adapun hambatan pegawai dalam melaksanakan tugasnya terjadi karena kurangnya pemahaman penyelenggaraan SPBE. Sedangkan upaya yang dilakukan Diskominfo adalah melaksanakan pendidikan dan pelatihan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang mencakup peningkatan pengetahuan, peningkatan keahlian dan keterampilan, dan perubahan sikap dan perilaku, dan koreksi terhadap kelemahan kinerja.

Sebagaimana dalam Gordon (dalam Sutrisno 2011:204) mengungkapkan bahwa seorang pegawai harus mengetahui, mengidentifikasi pedoman pelaksanaan program, dan juga mengetahui bagaimana cara mengimplementasikan yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada di organisasi.

3. Keahlian Teknis sesuai dengan bidang pekerjaan yang diampu

Berdasarkan hasil penelitian pegawai memiliki keahlian teknis sesuai dengan bidangnya berjalan kurang baik. Hal tersebut diketahui terdapat beberapa bidang seperti bidang Persandian dan Telematika serta bidang Pengelolaan Statistik dan Data Elektronik sudah cukup baik melaksanakan penyelenggaraan SPBE. Tetapi terdapat bidang yang masih memiliki kendala, pada bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi dimana pegawai masih belum membuat pedoman standar di semua penerapan audit, baik audit infrastruktur SPBE, audit aplikasi SPBE dan audit Keamanan SPBE. Hal tersebut membuat pelaksanaan SPBE di kabupaten Ciamis masih belum berjalan baik sesuai dengan pedoman yang seharusnya dibuat.

Adapun kendala yang dihadapi adalah kurangnya pengetahuan dan pemahaman pegawai terkait penyelenggaraan SPBE dalam bidang yang diembannya. Karena belum dibuatnya pedoman atau standar dalam penerapan audit dapat berdampak besar bagi pengoptimalan SPBE di wilayah Pemkab Ciamis. Kemudian upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan SPBE adalah memberikan arahan kepemimpinan kepada pegawai, agar mampu memiliki keterampilan dan mengelolanya agar mendapatkan hasil yang optimal. Sebagaimana definisi kompetensi Menurut Edison, dkk. (2017:140) kompetensi adalah: Kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian, dan sikap.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan juga menemukan bahwa penyelenggaraan SPBE memerlukan SDM yang mumpuni baik internal dan eksternal. Namun didapatkan bahwa pegawai yang berkompeten dalam TIK masih kurang. Hal tersebut diketahui karena tidak adanya pendidikan dan pelatihan TIK sebagai upaya mengoptimalkan pelaksanaan SPBE, sesuai dengan tupoksi dari para pegawai.

Adapun hambatan yang dialami adalah keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Diskominfo untuk melakukan pendidikan dan pelatihan secara masif dan berkesinambungan. Maka upaya yang dilakukan untuk penyelenggaraan SPBE dapat berjalan optimal, adalah mengupayakan diklat bagi pegawai dengan pagu yang ada

sesuai dengan tupoksi dari para aparatur. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mengatur tentang pengembangan kompetensi pegawai melalui diklat. Pada Pasal 70 disebutkan bahwa setiap pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki hak dan kesempatan untuk mengembangkan kompetensi. Pengembangan kompetensi tersebut diantaranya melalui pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan Arbani, A. (2021:26) bahwa pendidikan dan pelatihan pegawai merupakan upaya yang dapat dilakukan untuk memberi kontribusi pada peningkatan produktivitas, efektifitas dan efisiensi organisasi. Diklat bagi pegawai harus diberikan secara rutin agar setiap pegawai terpelihara kompetensinya untuk peningkatan kinerja. Oleh karena ini program pelatihan harus mendapat perhatian melalui perencanaan kebutuhan diklat bagi setiap pegawai.

Sementara itu, kompetensi menurut Emron Edison (2016:145) yang menyebut bahwa Keahlian dalam kompetensi harus dimiliki pegawai terhadap bidang pekerjaan yang di tangannya dan mampu menanggapi secara detail.

4. Kemampuan Mengidentifikasi Masalah

Indikator selanjutnya yaitu seorang pegawai harus mempunyai kemampuan dalam mengidentifikasi masalah. Pada indikator ini sudah berjalan baik hal itu terlihat dari persentase data pegawai berdasarkan lama bekerja, pegawai ASN di Diskominfo Kabupaten Ciamis telah bekerja lebih dari 15 tahun dengan total mencapai 57% orang pegawai. Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai telah berpengalaman dan mampu mengidentifikasi masalah dengan baik.

Adapun data pegawai berdasarkan lama bekerja telah kami buat dalam bentuk tabel di bawah ini.

Tabel. 2
Data Pegawai ASN Berdasarkan Lama Bekerja

No .	Lama Bekerja	Jumlah Pegawai	Persentase
1	< 5 tahun	5	24%
2	6-10 tahun	-	-
3	11-15 tahun	4	19%
4	>15 tahun	12	57%
	Total	21	100%

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis, 2022.

Seorang pegawai harus memiliki keterampilan teknik dalam memahami persoalan organisasi, seperti menurut Sari, A. D. P., Rumerung, J., & Lapod, M. 2022: 29 menyebutkan bahwa keterampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan ilmu pengetahuan, metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan secara rinci. Teknik adalah suatu cara kerja yang sistematis dan umum yang berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan. Makin

baik suatu metode dan teknik makin efektif pula pencapaiannya. Tetapi, tidak ada satu metode dan teknik pun dikatakan paling baik atau dipergunakan bagi segala pencapaiannya.

5. Kemampuan Mencari Solusi

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui masih terdapat pegawai yang tidak bisa mengatasi masalah yang terjadi pada pekerjaannya. Jika salah satu pegawai tidak bisa melakukan fungsinya biasanya cenderung menyuruh orang lain melakukan pekerjaan mereka. Hal ini dikarenakan pegawai yang berusia lanjut harus menyesuaikan aturan baru seraya mendukung pelaksanaan *e-governance* dan dalam hal ini adalah penggunaan TIK. Hal tersebut perlu penyesuaian dan memerlukan waktu untuk memahami pengelolaan sebagaimana yang telah ditetapkan.

Adapun Hambatan yang dialami Diskominfo Ciamis adalah pada pegawai yang masih sulit menerima pemahaman terkait penyelenggaraan SPBE dan lebih memilih untuk menyuruh orang lain untuk melakukannya.

Berdasarkan hasil tersebut maka Diskominfo Kabupaten Ciamis berupaya melakukan pendekatan secara personal antara pimpinan dan bawahan. Maka dalam hal ini peran bijak kepemimpinan dalam penyelenggaraan SPBE sangat diperlukan agar para pegawai bisa melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya.

Kompetensi dalam menjalankan pekerjaan dan fungsinya di kantor masing-masing setidaknya terdapat tiga kompetensi yang harus dimiliki oleh aparatur, yakni kompetensi teknis, manajerial, dan sosial kultural. Kompetensi teknis diukur dari tingkat dan jurusan pendidikan, pelatihan teknis fungsional, dan pengalaman bekerja secara teknis. Sedangkan kompetensi manajerial yang diukur dari tingkat pendidikan, pelatihan struktural atau manajemen, dan pengalaman kepemimpinan. Sementara kompetensi sosial kultural diukur dari pengalaman dalam bekerja berkaitan dengan masyarakat majemuk dalam hal agama, suku, dan budaya sehingga memiliki wawasan kebangsaan (Kemenpanrb, 2018).

6. Inisiatif

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai telah memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja berjalan belum optimal. Hal tersebut terlihat pada perilaku anggota yang terbiasa melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsi pekerjaan di bidangnya. Maka mereka tidak melakukan pekerjaan diluar bidang yaang diemban tanpa adanya arahan dari pimpinan.

Berdasarkan Lukito (dalam Putri, F. R., & Supriadi, Y. N. 2022: 14) Organizational Citizenship Behavior (OCB) adalah perilaku karyawan yang bersifat sukarela yang dikerjakan individu di dalam lingkungan kerja baik yang dilakukan terhadap rekan kerja atau perusahaan. OCB dalam karyawan dapat terlihat berdasarkan sikap yang patuh terhadap aturan dan kebijakan di organisasi atau perusahaan, bersedia membantu mengerjakan tugas-tugas lebih yang diberikan organisasi atau perusahaan dengan baik.

Hambatan dalam indikator ini adalah pegawai masih belum memahami landasan berperilaku dalam organisasi. Adapun upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kembali terkait pemahaman nilai dan Kode Etik dan Perilaku yang diharapkan dapat mewujudkan aparattpemerintah yang bersih, berwibawa, serta bertanggung jawab.

7. Keramahan dan Kesopanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa, pegawai Diskominfo Kabupaten Ciamis memiliki keramahan dan kesopanan dalam menjalankan pekerjaan. Hal tersebut dapat dilihat dari kuisioner yang dibagikan Diskominfo dalam laman resminya yang rata-rata menyebutkan bahwa pelayanan publik terkait kesopanan dan keramahan petugas dinilai telah cukup baik.

Adapun sebagai indikator lain, terdapat pada angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang memperoleh nilai capaian 84,08, capaian tersebut dapat dijadikan indikator sebagai keberhasilan Diskominfo dalam mengoptimalkan pelayanan publik (LAKIP KOMINFO TA 2021). Tidak ada hambatan dalam indikator pegawai yang memiliki keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan dan serius menanggapi keluhan karena telah berjalan baik dan optimal.

Sebagaimana uraian di atas, kualitas pelayanan sangat tergantung pada berbagai aspek secara teoritis Tjiptono, (dalam Salsabila, W. F. 2022: 165) memberikan penjelasan tentang ciri-ciri atau atribut dalam kualitas pelayanan, yaitu: 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan. 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. 4) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya pekerja yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung, seperti komputer. 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokus, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain. 6) Atribut pendukung lainnya seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan, dan lain-lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kompetensi pegawai dalam mengoptimalkan penerapannSistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dapat disimpulkan bahwa secara umum telah dilaksanakan cukup baik. Namun masih adanya hambatan dalam penerapan SPBE terkait kompetensi pegawai Diskominfo sebagaimana yang kami rangkum sebagai berikut.

Pertama, pegawai belum memahami sepenuhnya terkait manajemen SPBE dan ketentuan penyelenggaraan SPBE oleh pemangku tugas pada setiap OPD, termasuk pada internal di Diskominfo. Kedua kurangnya pelatihan dan pendidikan pegawai terkait penyelenggaraan SPBE dalam bidang yang diembannya sehingga pegawai yang berkompeten dalam TIK masih kurang. Ketiga, pegawai yang berusia lanjut harus menyesuaikan aturan baru seraya mendukung pelaksanaan *e-governance* dan

dalam hal ini adalah penggunaan TIK. Keempat belum memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka rekomendasi sebagai upaya meningkatkan kompetensi pegawai dapat ditempuh dengan melakukan pendidikan dan pelatihan secara masif bagi pegawai dalam mendukung penyelenggaraan SPBE di Kabupaten Ciamis. Peningkatan keahlian dalam penggunaan TIK seharusnya lebih ditingkatkan dan melibatkan dorongan pimpinan. Dan selanjutnya terkait etika dan perilaku pegawai, Diskominfo bisa membuat aturan tersebut yang dibuat spesifik di dalam internal organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Moeheriono, (2012), *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan: Indikator Kinerja Utama (IKU), Bisnis dan Publik*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Sutrisno H, Edy, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana, Jakarta.
- Wibowo, (2016), *Manajemen Kinerja*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Edison, Emron., Yohny Anwar, dan Imas Komariyah, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV Alfabeta, Bandung.
- Hasan, R., Setiawan, A., Kustiawan, M. R., & Nursetiawan, I. (2024). Implementation of E-Government to Improve Public Transparency in the Provision of Integrated Services in Ciamis Regency. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 22(2), 430-438.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Arbani, A. (2021). Pengembangan Kompetensi Pegawai Aparatur Sipil Negara (Asn) Tenaga Kependidikan Uin Antasari Banjarmasin Melalui Metode Pendidikan Dan Pelatihan. *At-Tarwiyah, Jurnal STAI Al-Washliyah Barabai*, 14(27), 21-34.
- Awaludin, L. (2019). Strategi penguatan kompetensi SDM Teknologi Informasi&Komunikasi (TIK) dalam mengoptimalkan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *Paradigma POLISTAAT: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2), 118-134.
- Arief, A., & Abbas, M. Y. (2021). Kajian Literatur (Systematic Literature Review): Kendala Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *PROtek: Jurnal Ilmiah Teknik Elektro*, 8(1), 1-6.

- Oemar, Y. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Motivasi Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bank Ocbc Nisp Tbk Cabang Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 7(2), 207-222.
- Callista, N. (2016). Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tresnamuda Sejati Cabang Surabaya. *Agora*, 4(2), 45-50.
- Yuhfizar, Y., Sanjani, H., & Chadri, R. (2019, December). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) Dengan Pendekatan Bottom-Up Berbasis Web Di Sumatera Barat. In *Prosiding Seminar Nasional USM* (Vol. 2, No. 1, pp. 303-309).
- Sari, A. D. P., Rumerung, J., & Lapod, M. (2022). Kajian Kompetensi Hard Skill dalam Peningkatan Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *MANAJEMEN ADMINISTRASI BISNIS DAN PEMASARAN*, 4(2 AGUSTUS), 25-37.
- Salsabila, W. F. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengajuan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 2(1), 163-174.
- Setiadiputra, R. Y. P. (2017). Urgensi program pengembangan kompetensi sdm secara Berkesinambungan di lingkungan instansi pemerintah. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 5(1), 16-22.
- Pratama, R. A., Meigawati, D., & Mulyadi, A. (2021). Evaluasi Kebijakan Sukabumi Particioatory Responder (Super) Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Kota Sukabumi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 450-462.
- Putri, F. R., & Supriadi, Y. N. (2022). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Patra Badak Arun Solusi. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 18(1), 10-22.
- Putra, M. A., Qorib, F., & Ghofur, M. A. (2019). Pola Komunikasi Organisasi Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (Pmii) di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 7(2).
- Dewi, R. M. (2021). *Analisis Kompetensi Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Camat Senapelan Kota Pekanbaru* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Menpanrb. 2018. Tiga Kompetensi kunci wajib dimiliki ASN. Diakses pada 21 Desember 2022 dari laman resmi menpanrb: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tiga-kompetensi-kunci-wajib-dimiliki-asn>

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN.

Perpres 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2015 tentang Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Komunikasi dan Informatika.

Laporan Hasil Evaluasi Kemenpanrb penyelenggaraan sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), 2021.

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah

Peraturan Bupati Ciamis No 15 Tahun 2022 tentang Arsitektur dan Peta Rencana SPBE

Peraturan Bupati Nomor 83 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Peraturan Bupati Kabupaten Ciamis Nomor 49 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Unsur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika.

Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ciamis, 2022.