

Readiness and Challenges in *E-gov* : Case Study of “SEMAR Elektronik” in Kulon Progo at 2013-2016’s Period

ABSTRACT

Kulon Progo’s Government has built an electronical public handling complaint system or “SEMAR Elektronik” to make better in public handling complaint service system. But the fact shows that “SEMAR Elektronik” can not be an advance strategy. This research aims to explain readiness of “SEMAR Elektronik”’s management system and the challenges identification in period 2013-2016. Using a case-study methodology, interviews were conducted in purposive sample of stakeholders with two groups in “SEMAR Elektronik” management system : a primary official and an assistant official; primary assistant of Kulon Progo’s Regent, and; “SEMAR Elektronik”’s informer. Thematic analysis was used to interpret data sources. This research finds that there was low levels of preparation and/or support in official competence, financial/budgeting, coordination management system, regulation, and popularity. As a consequence, the citizens in Kulon Progo prefer to choose conventional public handling complaint system than “SEMAR Elektronik” which adopting an electronical system. This study contributes to the e-government’s local scale implementation literature in terms of suggesting a preparation that takes under planning and challenges identification, especially at “SEMAR Elektronik” in Kulon Progo. Based in literature and study findings, Kulon Progo’s Government need to improve official capacities, financial/budgeting, coordination management system, regulation obedience, and popularity of “SEMAR Elektronik” as a strategy to confront the challenges in electronical public handling complaint system.

Keywords : E-Gov, readiness, “SEMAR Elektronik”, electronical public handling complaint channel, barriers, Kulon Progo.

**Kesiapan dan Tantangan Pelaksanaan *E-Gov* :
Studi Kasus Sistem Aduan Masyarakat (SEMAR) Elektronik Periode 2013-2016 di
Kulon Progo**

ABSTRAK

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo telah membangun sistem aduan masyarakat (SEMAR) berbasis elektronik atau SEMAR Elektronik guna memperbaiki sistem layanan aduan publik. Tetapi fakta lapangan menunjukkan SEMAR Elektronik belum mampu menjadi strategi unggulan dalam meningkatkan minat masyarakat untuk mengadu melalui kanal tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memahami kesiapan pengelolaan SEMAR Elektronik beserta hambatan selama tahun 2013-2016. Penelitian dilakukan melalui metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Informan penelitian adalah informan terpilih dalam sistem pengelolaan SEMAR Elektronik yaitu : pengelola utama dan pengelola pembantu; Staf Ahli Bupati Kulon Progo, dan; masyarakat pelapor pada kanal aduan SEMAR Elektronik. Analisis tematik digunakan dalam menginterpretasikan hasil wawancara. Penelitian ini menemukan adanya kesiapan dan dukungan yang lemah dalam aspek kompetensi pengelola, anggaran, sistem tata kelola dan koordinasi, regulasi, dan popularitas program. Konsekuensinya, masyarakat cenderung lebih memilih kanal aduan konvensional dibandingkan SEMAR Elektronik yang telah mengadopsi sistem elektronik. Penelitian ini berkontribusi menambah literatur kajian kesiapan yang diambil dalam merencanakan implementasi *e-gov* pada skala lokal dan identifikasi tantangan, khususnya pada layanan aduan SEMAR Elektronik di Kulon Progo. Berdasarkan literatur dan temuan penelitian, Pemerintah Kabupaten Kulon Progo harus meningkatkan aspek kapasitas pengelola, anggaran, sistem tata kelola dan koordinasi, kepatuhan dalam SOP Pelayanan aduan, dan publikasi SEMAR Elektronik sebagai strategi menghadapi tantangan yang terjadi.

Kata kunci : *E-Gov*, kesiapan, SEMAR Elektronik, kanal aduan elektronik, kendala, Kulon Progo.