

**PELAKSANAAN PROGRAM SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN  
TINDAK PIDANA BERBENTUK E-SANTIANG  
DI KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA BARAT**

Fikhri Agyka Putra<sup>1b</sup>, Aldri Frinaldi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

<sup>b</sup>[fikhriagsykap@gmail.com](mailto:fikhriagsykap@gmail.com)

**Abstract**

*This research was motivated by the occurrence of several problems in the Implementation of the E-Santiang Crime Complaint Service Information System Program at the West Sumatra High Court which was seen in the Study parameters at the West Sumatra High Prosecutor's Office, which aimed to determine the implementation of the E-Shape Crime Complaint Service Information System Program. -Santiang at the West Sumatra High Court and the obstacles he faced. This research is a quasi-qualitative research. The results of the study show that the implementation of the E-Santiang Crime Complaint Service Information System Program at the West Sumatra High Court and there are still many obstacles to the implementation of the E-Santiang Crime Complaint Service Information System Program at the West Sumatra High Prosecutor's Office.*

**Keywords: Implementation, Programs, E-Government**

**Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadinya beberapa permasalahan dalam Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang Di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat yang dilihat dalam parameter Studi pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat, yang bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang Di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat dan Kendala yang dihadapinya. Penelitian ini merupakan penelitian *kuasi-kualitatif*. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya belum optimalnya Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang Di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat serta masih banyaknya Kendala Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang Di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.

**Kata Kunci: Pelaksanaan, Program, E-Government**

**Pendahuluan**

Perkembangan teknologi informasi saat ini memberikan akibat yang sangat besar dirasakan dalam kehidupan masyarakat. Kejadian ini membuat penduduk mengetahui kalau mereka menginginkan kehidupan yang lebih bagus khususnya dalam perihal pelampiasan keperluan pelayanan. Pelayanan menurut Fred Luthans dalam Moenir (1995), menjelaskan bahwa pelayanan sebagai sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain

yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam mencapai tujuannya. Atau dengan kata lain pelayanan adalah suatu aktivitas yang dicoba guna memenuhi keinginan serta kemauan orang lain. Pelayanan yang dicoba dalam usaha memenuhi keinginan serta kemauan penduduk diucap pelayanan publik.

Menurut pendapat dari Adrian Sutedi (2016), menyatakan bahwa aplikasi sistem informasi pemerintahan yang mampu memberikan layanan secara online melalui media internet merupakan salah satu komponen utama E-Government. Aplikasi ataupun Sistem Website mengenai layanan dapat memberikan fasilitas komunikasi antara anggota masyarakat dengan penyelenggara layanan publik tanpa harus bertatap muka secara langsung (Face To Face), dimana masyarakat harus secara langsung terlibat kebagian tersebut. Contohnya dalam proses pengurusan surat perizinan, pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Catatan Sipil, Dan Lain-Lain.

Dalam Inpres tersebut, berisikan perihal strategi pengembangan E-Government yang sudah dilengkapi dengan berbagai panduan tentang E-Government seperti, Panduan Pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah, Panduan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Pedoman Tentang Penyelenggaraan Situs Website Pemda Dan Lain-Lain. Demikian pula berbagai panduan telah dihasilkan oleh Depkominfo Pada Tahun 2004 pada Keputusan Menteri Pendayagunaan, Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 69A/KEP/M.KOMINFO/10/2004 tentang Panduan Teknis Pembangunan Infrastruktur Jaringan Sistem Informasi Pemerintah, yang pada dasarnya telah menjadi acuan bagi penyelenggaraan E-Government di pusat dan daerah. Dalam Inpres ini, presiden menyatakan dengan tegas memerintahkan kepada seluruh Menteri, Gubernur, Walikota dan Bupati Serta Instansi Pemerintah untuk dapat membangun E-Government dengan berkoordinasi dengan Menteri Komunikasi dan Informasi.

Pelaksanaan E-Government juga dilaksanakan oleh Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat. Salah satu program yang dilakukan adalah meluncurkan penggunaan Sistem Informasi Layanan E-Santiang yang dapat diakses melalui Platform Browser di Smartphone maupun Desktop pengguna. Sistem Informasi Layanan Web E-Santiang merupakan salah satu terobosan Kejaksaan yang tujuannya untuk merespons laporan pengaduan Tindak Pidana Korupsi (Tipikor) dari masyarakat. Dengan adanya Sistem Informasi Layanan E-Santiang ini akan banyak kemudahan yang diberikan. Misalnya, ada masyarakat mempunyai permasalahan hukum tapi tidak ada waktu untuk dapat datang secara langsung ke Kantor Kejaksaan.

Dengan adanya Sistem Informasi Layanan E-Santiang ini masyarakat itu bisa menanyakan terkait permasalahan hukum tersebut. Program ini didasarkan atas dukungan pelaksanaan E-Government oleh instansi atau lembaga pemerintah yaitu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan e-government dan situasi pandemi Coronavirus Disease-2019 (Covid-19) yaitu Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 Sistem Web ini berlaku untuk seluruh Kejaksaan dilingkungan Provinsi Sumatera Barat, Sistem Informasi Layanan E-Santiang diharapkan dapat difungsikan sebagai penyambung komunikasi, sehingga tidak ada jarak antara pemerintah, penegak hukum, dan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara 2021 dalam kegiatan observasi awal penulis, maka penulis menilai bahwa terdapat beberapa hal yang sangat berkaitan dengan Sistem

Informasi Layanan Web E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Provinsi Sumatera Barat. Hal-hal tersebut dapat dijabarkan diantaranya Penyelenggaraan Pelayanan Secara E-Government di Kejaksaan Tinggi Provinsi Sumatera Barat Belum Terlaksana Secara Maksimal, Masih Cukup Rumitnya Sistem Pelayanan Pada Sistem Informasi Layanan Web E-Santiang Yang Diterapkan di Kejaksaan Tinggi Provinsi Sumatera Barat, Masih Kurang Maksimalnya Sosialisasi Pelayanan E-Government Yang Dilakukan Oleh Kejaksaan Tinggi Provinsi Sumatera Barat Terkait Sistem Informasi Layanan Web E-Santiang, dan adanya penurunan jumlah pengakses dan jumlah pengaduan dalam penggunaan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang Di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat Dari Tahun 2020-2022 saat ini.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah menggunakan pendekatan *kuasi kualitatif* atau desain kualitatif semu. Artinya, desain ini belum benar-benar kualitatif karena bentuknya masih dipengaruhi oleh tradisi kuantitatif, terutama dalam menempatkan teori pada data yang diperolehnya. (Burhan Bungin, 2008).

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini bermaksud untuk melakukan penelusuran, deskripsi dan analisis tentang “Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang Di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.”.

### Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang didapatkan maka penulis akan menjabarkan secara lebih lanjut temuan khusus yang didapatkan berikut sajian pembahasannya, diantaranya yaitu :

#### 1. Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.

Mengkaji Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat dalam aspek-aspek Pelaksanaan Program *Electronic Government* menggunakan teori menurut Indrajit yang didasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (2006), yang penjabarannya sebagai berikut :

##### 1.1. Support.

Berdasarkan rujukan teori dari teori menurut Indrajit yang didasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (2006), *Support* merupakan elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep Pelaksanaan Program *E-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *E-Government*.

Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* bisa berjalan dengan mulus. Sebab kebiasaan birokrasi mengarah bergerak bersumber pada bentuk manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program *E-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan

pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para Menteri) sebelum merambat ke *level-level* di bawahnya.

Yang diartikan dengan dorongan di sini juga bukanlah cuma pada ucapan semata, tetapi lebih jauh lagi dorongan yang diharapkan merupakan dalam bentuk hal-hal sebagai berikut, diantaranya disepakatinya kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan, dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral, dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-Government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus, dan disosialisasikannya konsep *E-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

Temuan penelitian ditemukan bahwa hal tersebut terbukti dengan temuan data yang menunjukkan kendala pelaksanaan E-Santiang sendiri di Kejaksaan Sumatera Barat secara teknis dan kelembagaan belum memiliki aturan yang jelas dan mengikat baik segi distribusi pelaksana maupun pelaksanaannya secara formil maupun yuridis dan diiringi dengan pelaksanaan E-Santiang terkendala oleh agenda dan penuhnya jadwal serta fungsi yang dilaksanakan pegawai Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat yang membuat belum meratanya sosialisasi yang kami lakukan kepada masyarakat secara kontinyu.

Maka dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat belum memenuhi kategori Support dalam upaya pelaksanaan Sistem Layanan Pengaduan Tindak Pidana yang menggunakan Elemen *Electronic Government*.

## 1.2. Capacity.

Berdasarkan rujukan teori dari teori menurut Indrajit yang didasarkan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (2006), *Capacity* merupakan hal yang diartikan dengan bagian kedua ini merupakan terdapatnya faktor keahlian ataupun keberdayaan dari pemerintah setempat dalam menciptakan “impian” Pelaksanaan Program *E-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep Pelaksanaan Program *E-Government*, dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Butuh dicermati di sini bahwa kekurangan satu ataupun lebih bagian prasyarat itu janganlah dijadikan sebab tertundanya suatu pemerintah tertentu dalam usahanya buat mengaplikasikan pelaksanaan program *E-Government*, terlebih lebih sebab banyaknya

sarana serta sumber energi krusial yang terletak di luar capaian (area pengawasan) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor *non publik*, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

Temuan penelitian ditemukan bahwa Hal tersebut terbukti dengan temuan data yang menunjukkan kendala pelaksanaan E-Santiago sendiri di Kejaksaan Sumatera Barat dimana Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu bagian dari berbagai persoalan yang membuat pelaksanaan E-Santiago sedikit terhambat yang disamping itu juga belum adanya perekrutan Sumber Daya mendukung hal itu dan pegawai yang mumpuni mendukung pelaksanaan E-Santiago di Kejati belum dimiliki hingga saat ini yang membuat terhambatnya pelaksanaan E-Santiago.

Maka dapat disimpulkan sesuai dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiago di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat belum optimal untuk memenuhi kategori *Capacity* dalam upaya pelaksanaan Sistem Layanan Pengaduan Tindak Pidana yang menggunakan Elemen *Electronic Government*.

### 1.3. Value.

Berdasarkan rujukan teori dari teori menurut Indrajit yang didasarkan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (2006), *Value* merupakan Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *E-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya E-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi pelaksanaan program *E-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep pelaksanaan program *E-Government*.

Temuan penelitian ditemukan bahwa hal tersebut terbukti dengan temuan data yang menunjukkan kendala pelaksanaan E-Santiago sendiri di Kejaksaan Sumatera Barat dimana kerapnya terjadi *Error* pada sistem layanan pengaduan tindak pidana yang membuat kesulitan pelaporan pada Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat dan sering terjadinyamaintenance dalam proses pelaksanaannya sehingga pengguna merasa kesulitan dalam pelaporan, yang mana kerap terjadi terhadap pengguna sesuai pelaporan.

Maka dapat disimpulkan sesuai hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiago di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat belum optimal untuk memenuhi kategori *Value* dalam

upaya pelaksanaan Sistem Layanan Pengaduan Tindak Pidana yang menggunakan Elemen *Electronic Government*.

## **2. Kendala Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.**

Mengkaji Kendala Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat juga melirik kedalam aspek-aspek Pelaksanaan Program *Electronic Government* menggunakan teori menurut Indrajit yang didasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (2006), yang penjabarannya sebagai berikut :

### **2.1. Support.**

Berdasarkan rujukan teori dari teori menurut Indrajit yang didasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (2006). Berdasarkan hasil penelitian kendala pada aspek *Support* ditemukan beberapa kendala diantaranya :

- a. Secara teknis dan kelembagaan belum memiliki aturan yang jelas dan mengikat baik segi distribusi pelaksana maupun pelaksanaannya secara formil maupun yuridis.
- b. Masih Kurangnya Sosialisasi yang dilaksanakan Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat dalam Pelaksanaan E-Santiang.

### **2.2. Capacity.**

Berdasarkan rujukan teori dari teori menurut Indrajit yang didasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (2006), Berdasarkan hasil penelitian kendala pada aspek *Capacity* ditemukan beberapa kendala diantaranya :

- a. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjadi pendukung pelaksanaan E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.
- b. Masih belum adanya Sumber Daya Manusia Potensial khusus menangani pelaksanaan E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.

### **2.2. Value.**

Berdasarkan rujukan teori dari teori menurut Indrajit yang didasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (2006), Berdasarkan hasil penelitian kendala pada aspek *Value* ditemukan beberapa kendala diantaranya :

- a. Kerap terjadinya *Error System* dalam pelaksanaan E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.
- b. Masih dalam *Maintenance* atau Pembangunannya Sistem Informasi Pengaduan Tindak Pidana E-Santiang yang dimiliki Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan penelitian yang penulis sudah lakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : 1) Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat belum cukup optimal yang dilihat dari beberapa aspek yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value* terhadap hal tersebut. 2) Kendala Pelaksanaan Program Sistem Informasi Layanan

Pengaduan Tindak Pidana Berbentuk E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat, dapat dijabarkan sebagai berikut, diantaranya :

- a. Secara teknis dan kelembagaan belum memiliki aturan yang jelas dan mengikat baik segi distribusi pelaksana maupun pelaksanaannya secara formil maupun yuridis.
- b. Masih Kurangnya Sosialisasi yang dilaksanakan Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat dalam Pelaksanaan E-Santiang.
- c. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjadi pendukung pelaksanaan E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.
- d. Masih belum adanya Sumber Daya Manusia Potensial khusus menangani pelaksanaan E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.
- e. Kerap terjadinya *Error System* dalam pelaksanaan E-Santiang di Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.
- f. Masih dalam *Maintenance* atau Pembangunannya Sistem Informasi Pengaduan Tindak Pidana E-Santiang yang dimiliki Kejaksaan Tinggi Sumatera Barat.

#### **Daftar Pustaka**

- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 Tentang *Sistem Web*.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang *Kebijakan Dan Strategi Nasional Tentang Pengembangan E-Government Dan Situasi Pandemi Coronavirus Disease-2019 (Covid-19)*.
- Keputusan Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor : 69a/Kep/M.KOMINFO/10/2004 Tentang *Panduan Teknis Pembangunan Infrastruktur Jaringan Sistem Informasi Pemerintah*.
- Adrian Sutedi. 2016. *Pengadaan Barang dan Jasa dan Berbagai Permasalahannya*. Sinar Grafika : Jakarta.
- Burhan Bungin. 2008. *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Kencana : Jakarta.
- Harvard JFK School of Government dalam Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government. Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital* : Yogyakarta.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.