

**PENGUATAN KAPASITAS DALAM PENERAPAN *E-GOVERNMENT*
PADA UPT PENDAPATAN DAERAH PROVINSI NTT WILAYAH
KOTA KUPANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan*



RAYMUNDUS OKTOVIANUS KELEN

NO.REG. 411 08 023

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2013

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, Oktober 2013

SKRIPSI

**Penguatan Kapasitas dalam Penerapan *E-Government*
pada UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang**

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING I



(Drs. Urbanus Ola, M.Si)

PEMBIMBING II



(Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si)

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira



Drs. Frans Nyong, M.Si

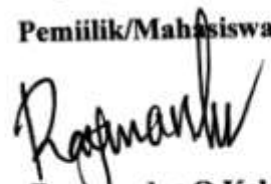
PERNYATAAN ORISINALITAS

“Saya Raymundus Oktovianus Kelen yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PENGUATAN KAPASITAS Dalam PENERAPAN *E-GOVERNMENT* Pada UPT PENDAPATAN DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR WILAYAH KOTA KUPANG” yang saya ajukan ini adalah hasil saya yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, ini atau pada Universitas lain. Karya ini adalah milik saya oleh karena pertanggungjawabannya berada sepenuhnya pada diri saya”.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Kupang, Oktober 2013

Pemilik/Mahasiswa



Raymundus O.Kelen
N0.Reg.411 08 023

LEMBARAN MOTTO

*“Orang-orang yang menabur
dengan mencururkan air mata,
akan menuai dengan bersorak-sorai”*

Mazmur 126:5

LEMBARAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan SKRIPSI ini, buat ;

- ‡ *Opa oma-ku tersayang Olaf Uly Kelen (alm), oma Theresia Koten Kelen (alm), opa Petrus Pidjo (alm) dan oma Wihelmina Sare, yang setia mendoakan keberhasilanKu.*
- ‡ *Kedua orang tua-ku tercinta Bapak Yoseph Andu Kelen dan Mama Martina Wadjo Kelen,*
- ‡ *Kakak dan adik-adikku tersayang kakak Patris, Yuan, Uci, Nesta yang begitu merindukan keberhasilanku.*
- ‡ *Kekasihku Aletha Maria Nenabu, S.Pd, MM yang selalu menemani dan menantikan keberhasilanku.*
- ‡ *Almamater-ku tercinta FISIP UNWIRA Kupang.*

“Kalianlah yang membuat hidup ku sangat berarti dan mengenal arti perjuangan dalam hidup ini”



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52, Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Kamis Tanggal 07 November 2013 Jam 15.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Raymundus Oktovianus Kelen
No. Reg. : 411 08 023
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi :

"PENGUATAN KAPASITAS DALAM PENERAPAN E-GOVERNMENT PADA UPT PENDAPATAN DAERAH PROVINSI NTT WILAYAH KOTA KUPANG".

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Urbanus Ola, M.Si
- 2 Sekretaris : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Veronika I.A. Boro, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Apolonaris Gai, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Urbanus Ola, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Urbanus Ola, M.Si
- 7 Pembimbing II : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 80
Penguji III = 81
Lulus dengan Nilai = A / 80 (DELAPAN PULUH)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : _____, TANGGAL : _____ JAM : _____
Hasil Ujian Ulang = _____

Mengesahkan :

FRANS NYONG, M.Si

Kupang, 07 November 2013
Ketua Tim Penguji,

DRS. URBANUS OLA, M.Si

KATA PENGANTAR

Syukur berlimpah penulis haturkan ke hadirat Tri Tunggal Maha Kudus yang maha cinta karena atas kemurahan hati-Nya penulis berhasil menjalani masa penelitian dan menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tanpa perkenaan-Nya penulis menyadari semua ini tak berarti dan bernilai apa-apa.

Terpujilah Engkau Bunda-ku Maria dan yang selalu setia mendoakanku, dalam doa dan harapkanmu kuyakini bahwa aku pasti bisa di dalam nama-Mu. Doakanlah aku anakmu dalam setiap langkahku selanjutnya. Dari lubuk hati yang terdalam dan dengan kerendahan hati yang tulus penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan tertinggi kepada semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang berlimpah penulis sampaikan secara khusus kepada :

1. Rektor Universitas Widya Mandira (Unwira) Kupang, P. Yulius Yasinto SVD, MA, M.Sc.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fisip) Universitas Katolik Widya Mandira (Unwira) Kupang, Drs. Frans Nyong, M.Si atas kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat melakukan penelitian ini.
3. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fisip Unwira dan sekaligus sebagai penasehat akademik, Bapak Drs. Rodriques Servasius, M.Si, yang membantu memfasilitasi penulis dalam menjalankan penelitian dan penyelesaian Skripsi.
4. Bapak Drs. Urbanus Ola, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan setia membimbing dan menuntun penulis dengan ramah dan sabar dalam masa bimbingan proses penyelesaian penulisan skripsi ini. Terima kasih pula untuk segala kebaikan dan motivasi yang tinggi kepada penulis selama menjalani masa kuliah.

5. Bapak Mikael Thomas Susu, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang sangat membantu penulis selama masa bimbingan proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih untuk segala perbaikan dan saran hingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Veronica I. A. Boro, S.Ip, M.Si, selaku Dosen Penguji I. Terima kasih untuk segala kritik dan saran untuk semakin menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak Apolonaris Gai, S.Ip, M.Si, selaku Dosen Penguji II. Terima kasih untuk segala kritik dan saran untuk semakin menyempurnakan skripsi ini.
8. Bapak Siprianus Kopong Kelen, S.Sos, M.Si, selaku Kepala UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang yang setia memberikan informasi selama masa penulisan skripsi ini.
9. Semua Kepala bagian dan staf pegawai UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang, yang sudah rela meluangkan waktunya untuk diwawancarai guna kebutuhan penelitian.

Tidak lupa pula penulis haturkan penghargaan dan limpah terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang dengan caranya masing-masing telah membantu penulis untuk dapat mengawali, menjalani dan mengakhiri tulisan ini. Semoga Tuhan memberkati segala usaha dan karyamu semua.

Akhir kata penulis sangat menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, penulis sangat terbuka untuk segala kritik, usul, saran dan perbaikan demi menyempurnakan tulisan ini.

Penulis

Kupang, Oktober 2013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISNALITAS	iii
LEMBARAN MOTTO	iv
LEMBARAN PERSEMBAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan	7
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Penguatan Kapasitas	12
1. Pengembangan Personal	14
2. Penguatan Manajemen	17
3. Penerapan Teknologi	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Penentuan Metode Penelitian	20
B. Populasi, Sampel dan Responden	20

C. Operasionalisasi Variabel	21
D. Jenis dan Sumber Data	22
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Teknik Analisa Data	23
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	24
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	24
B. Komposisi Pegawai, Sarana dan Fasilitas Pendukung	26
C. Deskripsi Objek Penelitian	38
BAB V ANALISA HASIL PENELITIAN	40
A. Pengembangan Personal	40
1. Pendidikan	40
2. Pelatihan	42
B. Penguatan Manajemen.....	45
1. Pembagian Tugas	45
2. Tanggung jawab Tugas.....	49
C. Penerapan Teknologi	53
1. Pengadaan dan Penggunaan Fasilitas	53
2. Kesesuaian Teknologi.....	56
BAB VI PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
PEDOMAN WAWANCARA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Sarana Pendukung pada UPT Pendapatan Daerah.....	6
Tabel 2. Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Status	26
Tabel 3. Nama, Jabatan, Pangkat Golongan PNS.....	27
Tabel 4. Daftar Nama Pegawai Honorer dan Jabatan.....	28
Tabel 5. Eselon dan Jabatan dari Struktur Organisasi	30
Tabel 6. Nama dan kegiatan Pendidikan Komputerisasi	41
Tabel 7. Nama-Nama Peserta Bimtek	44
Tabel 8. Tugas-Tugas Berdasarkan Bidang Kerja.....	47
Tabel 9. Laporan Bulanan Desember 2012	52
Tabel 10. Jumlah Komputer Berdasarkan Unit Kerja	55

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Penguatan Kapasitas dalam Penerapan *E-government* pada UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang". Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana penguatan kapasitas (*capacity building*) dalam penerapan *E-government* sudah memberikan efisiensi dan efektivitas waktu dalam proses pelayanan?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah peneliti ingin menggambarkan/mendeskripsikan penguatan kapasitas *e-government* dalam mendukung penguatan kelembagaan yang efektif dalam mendukung penguatan pada UPT pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang. Manfaat dari penelitian ini sendiri adalah (1) manfaat praktis yaitu: sebagai rekomendasi, saran atau masukan bagi UPT Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang, tentang penguatan kapasitas dalam penerapan *E-government* pada UPT Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang. (2) manfaat teoritis yaitu sebagai kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan penguatan kapasitas dalam penerapan *E-government* pada UPT Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang, sebagai bahan masukan bagi pihak atau calon peneliti yang membutuhkan terutama peneliti lain yang ingin hendak melakukan penelitian lebih lanjut dengan masalah penguatan kapasitas dalam penerapan *e-government*.

Untuk memecahkan masalah pokok di atas penulis menggunakan teori *capacity building* yang dicetuskan oleh Milen dan Merille S. Grindle. Dalam teori penguatan kapasitas dalam penerapan *e-government*, yang dilakukan dengan meningkatkan kapasitas kelembagaan berupa penguatan sumber daya manusia, sarana dan fasilitas. Dalam upaya peningkatan kapasitas kelembagaan UPT bekerjasama dengan instansi-instansi terkait, guna mencapai tugas pokok yaitu membantu meningkatkan PAD berupa retribusi dan pungutan pajak. Teori penguatan kapasitas yang ditawarkan di atas memiliki variabel berupa pengembangan personal, penguatan manajemen, dan penerapan teknologi. Variabel ini yang dipakai sebagai tolak ukur untuk melihat penguatan kapasitas yang terdapat pada UPT Pendapatan Daerah sebagai salah satu pintu untuk membangun daerah dalam membantu daerah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dengan pungutan berupa pajak dan retribusi. Dari ketiga variabel yang ada, masing-masing memiliki indikator berupa pendidikan, pelatihan, pembagian tugas, tanggung jawab kerja, pengadaan fasilitas dan kesesuaian teknologi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi kualitatif dalam konsep penguatan kapasitas, dimana data yang dikumpulkan diupayakan untuk dideskripsikan mengungkapkan apa yang menjadi pertimbangan di balik konsep yang ada. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pertama : ternyata peningkatan pendidikan, pelatihan, pembagian tugas, tanggung jawab, pengadaan fasilitas dan kesesuaian teknologi menjadi tolak ukur dalam penguatan kapasitas dan juga pengadaan fasilitas pendukung juga sangat berpengaruh terhadap lancarnya proses kerja yang dilakukan oleh pegawai. Kedua, UPT pendapatan daerah mempunyai tugas utama yaitu retribusi dan pungutan pajak dalam mendukung peningkatan pendapatan daerah. Ketiga, UPT pendapatan daerah juga menjalin kerjasama dengan instansi terkait yaitu dinas perhubungan, kepolisian (Satlantas POLDA NTT), PT. Jasa Raharja, dan Bank NTT yang kesemuanya itu melakukan system koordinasi dan saling membantu dalam suatu proses pencapaian tujuan yang sama. Keempat, kekurangan fasilitas pendukung serta minimnya SDM yang kurang menguasai komputer dalam upaya pencapaian tujuan.

Mengacu pada penelitian dan analisa data maka dapat disimpulkan bahwa, UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang telah menjalankan fungsinya dan tugas-tugas pokok yang menjadi acuan. Oleh karena itu, rekomendasi yang diajukan dalam penelitian ini adalah : dibutuhkan pengembangan personal dalam usaha meningkatkan kualitas kerja melalui pendidikan, pelatihan, pembagian tugas, tanggung jawab, pengadaan fasilitas dan kesesuaian teknologi sehingga tercipta tujuan dan hasil yang diinginkan berupa pengetahuan, keterampilan dalam bekerja serta terciptanya profesionalisme kerja dalam organisasi.