

**PEMANFAATAN LOCAL AREA NETWORK (LAN) DALAM
UPAYA OPTIMALISASI PELAYANAN MASYARAKAT**
(Studi Kasus Pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo)

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MENEMPUH
UJIAN SARJANA PADA FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**KUSWINDARTO
NIM. 0210323081 - 32**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI
2006**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PEMANFAATAN LOCAL AREA NETWORK (LAN) DALAM UPAYA OPTIMALISASI PELAYANAN MASYARAKAT (Studi kasus Pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo)”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Sebagai ungkapan rasa kebahagiaan atas terselesaikannya skripsi ini, kami tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan doa serta dukungannya.

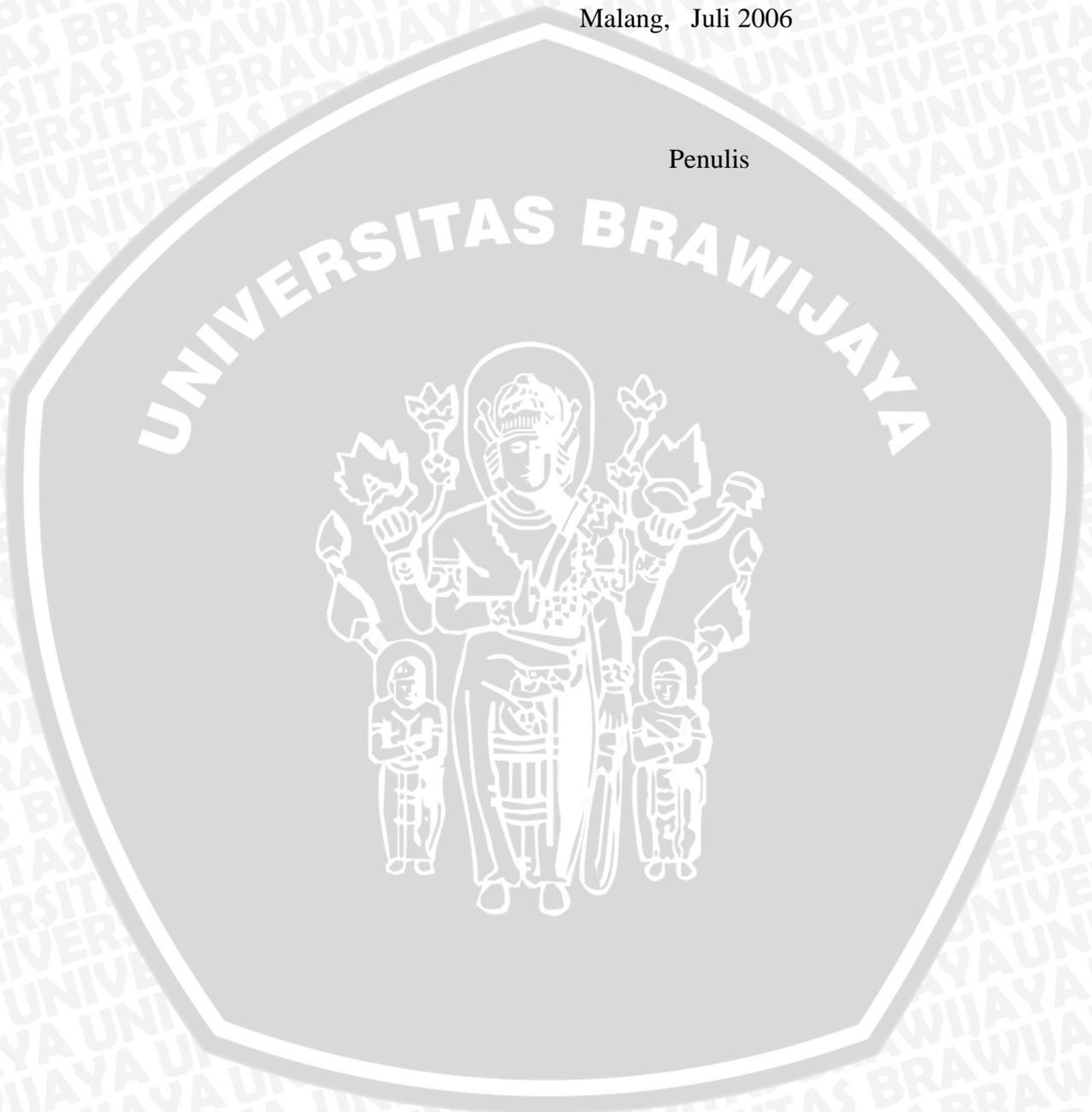
Oleh karena itu penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. DR. Suhadak, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Drs. Kertahadi, M.Com, selaku dosen pembimbing I yang memberikan bantuan dan pengarahan dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi.
3. Drs. Nanang Riyadi, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bantuan bimbingan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Para dosen yang telah memberikan ilmu dengan sabar dan ikhlas kepada penulis. Semoga menjadi ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Ir. Endang Soesijanti, M.Si, selaku Kepala Bagian Tata Usaha Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo.
6. Drs. Nanang Prijambodo dan Drs. M. Syamsulhadi, M.Si, yang membimbing penulis di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo.
7. Seluruh Staf Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo.
8. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan banyak dukungan apapun dari penulis lahir sampai saat ini.
9. Semua temen FIA Bisnis 2002. Terima kasih atas dukungannya.
10. Semua pihak yang telah membantu kami.

Kami menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna, karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Malang, Juli 2006

Penulis



Abstrak

Judul : Pemanfaatan *Local Area Network* (LAN) Dalam Upaya Optimalisasi Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo)

Komputer telah menjadi teknologi pokok dalam penyajian informasi terlebih lagi sejak aplikasi-aplikasi komputer berkembang dengan pesat sehingga tercipta teknik-teknik penyajian informasi yang interaktif dan komunikatif. Pada saat ini pemanfaatan komputer telah dapat digunakan dan terhubung dengan komputer-komputer lainnya yang disebut *Local Area Network* (LAN). Dari *Local Area Network* (LAN) tersebut dikembangkan menjadi lebih luas jangkauannya dan dapat diakses oleh setiap orang di mana saja yang disebut dengan internet. Hal ini dilakukan oleh Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo untuk melayani pengaduan secara *online*.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menggambarkan penggunaan *Local Area Network* (LAN) bagi pelayanan masyarakat oleh Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo. Dalam tulisan ini tersirat arti bagaimana suatu LAN dapat memberikan peran bantu untuk pencapaian fungsi layanan masyarakat yang terbaik. Adapun tercapainya harapan tersebut dapat diperkirakan akan berhasil antara lain karena dengan adanya fasilitas *Local Area Network* (LAN) ini, informasi dari masyarakat akan direspon langsung, dalam arti segera disampaikan pada dinas yang terkait dengan persoalan tersebut, sehingga penanggulangan atau perbaikan tertentu dapat dilakukan dalam kurun waktu singkat.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan studi kasus yang bertujuan menggambarkan secara sistematis, aktual, dan akurat tentang pemanfaatan *Local Area Network* (LAN) untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam hal ini adalah Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo. Analisa yang digunakan adalah analisa kualitatif. Penelitian dilakukan dengan pembacaan dokumen-dokumen yang dikumpulkan, kemudian mendeskripsikan serta memberi penafsiran, sehingga bisa diambil kesimpulan dan saran yang perlu disampaikan.

Terdapat penurunan jumlah pengaduan dari tahun 2004 ke tahun 2005. Penurunan ini diolah dengan tiga cara pendekatan, dan hasilnya berkisar antara 23,2% – 29,7%. Diketahui juga prosentase antara jumlah pengaduan yang masuk dengan jumlah aduan yang tidak dijawab adalah 2,7% untuk tahun 2004 dan 6,1% untuk tahun 2005. Jumlah tersebut cukup kecil sehingga bisa disimpulkan bahwa kinerja Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) beserta Instansi/Dinas terkait dapat dikategorikan baik.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, teknologi yang diusulkan tentu memiliki kelemahan-kelemahan dan masalah yang mungkin timbul baik dari segi sumber daya manusia, *software*, dan *hardware*. Untuk itu harus selalu mengikuti perkembangan teknologi yang baru dan harus ada kemauan untuk terus mempelajari perkembangan teknologi terbaru tersebut.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kontribusi Penelitian.....	5
E. Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pengertian Sistem.....	7
B. Informasi.....	8
C. Pengertian Sistem Informasi.....	9
D. Sistem Informasi Berbasis Komputer.....	10
E. Pengertian Pemanfaatan.....	12
F. Jaringan Komputer.....	12
1. Pengertian Jaringan Komputer.....	12



2. Komponen Pembentuk Jaringan Komputer.....	15
3. Keamanan Jaringan Komputer.....	16
G. <i>Local Area Network</i> (LAN).....	17
1. Pengertian <i>Local Area Network</i> (LAN).....	17
2. Topologi <i>Local Area Network</i> (LAN).....	18
3. Analisis Pemilihan Topologi.....	21
4. Manfaat <i>Local Area Network</i> (LAN).....	21
H. Optimalisasi.....	22
I. Pelayanan Masyarakat.....	23
1. Pengertian Pelayanan.....	23
2. Pengertian Masyarakat/Publik.....	24
3. Pelayanan Masyarakat.....	24
J. <i>Electronic Government</i> (<i>E-Government</i>).....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Fokus Penelitian.....	30
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Sumber Data.....	30
E. Pengumpulan Data.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Analisa Data.....	32



BAB IV PEMBAHASAN

A. Penyajian Data.....	34
1. Gambaran Umum Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo.....	34
a. Latar Belakang Berdirinya Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo.....	34
b. Lokasi.....	36
c. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo.....	36
2. Gambaran Umum Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo.....	39
a. Latar Belakang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).....	39
b. Tujuan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).....	40
c. Tugas Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)	40
d. Fungsi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).....	41
e. Wewenang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).....	41
3. Jenis Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo.....	41

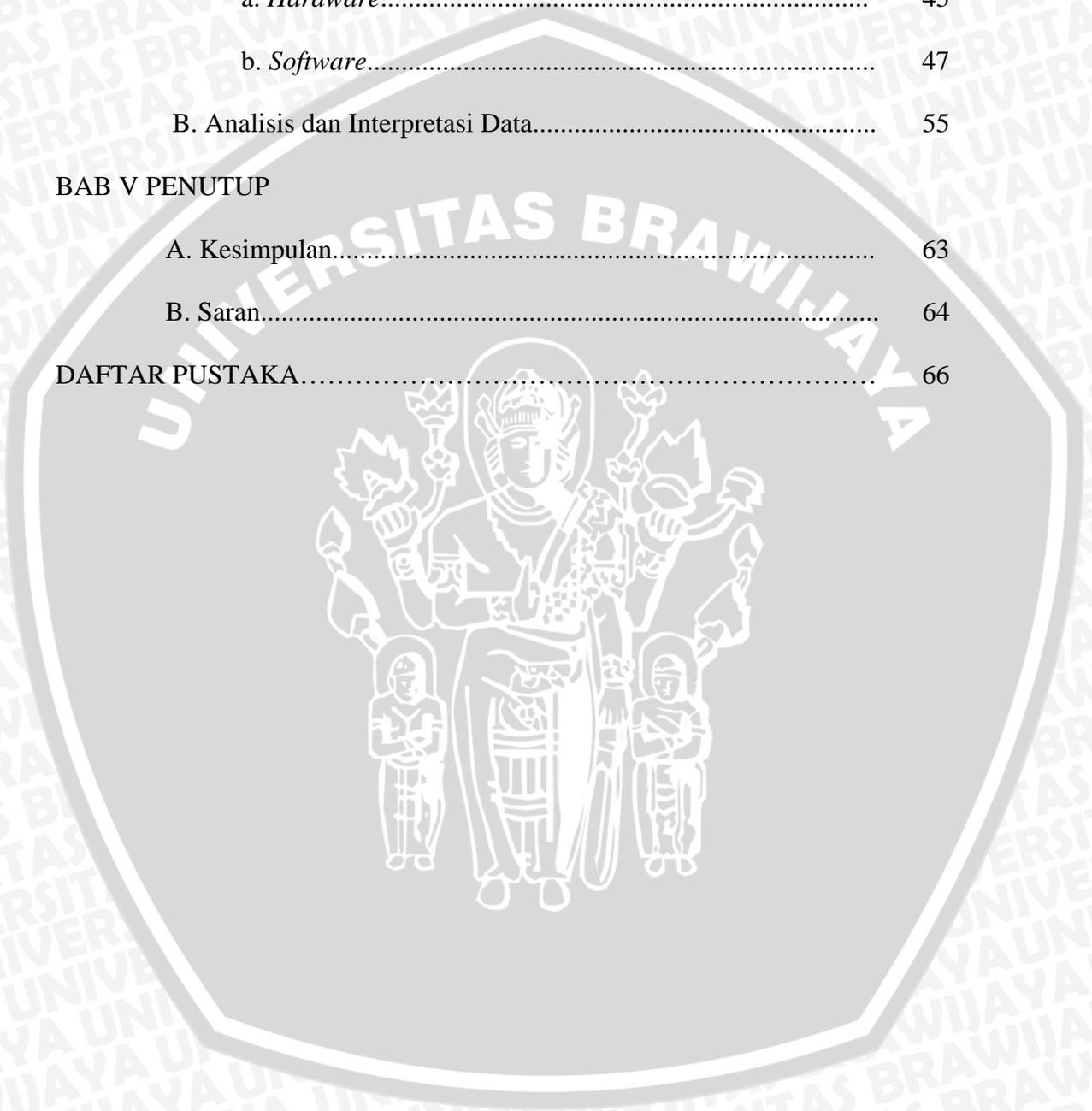
4. Jenis *Hardware* dan *Software* yang Digunakan Untuk

Melayani Pengaduan Masyarakat.....	45
a. <i>Hardware</i>	45
b. <i>Software</i>	47
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	55

BAB V PENUTUP

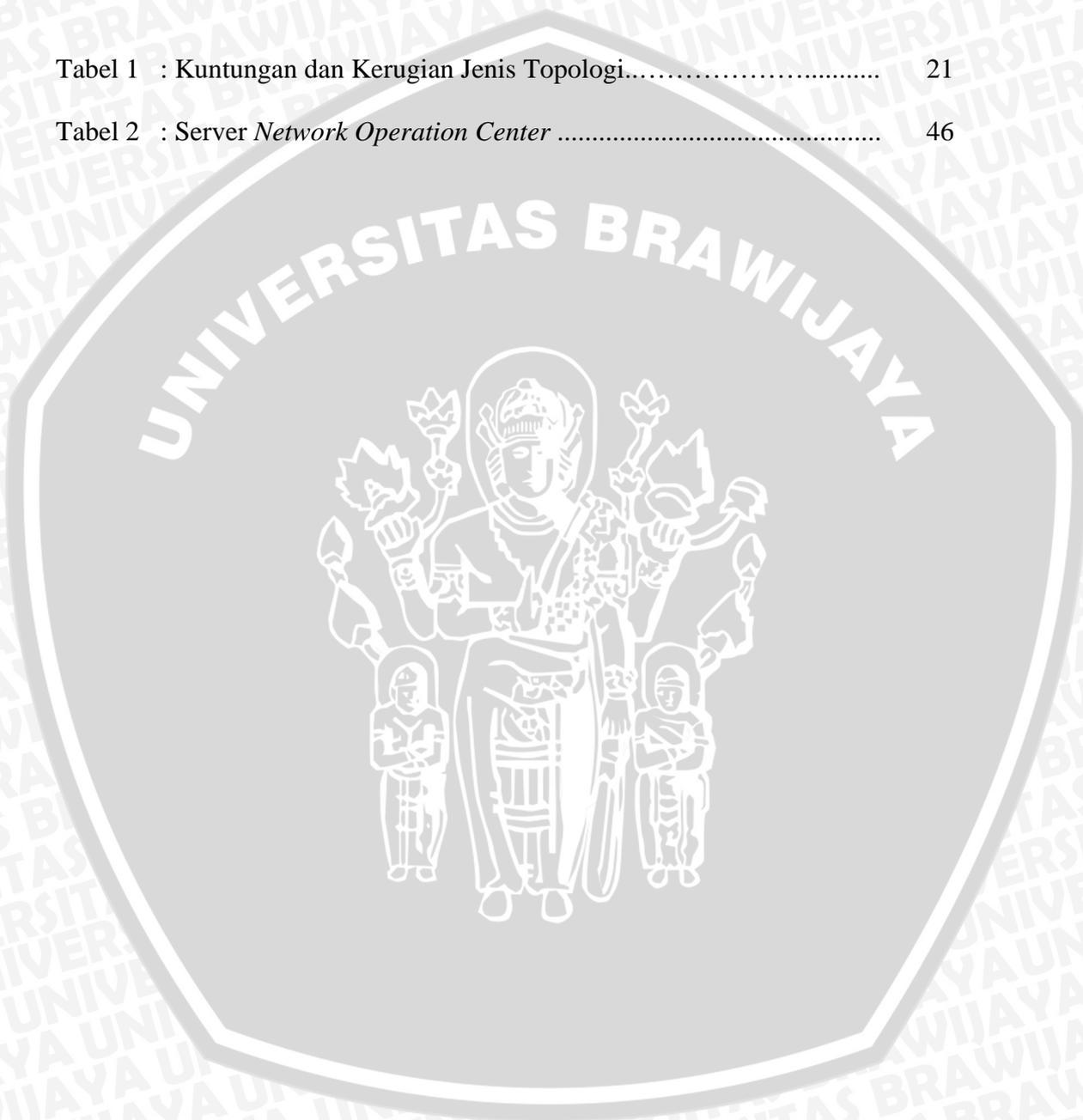
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA.....	66
---------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Keuntungan dan Kerugian Jenis Topologi.....	21
Tabel 2 : Server <i>Network Operation Center</i>	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Topologi <i>Bus</i>	19
Gambar 2 : Topologi <i>Star</i>	20
Gambar 3 : Topologi <i>Ring</i>	20
Gambar 4 : Struktur Organisasi Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo.....	38
Gambar 5 : Mekanisme Kerja Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).....	50
Gambar 6 : Formulir Pengaduan Masyarakat.....	52
Gambar 7 : Contoh Publikasi Pengaduan Masyarakat.....	54
Gambar 8 : Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2004.....	56
Gambar 9 : Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Masyarakat Tahun 2005.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Komunikasi merupakan proses interaksi untuk berhubungan dari satu pihak ke pihak lainnya, yang pada awalnya berlangsung sangat sederhana dimulai dengan sejumlah ide-ide yang abstrak atau pikiran dalam otak seseorang untuk mencari data atau menyampaikan informasi yang kemudian dikemas menjadi sebetulnya pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung maupun tidak langsung menggunakan bahasa berbentuk kode visual, kode suara, atau kode tulisan. Komunikasi juga sarana bagi manusia yang selalu mengharapkan kemajuan dan perubahan informasi, baik itu secara langsung maupun tidak langsung sangat bermanfaat bagi perkembangan individu, kelompok masyarakat dan sebuah negara. Pada era globalisasi ini keberadaan komunikasi dalam penyebaran informasi disesuaikan dengan perkembangan jaman, teknologi, dan kebutuhan manusianya.

Beberapa faktor kualitas informasi adalah keakuratan, ketepatan waktu, relevansi, dan kemudahan untuk memperolehnya. Untuk memenuhi beberapa faktor tersebut, maka tidak cukup dengan menggunakan kemampuan fisik saja. Oleh karena itu dibutuhkan alat bantu yang berkecepatan tinggi dan sangat akurat dalam memproses data tersebut. Pada dasarnya teknologi informasi adalah bidang-bidang teknologi yang berhubungan dengan penyediaan dan penyebaran

informasi. Saat ini produk teknologi informasi berkembang begitu pesat, sehingga berbagai macam aplikasi sistem informasi memungkinkan pemrosesan data dengan cepat.

Komputer merupakan alat bantu yang dapat diandalkan oleh karena keunggulannya yaitu tidak hanya dalam kecepatan melainkan juga keakuratan untuk melakukan pemrosesan data dalam jumlah besar. Pada saat ini komputer telah dijadikan teknologi pokok dalam pengolahan dan penyajian informasi. Apalagi sejak aplikasi-aplikasi komputer berkembang dengan pesat sehingga tercipta teknik-teknik penyajian informasi yang interaktif dan komunikatif.

Sejak teknologi informasi dijadikan tumpuan oleh organisasi, perusahaan, maupun instansi pemerintahan untuk menghasilkan informasi, maka muncul kebutuhan untuk menggunakan teknologi informasi tersebut guna mendistribusikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan, baik di lingkungan internal organisasi maupun eksternal, dalam hal ini adalah masyarakat secara umum.

Pelayanan umum merupakan suatu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Bagi sebuah badan pemerintah, kualitas informasi yang baik sangat dibutuhkan guna meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Pada saat ini hal tersebut lebih mudah diperoleh sebab perkembangan teknologi informasi berjalan dengan sangat pesat.

Keberadaan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) sebagai bagian dari

Dinas Informasi dan Komunikasi pada seluruh Kabupaten atau Kotamadya di Indonesia, sangat berperan penting dalam penyebaran informasi di kalangan masyarakat, baik itu dari masyarakat tingkat bawah, menengah, sampai tingkat atas. Penelitian ini bersifat studi kasus, dan dipilih pada organisasi yang tugasnya berkaitan dengan bidang informasi komunikasi yaitu Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo. Adapun alasan dipilihnya Kabupaten Sidoarjo ini karena lokasi tersebut pernah menjadi tempat studi preliminar kami berkenaan dengan kasus yang bersangkutan. Pada masa sebelumnya Kabupaten Sidoarjo tidak memiliki sarana seperti tersebut di atas sehingga komunikasi dengan masyarakat kurang efektif.

Dengan semakin baiknya komunikasi di dalam organisasi Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo, maka diharapkan pula bahwa umpan balik yang terjadi dalam bentuk masukan dari masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Terkait dengan semua itu, Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo menggunakan sistem jaringan komputer untuk melayani segala keluhan dari masyarakat yang disampaikan melalui surat, telepon, faksimili, internet, Radio Siaran Pemerintah Kabupaten (RSPK) ataupun dapat langsung mendatangi Sekretariat P3M yang berlokasi di Jalan Sultan Agung nomor 17 Sidoarjo .

Oleh karena itu kami akan membahas sistem jaringan komputer yang diterapkan di Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo, sebagai bahan masukan bagi penulisan tugas akhir. Hal ini dimungkinkan oleh karena

teknologi jaringan komputer untuk saat ini berkembang dengan kemampuan dan jangkauan yang hampir tidak terbatas, bahkan perkembangan teknologi tersebut menawarkan segala bentuk kemudahan untuk membantu mendapatkan kebutuhan akan informasi yang dapat dikirimkan melalui komputer lain, baik yang terbatas pada *Local Area Network* (LAN) ataupun mencakup *Wide Area Network* (WAN) maupun internet.

Atas dasar uraian tersebut di atas, maka judul penelitian ini adalah **“Pemanfaatan *Local Area Network* (LAN) Dalam Upaya Optimalisasi Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus Pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

”Bagaimana penggunaan *Local Area Network* (LAN) di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo dimanfaatkan untuk optimalisasi pelayanan terhadap masyarakat”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

”Untuk menggambarkan penggunaan *Local Area Network* (LAN) bagi pelayanan terhadap masyarakat oleh Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo”.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Kontribusi akademis

Sebagai tambahan informasi dalam khasanah ilmu Manajemen Sistem Informasi.

2. Kontribusi praktis

Sebagai bahan masukan bagi pihak pelayanan umum yang memanfaatkan teknologi informasi berupa perangkat LAN.

E. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Di dalam bab ini akan disajikan mengenai latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Merupakan kerangka dasar teori yang berhubungan dengan judul penelitian untuk membahas masalah lebih lanjut, meliputi pengertian sistem, informasi, sistem informasi, sistem informasi berbasis komputer, pengertian pemanfaatan, jaringan komputer, pengertian optimal, pelayanan masyarakat, dan *Electronic Government*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Membahas mengenai jenis penelitian yang digunakan, fokus penelitian, tempat penelitian, sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta langkah-langkah dalam melakukan penelitian.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang penjelasan yang memuat data-data pada fokus penelitian, kemudian analisa serta interpretasi data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan alternatif saran-saran sebagai hasil analisa tersebut untuk masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Sistem

Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan (McLeod, 2004:9). Sedangkan ada yang berpendapat bahwa sistem adalah suatu kumpulan terdiri dari bagian-bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud (Davis, 2002:68).

Gambaran sistem adalah sebagai berikut :

Sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Dengan pendekatan prosedur, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu. Dengan pendekatan komponen, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu (Hartono, 2005:34).

Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa sistem adalah kumpulan bagian-bagian, elemen-elemen, atau komponen yang saling berhubungan satu dengan lainnya membentuk suatu kesatuan untuk mencapai tujuan/sasaran tertentu.

B. Informasi

Sekarang ini organisasi telah masuk ke dalam era persaingan yang tajam. Organisasi yang ingin bertahan dan sekaligus berkembang di masa mendatang harus memikirkan masalah ini. Informasi merupakan salah satu senjata yang dapat membantu organisasi untuk bersaing. Terdapat beberapa pengertian informasi yang dapat diuraikan berikut ini sehingga lebih mudah dipahami dan dimengerti apa arti penting informasi bagi suatu organisasi.

Informasi merupakan hasil pengolahan data yang disajikan sedemikian rupa agar dapat memberi arti atau persepsi tertentu kepada para pembacanya (Oetomo, 2003:1).

Dalam pendefinisian lain disebutkan bahwa informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi pemakainya (Hartono, 1999:8). Data terdiri dari fakta-fakta dan angka-angka yang secara relatif tidak berarti bagi pemakai (McLeod, 2004:12).

Information is data that have been shaped into a form that is meaningful and useful to human beings maksudnya informasi adalah data yang telah diolah dalam suatu bentuk tertentu agar dapat berguna dan bermanfaat bagi orang lain (Loudon & Loudon, 2004:8). Sedangkan ada yang berpendapat bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam membuat keputusan saat ini atau mendatang (Davis, 2002:28).

Dari beberapa definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya untuk membuat keputusan pada saat ini atau saat yang akan datang.

C. Pengertian Sistem Informasi

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen di dalam proses pengambilan keputusan. Untuk mendapatkan informasi yang dapat bermanfaat dan berguna bagi sebuah organisasi, maka dibutuhkan suatu cara atau kegiatan tertentu untuk menghasilkan informasi tersebut. Cara atau kegiatan tersebut berangkat dalam suatu rangkaian prosedur atau kegiatan yang dikenal dengan sistem informasi.

Leitch dan Davis mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung tugas operasional, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi serta menyediakan laporan-laporan yang diperlukan untuk pihak luar tertentu (Hartono, 1999:11). Loudon & Loudon (2004:8) mengemukakan bahwa :

An information system can be defined technically as a set of interrelated components that collect (or retrieve), process, store, and distribute information to support decision making and control in an organization maksudnya adalah sistem informasi dapat didefinisikan secara teknik adalah sebuah kumpulan komponen yang saling berhubungan dan mengambil (atau menerima), memproses, menyimpan, dan menyalurkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengaturnya di dalam sebuah organisasi.

Sistem informasi dapat pula didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk

mengintegrasikan, memproses, dan menyimpan data serta mendistribusikan informasi (Oetomo, 2002:11).

Dari beberapa definisi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi adalah suatu kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan serta membentuk informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan dan melakukan pengendalian dalam suatu organisasi.

D. Sistem Informasi Berbasis Komputer

Komputer merupakan suatu salah satu teknologi informasi yang memberikan kontribusi penting untuk individu maupun organisasi. Organisasi pada umumnya sudah menggunakan komputer sebagai pendukung sistem informasi, namun demikian tentu saja penggunaan sistem informasi disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi.

Penggunaan komputer sebagai fasilitas penting dalam sistem informasi akan melahirkan sistem informasi berbasis komputer (*Computer Based Information System/CBIS*). Kroeber (1990:4) menggambarkan CBIS adalah sebagai berikut :

We consider four major types of CBIS : transaction processing system (TPS), management information system (MIS), office automation systems (OAS,) decision support system (DSS). We also consider two lesser, more specialized CBIS : executive information systems (EIS) and expert systems (ES). Maksudnya adalah kami menganggap ada empat tipe CBIS, yaitu : Sistem Proses Transaksi (TPS), Sistem Informasi Manajemen (MIS), Sistem Automasi Kantor (OAS), Sistem Pendukung Keputusan (DSS). Kami juga menganggap ada dua jenis CBIS yang lebih khusus yaitu : Sistem Informasi Eksekutif (EIS) dan Sistem Pakar (ES).

Sistem informasi berbasis komputer adalah suatu sistem informasi dalam suatu organisasi untuk keperluan pengambilan keputusan dengan didukung oleh komputer sebagai alat utama.

(<http://www.dephan.go.id/modules.php?name=Sections&op=printpage&artid=57>)

Gambaran sistem informasi berbasis komputer adalah :

Komputer mula-mula digunakan sebagai Sistem Informasi Akuntansi (SIA), tapi kemudian disadari memiliki nilai potensial sebagai suatu Sistem Informasi Manajemen (SIM). Selanjutnya meluas pada bidang lain seperti Sistem Pendukung Keputusan (*Decision Support Systems*), Kantor Virtual (*Virtual Office*), dan sistem berbasis pengetahuan (*Knowledge Based Systems*) Kelima aplikasi ini membentuk Sistem Informasi Berbasis Komputer (*Computer-Based Information System*) atau CBIS (McLeod, 2004:22).

Dalam sistem informasi berbasis komputer, komputer menjadi sarana untuk menjalankan sistem informasi. Digunakannya komputer sebagai basis dalam sistem informasi karena kemampuan yang dimilikinya seperti :

- a. Kecepatan. Waktu yang dibutuhkan komputer dalam menyelesaikan suatu operasi adalah sangat cepat dibandingkan dengan kecepatan kerja manusia.
- b. Keakuratan. Komputer mampu melaksanakan pekerjaan dalam jumlah yang besar dalam waktu singkat dan dengan hasil yang tepat dan tingkat ketelitian yang tinggi.
- c. Operasi otomatis. Komputer dapat melakukan sekumpulan operasi pengolahan data secara otomatis.
- d. Kapasitas pengingat. Komputer memiliki kapasitas pengingat untuk menampung data dan instruksi serta hasil pengolahannya dalam jumlah besar.
- e. Kemampuan mengikuti perintah. Komputer sangat patuh dengan prosedur yang telah ditetapkan, sebab komputer hanya akan bekerja bila diberikan suatu instruksi.
- f. Daya tahan dalam memproses. Komputer memiliki daya tahan dalam melaksanakan proses selama 24 jam (Oetomo, 2002:44).

E. Pengertian Pemanfaatan

Pemanfaatan berasal dari kata manfaat yang berarti guna atau untung. Sedangkan pemanfaatan dalam kamus besar bahasa Indonesia mempunyai arti proses, cara, atau perbuatan memanfaatkan (Anonymous, 1997:626). Jadi dalam hal ini pemanfaatan mempunyai makna yaitu sebuah proses, cara, atau perbuatan memanfaatkan sehingga sesuatu mempunyai nilai guna. Misalnya manfaat dari sistem, maka hal ini akan mengarah pada kesesuaian teknologi pekerjaan yaitu tingkat sejauh mana suatu teknologi yang digunakan individu berfungsi untuk menyelesaikan semua pekerjaan. Seperti halnya pemanfaatan komputer pada suatu organisasi untuk meningkatkan kerja individu sehingga tercapai efisiensi dan efektifitas organisasi.

Dengan mengacu pada pendapat di atas, maka dalam hal ini pemanfaatan dapat diartikan sebagai proses untuk menambah nilai fungsi atau sejauh mana kontribusi yang akan diterima oleh individu pada sebuah organisasi dalam penggunaan teknologi yang ada atau pada sistem yang ada sehingga dari pemanfaatan tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas.

F. Jaringan Komputer

1. Pengertian Jaringan Komputer

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat telah memungkinkan manusia untuk memperoleh informasi dengan cepat dan akurat. Seiring dengan perkembangan itu dan juga meningkatnya aktivitas organisasi maka proses

pengolahan data sering terjadi di tempat yang berbeda. Untuk itu diperlukan jaringan untuk menghubungkan komputer sehingga data secara otomatis akan terintegrasi di komputer pusat. Sistem ini disebut dengan jaringan komputer (Oetomo, 2002:61). Jaringan komputer ini memungkinkan tidak hanya organisasi yang sama dihubungkan satu dengan yang lainnya untuk pengiriman data tetapi juga organisasi lain.

Neibauer memberi batasan bahwa jaringan komputer adalah hubungan antara dua komputer atau lebih secara bersama (Neibauer, 2001:3).

Pendapat lain menyatakan bahwa jaringan komputer adalah sekelompok komputer otonom yang dihubungkan satu dengan lainnya dengan menggunakan protokol komunikasi melalui media transmisi atau media komunikasi sehingga dapat saling berbagi data-informasi, program-program, penggunaan bersama perangkat keras seperti *printer*, *hard disk*, dan sebagainya (Oetomo, 2004:7).

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa dengan adanya jaringan maka setiap komputer-komputer otonom akan dihubungkan dan bekerja dalam waktu yang sama sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pada organisasi terutama dalam menunjang pengambilan keputusan.

Jaringan komputer sangat dibutuhkan oleh organisasi dalam membangun sistem informasi secara terintegrasi karena :

- a. Proses transaksi sering terjadi pada suatu tempat yang berbeda dengan tempat pengolahan datanya sehingga data dapat selalu terintegrasi dengan baik.
- b. Data dalam suatu organisasi harus terintegrasi dengan baik sehingga dapat dimanfaatkan untuk pembuatan laporan manajerial yang akurat setiap saat (*up to date*).

- c. Mempercepat pendistribusian data dan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan.
- d. Jaringan komputer memungkinkan beberapa komputer untuk saling memanfaatkan sumber daya yang ada seperti *printer*, *hard disk*, dan *peripheral* lainnya sehingga dapat menekan biaya pembelian *peripheral* atau *software* dan meningkatkan efektivitas dari penggunaan sumber daya tersebut.
- e. Jaringan komputer memungkinkan terjadinya komunikasi antar pemakai komputer baik untuk *teleconference* maupun untuk mengirimkan pesan (*E-mail*) atau informasi penting lainnya.
- f. Sistem jaringan komputer memberikan perlindungan terhadap data. Jaminan keamanan data tersebut diberikan melalui pengaturan hak akses para pemakai dan *password*, serta teknik perlindungan terhadap *hard disk* sehingga data akan mendapatkan perlindungan yang efektif.
- g. Dengan jaringan komputer, maka pengembangan peralatan dapat dilakukan dengan mudah dan menghemat biaya (Oetomo, 2002:61).

Secara umum prinsip dasar jaringan komputer adalah suatu proses pengiriman data atau informasi dari pengirim ke penerima melalui suatu media komunikasi tertentu yang dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok, yaitu :

1. *One-Way Transmission* atau *simplex* adalah proses pengiriman data atau informasi dengan tipe transmisi satu arah, sebagai contoh siaran radio dan televisi.
2. *Either Way Transmission* atau *half duplex* merupakan proses pengiriman data atau informasi dengan tipe transmisi dua arah secara bergantian, misalnya pada radio CB.
3. *Both Way Transmission* atau *full duplex* merupakan proses pengiriman data atau informasi dengan tipe transmisi dua arah secara serentak, misalnya telepon (Oetomo, 2002:63).

Jaringan komputer yang digunakan di dalam organisasi-organisasi dewasa ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa macam berdasarkan luasan area yang dapat dijangkau atau dilayani. Secara umum bentuk jaringan komputer berdasarkan area kerjanya dapat digolongkan dalam empat kelompok, yaitu Jaringan Komputer Lokal (*Local Area Network-LAN*), Inter Jaringan

(*Interconnection Network-InterNetwork*), Jaringan Komputer Metropolitan (*Metropolitan Area Network-MAN*), dan Jaringan Komputer Skala Luas (*Wide Area Network-WAN*) (Oetomo, 2003:21).

2. Komponen Pembentuk Jaringan Komputer

Untuk membangun suatu jaringan lokal, maka dibutuhkan beberapa komponen. Adapun komponen tersebut dapat dikelompokkan dalam dua bagian yaitu :

1. Perangkat keras yang meliputi :

- a. Komputer *server* : *server* merupakan suatu komputer yang berfungsi sebagai penyedia layanan untuk seluruh pemakai. Komputer ini memiliki spesifikasi yang lebih tinggi daripada komputer lain yang menjadi *workstation* yang terhubung padanya.
- b. Terminal : dalam sebuah rangkaian jaringan juga terdapat komputer-komputer yang berfungsi sebagai terminal akses (*workstation*). Komputer tersebut akan menjadi sarana untuk memasukkan data dan memperoleh hasil pengolahannya.
- c. Media transmisi merupakan perangkat yang digunakan untuk menghubungkan antara satu komputer dengan komputer atau *peripheral* lainnya. Media ini juga berfungsi sebagai infrastruktur transmisi data dari *workstation* menuju ke *server* atau sebagai media distribusi informasi.
- d. Hub adalah sebuah *repeater* yang akan menerima data dari semua *port* yang terhubung dan secara otomatis mentransmit data ke seluruh *port* lainnya.
- e. *Network Interface Card* (NIC) adalah komponen logika termasuk perangkat keras, perangkat lunak dan tata cara yang memungkinkan beroperasinya suatu komputer dan fasilitas komunikasi untuk bertukar informasi dan mengontrol setiap operasi, seperti *ARCnet* dan *Ethernet*.
- f. Konektor merupakan *peripheral* yang digunakan untuk menghubungkan antar kabel NIC.
- g. Modem merupakan singkatan dari *Modulator Demodulator*. Pada sisi pengirim, modem berfungsi untuk menerjemahkan data atau informasi dalam bentuk sinyal digital menjadi sinyal analog yang kemudian menggabungkannya dengan frekuensi pembawa,

sedangkan pada sisi penerima, modem berfungsi untuk memisahkan data dari frekuensi pembawa dan menerjemahkan data atau informasi sinyal analog menjadi sinyal digital.

- h. *Uninterceptable Power Supply* (UPS) sangat dianjurkan untuk digunakan pada *file server*, sebab *server* tidak boleh dimatikan secara mendadak supaya tidak mengakibatkan kerusakan pada data.
 - i. *Multiplexer* adalah suatu alat yang memungkinkan beberapa sinyal komunikasi menggunakan sebuah channel transmisi bersama-sama sehingga dapat menghemat biaya transmisi.
 - j. *Concentrator* mempunyai fungsi yang sama dengan *multiplexer*. *Concentrator* lebih mahal harganya, karena dapat mengatur bentuk arus dan sebelum digabung ke *channel* transmisi kapasitas tinggi dan biasanya memiliki *external storage* sendiri.
 - k. *Printer* jaringan merupakan alat pencetak yang biasanya digunakan bersama oleh para pemakai dalam lingkungan jaringan.
1. *Access point* merupakan sebuah perangkat *wireless* yang dipasang dalam jaringan kabel yang berfungsi menerima dan mengirim data dari *adapter wireless*.
2. Perangkat lunak yang meliputi :
Sistem operasi jaringan merupakan suatu komponen penting dalam membangun suatu jaringan, karena sistem operasi jaringan berfungsi sebagai pembentuk pola operasi jaringan. Hingga kini telah terdapat tiga macam sistem operasi jaringan untuk bentuk konektivitas *Peer to Peer* (*Windows 3.x, 9.x, Me, dan Novell Netware Lite*), *File Server* (*Novell Netware 1.x*) dan *Client Server* (*Novell Netware 3.x, Windows NT, XP, UNIX, Linux*) (Oetomo, 2003:113).

3. Keamanan Jaringan Komputer

Untuk membuat sistem jaringan, keamanan adalah pertimbangan yang sangat penting. Terminologi keamanan jaringan atau keamanan data (*security*) selalu mengingatkan kita akan segala sesuatu yang berkaitan dengan perlindungan data dan pembatasan akses ke data tersebut (Tittel, 2004:218).

Gambaran mengenai masalah jaringan komputer dijelaskan sebagai berikut :

Pada garis besarnya, masalah jaringan dapat dibagi menjadi empat bidang yang saling berhubungan : kerahasiaan, keaslian, pengakuan, dan kontrol

integritas. Kerahasiaan harus dilakukan dengan menjauhkan informasi dari orang-orang yang tidak berhak. Hal ini merupakan sesuatu yang harus diperhatikan ketika orang membahas keamanan jaringan komputer. Keaslian berkaitan dengan siapa anda berbicara sebelum memberikan informasi yang sangat penting. Pengakuan berkaitan dengan tanda tangan digital atau sertifikat digital (Kristanto, 2003:2).

Keamanan jaringan komputer didefinisikan sebagai sebuah perlindungan dari sumber daya terhadap upaya perubahan dan perusakan oleh seseorang yang tidak diijinkan (Kristanto, 2003:2).

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pada hakekatnya suatu sistem keamanan sistem komputer mutlak diperlukan. Hal ini disebabkan karena adanya suatu keinginan dari organisasi untuk mencapai tujuan keamanan sistem. Terutama berkaitan dengan sumber daya informasi yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sehingga diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai.

G. Local Area Network (LAN)

1. Pengertian Local Area Network (LAN)

Perkembangan yang ada dibidang teknologi komputer sangatlah beragam dan begitu cepat berlangsung. Salah satu bidang yang semakin berkembang dengan cepat adalah bidang pemanfaatan jaringan komputer lokal atau sering disebut dengan LAN.

Istilah LAN biasanya diterapkan pada sistem komunikasi data pada sebuah bangunan, atau antara tempat yang terpisah beberapa kilometer. LAN dapat menghubungkan sejumlah komputer, komputer mini, atau komputer makro atau pada umumnya adalah PC (*Personal Computer*), sehingga dapat mengakses

komputer dan *peripheral* seperti *printer* dan *hard disk*. Komputer dan terminal dikenal sebagai stasiun.

Suatu LAN adalah jaringan yang dibatasi oleh area yang relatif kecil, umumnya dibatasi oleh area lingkungan, seperti sebuah kantor pada sebuah gedung, atau tiap-tiap ruangan pada sebuah sekolah (Syafrizal, 2005:16).

LAN adalah sistem komunikasi data yang secara geografis terbatas untuk kelompok pengguna khusus yang terdiri atas sekelompok komputer yang saling berkoneksi, berbagi pakai perangkat aplikasi, data, dan komponen pendukung seperti *printer* dan *CD-ROM drive* yang dimaksudkan untuk transport lokal data, video, dan suara (Anonymous, 2004:327).

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat dijelaskan bahwa LAN adalah sebuah jaringan yang menghubungkan sejumlah komputer di dalam suatu kompleks gedung untuk saling berbagi data-informasi dan berkomunikasi tanpa menggunakan media fasilitas komunikasi umum seperti sambungan telepon atau frekuensi radio.

2. Topologi *Local Area Network* (LAN)

Topologi jaringan komputer adalah pola hubungan antar terminal dalam suatu jaringan komputer (Oetomo, 2003:105).

Definisi lain menyebutkan topologi jaringan atau arsitektur jaringan adalah gambaran perencanaan antar komputer dalam *Local Area Network* yang umumnya

menggunakan kabel (sebagai media transmisi), dengan konektor, *ethernet card*, dan perangkat pendukung lainnya (Syafrizal, 2005:39).

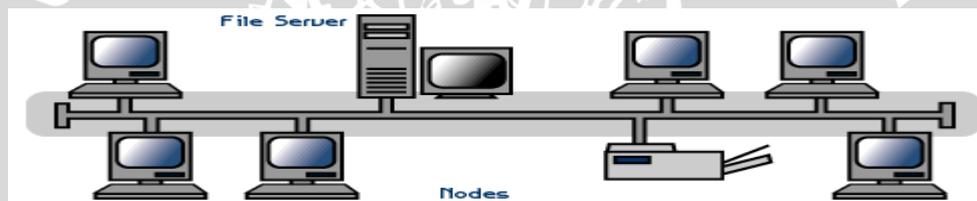
Adapun topologi utama yang digunakan yaitu :

a. Topologi *Bus*

Pada topologi ini, semua terminal terhubung ke jalur komunikasi. Informasi yang dikirim akan melewati semua terminal pada jalur tersebut. Jika alamat yang tercantum dalam data atau informasi yang dikirim sesuai dengan alamat terminal yang dilewati, maka data atau informasi yang diterima dan diproses. Jika alamat tersebut tidak sesuai, maka informasi tersebut akan diabaikan oleh terminal yang dilewati (Oetomo, 2003:105 dan Kristanto, 2003:258).

Gambar 1

Topologi Bus

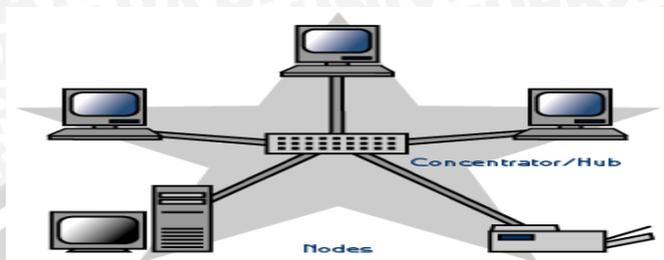


(Sumber : Syafrizal, 2005:40)

b. Topologi *Star*

Dalam topologi *star*, sebuah terminal pusat bertindak sebagai pengatur dan pengendali semua komunikasi yang terjadi. Terminal-terminal lain terhubung padanya dan pengiriman data melalui terminal pusat. Terminal pusat akan menyediakan jalur komunikasi khusus untuk dua terminal yang akan berkomunikasi. Contoh penggunaan topologi *star* adalah jaringan telepon (Oetomo, 2003:106 dan Kristanto, 2003:261).

Gambar 2

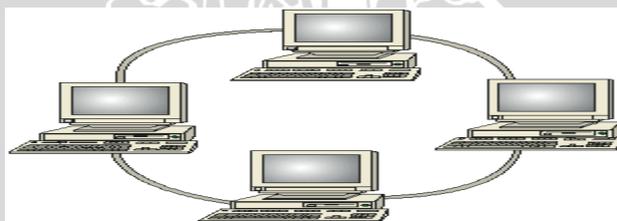
Topologi Star

(Sumber : Syafrizal, 2005:42)

c. Topologi Ring

Topologi ini mirip dengan topologi *ring*, tetapi kedua kabel teminal yang berada di ujung saling dihubungkan, sehingga menyerupai lingkaran. Setiap informasi yang diperoleh diperiksa alamatnya oleh terminal yang dilewatinya. Jika bukan untuknya, informasi dilewatkan sampai menemukan alamat yang benar. Setiap terminal dalam LAN saling tergantung, sehingga jika terjadi suatu kerusakan pada satu terminal, maka seluruh LAN akan terganggu (Oetomo, 2003:108 dan Kristanto, 2003:261).

Gambar 3

Topologi Ring

(Sumber : Syafrizal, 2005:41)

3. Analisis Pemilihan Topologi

Dalam melakukan pemilihan topologi, perlu diperhatikan keuntungan dan kerugian dari masing-masing topologi tersebut.

Tabel 1

Analisis Pemilihan Topologi

Topologi	Keuntungan	Kerugian
BUS	<ul style="list-style-type: none"> - Hemat kabel. - <i>Layout</i> kabel sederhana. - Mudah dikembangkan. - Tidak butuh kendali pusat. - Penambahan atau pengurangan terminal dapat dilakukan tanpa mengganggu operasi yang berjalan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Deteksi dan isolasi kesalahan sangat kecil. - Kepadatan lalu-lintas tinggi. - Keamanan data kurang terjamin. - Kecepatan akan menurun jika jumlah pemakai bertambah. - Diperlukan <i>repeater</i> untuk jarak jauh.
RING	<ul style="list-style-type: none"> - Hemat kabel. - Tidak perlu penanganan bundel kabel khusus. - Dapat melayani lalu lintas yang padat. 	<ul style="list-style-type: none"> - Peka kesalahan. - Pengembangan jaringan lebih kaku. - Kerusakan pada media pengirim atau terminal dapat melumpuhkan kerja seluruh jaringan. - Lambat, karena pengiriman menunggu giliran token.
STAR	<p>Paling fleksibel karena :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemasangan kabel mudah - Penambahan atau pengurangan stasiun sangat mudah dan tidak mengganggu bagian jaringan yang lain. <p>Kontrol terpusat karena :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memudahkan dalam deteksi dan isolasi kesalahan/kerusakan. - Memudahkan pengelolaan jaringan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Boros kabel. - Perlu penanganan khusus bundel kabel. - Kontrol terpusat (Hub) jadi elemen kritis.

(Sumber : Kristanto, 2003:264)

4. Manfaat *Local Area Network* (LAN)

Pada permulaan instalasi LAN ditujukan untuk menggunakan peralatan-peralatan *peripheral* secara bersama. Sebagai contoh satu *drive hard disk* dapat

digunakan untuk mendukung seluruh kelompok kerja. Tetapi setelah jaringan berkembang dan masuk ke dalam organisasi, penggunaan peralatan bersama tersebut tidak menjadi hal utama lagi dibandingkan dengan keuntungan-keuntungan jaringan lainnya. Dengan digunakannya konfigurasi LAN pada suatu organisasi akan memberikan keuntungan-keuntungan sebagai berikut :

1. *Resource Sharing* yang bertujuan agar seluruh program, peralatan, khususnya data, bisa digunakan oleh setiap orang pada jaringan tanpa terpengaruh oleh lokasi *resource* dan pemakai.
2. *High reability* (keandalan tinggi) yang diperoleh karena tersedianya sumber daya alternatif.
3. *Saving Money* (menghemat uang). Komputer berukuran kecil mempunyai rasio harga/kinerja yang lebih baik dibanding dengan komputer besar (Syafrizal, 2005:14).

Sedangkan keuntungan utama dari LAN, adalah sebagai berikut :

- a. Software dan data jauh lebih mudah dipelihara dan diproteksi daripada dalam keadaan *standalone* atau komputer dalam keadaan tidak terhubung dengan komputer lain.
- b. Data penting dapat di *back up* setiap hari atau bila perlu setiap jam.
- c. Bila *software* memerlukan perbaikan, proses dapat dilakukan pada salah satu sumber (*resource*) (Anonymous, 2003:4).

Dari beberapa pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pemanfaatan LAN dapat memberikan kemudahan dan efektifitas dalam berhubungan atau berkomunikasi secara anggota tim di dalam suatu organisasi, sehingga produktivitas kerja di dalam organisasi dapat ditingkatkan.

H. Optimalisasi

Optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi, atau paling menguntungkan. Sedangkan optimalisasi dalam kamus besar bahasa

Indonesia mempunyai arti proses, cara, atau perbuatan mengoptimalkan (Anonymous, 1997:705).

Dalam tulisan ini tersirat arti bagaimana suatu LAN dapat memberikan peran bantu untuk pencapaian fungsi layanan masyarakat yang terbaik. Adapun tercapainya harapan tersebut dapat diperkirakan akan berhasil antara lain karena dengan adanya fasilitas LAN ini, informasi dari masyarakat akan direspon langsung, dalam arti segera disampaikan pada dinas yang terkait dengan persoalan tersebut, sehingga penanggulangan atau perbaikan tertentu dapat dilakukan dalam kurun waktu singkat.

I. Pelayanan Masyarakat

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu mengurus (menyiapkan) apa-apa yang diperlukan seseorang (Anonymous, 1997:571). Pelayanan adalah prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan atau kebutuhan pihak lain (Komaruddin, 1983:448).

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2002:16).

Jadi dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu layanan abstrak untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau

memberikan kepuasan kepada orang lain tanpa adanya balas jasa secara langsung.

2. Pengertian Masyarakat/Publik

Kata publik, khususnya dalam kaitannya dengan kajian administrasi publik tidak lagi diartikan semata-mata bersifat kelembagaan (misal : negara), tetapi hubungannya dengan seberapa besar pengaruh/kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik (Islamy, 1991:10). Masyarakat adalah sekelompok orang yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan, dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan (Moenir, 2002:2).

Dari sini maka tekanan pengertian masyarakat ternyata lebih diarahkan kepada pengguna jasa pelayanan yang dilakukan oleh seorang pelayan publik, yaitu aparat atau pegawai pemerintah. Para pemakai/pengguna jasa pelayanan publik yang paling konkret tentu saja adalah mereka yang secara langsung menerima atau menikmati jasa pelayanan publik tersebut meskipun secara konseptual disebut sebagai pengguna jasa pelayanan publik itu sesungguhnya tidak hanya mereka yang langsung menikmatinya. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa publik disini adalah mereka yang “berkepentingan” terhadap organisasi atau administrasi publik.

3. Pelayanan Masyarakat

Pelayanan publik merupakan suatu aktifitas dari suatu organisasi yang ditujukan kepada pemenuhan kepuasan terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Hal ini terutama yang menyangkut pada pemberian jasa kepada masyarakat untuk memberi kemudahan-kemudahan kepada mereka. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2002:26). Ada yang mengartikan pelayanan masyarakat sebagai suatu aktifitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat (Komaruddin, 1983:399). Ada juga yang mengartikan pelayanan masyarakat sebagai kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat (Westra, 1982:273).

Jadi inti dari pelayanan adalah adanya pengabdian kepada masyarakat. Tugas tersebut sesuai dengan fungsi aparat pemerintah yang sebagai abdi masyarakat. Tugas tersebut sesuai dengan fungsi aparat pemerintah yaitu sebagai abdi masyarakat, sehingga kegiatan untuk melayani masyarakat merupakan kewajiban pemerintahan. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan, aparatur pemerintah harus berpedoman kepada sikap, tindakan, serta perilaku sebagai berikut :

- Dasar hukum jelas.
- Hak dan kewajiban yang dilayani dinyatakan secara terbuka.

- Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama.
- Pelayanan diberikan dengan cermat, akurat, dan ramah.
- Interaksi secara rasional dan objektif (Siagian, 1992:134).

Di dalam pelayanan umum terdapat faktor-faktor yang sangat mendukung bagi efektifitas pelayanan tersebut. Gambaran hal ini dijelaskan sebagai berikut :

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor ketrampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan (Moenir, 2002:88).

Oleh karena itu untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas harus selalu didasarkan pada prinsip-prinsip efektifitas dan efisiensi, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan akan senantiasa puas. Rasa puas dari masyarakat tersebut akan dapat terlihat dari adanya rasa menghargai terhadap korps pegawai yang bertugas dan masyarakat selalu terdorong untuk memenuhi peraturan yang ada.

Dengan demikian rasa puas dalam diri masyarakat sebagai penerima layanan semakin penting artinya, karena sesuai dengan pengertian dari pelayanan yaitu berusaha memberikan kepuasan kepada pihak lain (masyarakat).

J. *Electronic Government (E-Government)*

Berada dalam arus gencarnya globalisasi, demokratisasi dan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi (*Information and Communication*

Technology/ICT) tidak dapat melepaskan kita dari tuntutan penerapan teknologi tersebut dalam meningkatkan layanan pemerintah kepada warganya. Salah satu sarana peningkatan layanan tersebut adalah *Electronic Government (E-Government)*.

The World Bank Group mendefinisikan bahwa *E-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network, internet, dan mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan (Indrajit, 2002:3).

Zweers dan Planque mendefinisikan bahwa *E-Government* berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan (Indrajit, 2002:3).

Dari dua definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang mempunyai tujuan beragam, antara lain pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, penambahan pendapatan dan/atau pengurangan biaya.

Dalam kaitannya dengan *E-Government*, jaringan komputer mutlak diperlukan bagi operator dan masyarakat luas untuk membaca informasi yang benar dan baru.

Informasi melalui selebaran hanya mempunyai nilai kebenaran pada saat selebaran tersebut diedit. Dengan jaringan komputer, masyarakat bisa melihat informasi yang diturunkan langsung dari pusat data pemerintahan.

Disamping untuk membaca data, jaringan komputer juga diperlukan untuk memasukkan data. Dengan jaringan, kejadian di suatu wilayah dapat dimasukkan langsung ke sistem penyimpanan data di pusat pemerintahan. Dengan demikian, masyarakat luas langsung bisa mengetahui kejadian tersebut dengan akses ke pusat data.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu (Singarimbun, 1995:4). Sedangkan definisi lain menyebutkan bahwa :

Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran maupun lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Nazir, 1999:63).

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif, karena hasil penelitian ini akan menggambarkan secara sistematis, aktual, dan akurat tentang kinerja Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) khususnya berkenaan dengan pemanfaatan *Local Area Network* (LAN) untuk layanan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan suatu kasus sebagaimana adanya secara mendetail dan selengkap mungkin untuk selanjutnya dianalisa dan disimpulkan.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada :

1. Jenis layanan yang disediakan oleh Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo.
2. Jenis *hardware* dan *software* yang digunakan untuk melayani pengaduan masyarakat.

C. Lokasi Penelitian

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M), Dinas Informasi dan Komunikasi, Kabupaten Sidoarjo, Jalan Sultan Agung No. 17 A Sidoarjo.

D. Sumber Data

1. Data Primer : Data yang diperoleh langsung dari sumbernya sehubungan dengan objek penelitian. Data tersebut berupa data :
 - a. Topologi *Local Area Network* (LAN).
 - b. Pengaduan masyarakat.
 - c. Komunikasi antar dinas terkait.
2. Data Sekunder : Data pendukung untuk melengkapi data primer. Data tersebut berupa data :
 - a. Sejarah dan latar belakang berdirinya Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).

- b. Struktur organisasi Dinas Informasi Dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo.

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian, yang merupakan prosedur sistematis dan terstandar untuk memperoleh data yang diperlukan, adalah sebagai berikut :

1. Wawancara :

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung dengan para pegawai yang memanfaatkan *Local Area Network* (LAN).

2. Observasi

Dalam hal ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap pengelolaan data pengaduan masyarakat.

3. Dokumentasi

Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan catatan-catatan tertulis yang berupa formulir. Dokumen maupun laporan-laporan yang berhubungan dengan pengelolaan data pengaduan masyarakat.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

a. Pedoman wawancara

Beberapa pertanyaan diajukan dan dijelaskan pada responden secara lisan untuk dijawab. Dalam hal ini informasi diperoleh langsung dari responden dengan cara tatap muka dan melakukan percakapan dengan unit-unit pengolahan data terkait.

b. Pedoman observasi

Beberapa penginderaan terhadap benda, perilaku, proses, kondisi, atau situasi dalam organisasi untuk menunjang data yang dibutuhkan. Disini peneliti harus menggunakan inderanya dalam memahami serta memperhatikan objek yang diteliti dan kemudian mencatat setiap kejadian yang dianggap penting .

c. Pedoman dokumentasi

Berupa catatan atau dokumen yang tersedia di organisasi untuk menunjang perolehan data yang dibutuhkan.

G. Analisa Data

Pembahasan akan ditekankan pada analisa kualitatif. Penelitian dilakukan dengan pembacaan dokumen yang dikumpulkan kemudian mendeskripsikan serta memberikan penafsiran sehingga bisa diambil kesimpulan dan saran yang perlu disampaikan.

Adapun langkah-langkah dalam menganalisa data :

1. Mendeskripsikan sistem pelayanan masyarakat yang telah ada.

2. Mendeskripsikan jenis *hardware* dan *software* yang digunakan untuk melayani pengaduan masyarakat.
3. Hasil dari butir pertama dan butir kedua dianalisa serta dievaluasi terhadap permasalahan yang ada.



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten

Sidoarjo

a. Latar Belakang Berdirinya Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo

Secara umum sejak tidak disebutkannya Departemen Penerangan dalam susunan kabinet Persatuan Pembangunan yang diumumkan di Istana Negara pada tanggal 26 Oktober 1999, hampir seluruh karyawan jajaran Departemen Penerangan kinerjanya terusik karena ketidakpastian kondisi mendatang yang harus dihadapi. Terutama yang berkaitan dengan nasib para karyawan Departemen Penerangan (Deppen) yang tidak jelas dan tidak menentu.

Polemik terjadi dan berkembang di kalangan karyawan yang semakin melemahkan kinerja mereka. Khususnya terhadap 126 karyawan eks Departemen Penerangan yang berada dan tersebar di wilayah Kabupaten Sidoarjo.

Untuk meredam gejolak berkelanjutan yang tidak diinginkan telah dilakukan pembinaan / motivasi terus menerus di kalangan intern dan upaya koordinasi (ekstern) antara jajaran eks Departemen Penerangan dengan pemerintah Sidoarjo. Dalam perkembangannya sebagian karyawan eks Departemen Penerangan masih menunjukkan sikap resah, pesimis terhadap langkah-langkah yang telah ditempuh,

sehingga pada tanggal 3 November 1999 Departemen Penerangan (Deppen) mengundang Bapak Sekwilda (Drs. Win Hindarso, M.Si) untuk memberikan pengarahan/penjelasan langsung kepada para karyawan Departemen Penerangan (Deppen) di Aula Puspenmas Kabupaten Sidoarjo. Sesuai SK Menpen Nomor 56/M.PAN/II/1999, tanggal 26 November 1999 tentang pembentukan/pengintegrasian instansi vertikal Departemen menjadi Dinas di Kabupaten/Kota, SK Gubernur Nomor 061/14374/041/1999 tanggal 17 Desember 1999 tentang Pembentukan Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten/Kota, pada bulan Maret telah ditindaklanjuti SK Bupati Nomor 188/567/404.05/1999 dibentuknya tim Penataan eks Deppen sebagai upaya solusi masa depan eks Departemen Penerangan Kabupaten Sidoarjo. Pada tanggal 29 April 2000 telah ditetapkan Raperda tentang Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo menjadi Perda, namun karena saat itu bertepatan dengan selesainya masa bakti Bupati periode 1995-2000, maka Perda tersebut belum dapat diundangkan dalam Lembaran Daerah. Pada bulan Mei 2000 ditindaklanjuti BPKP dan Inspektorat dalam rangka verifikasi aset. Pada bulan Januari 2001 Dinas Informasi dan Komunikasi resmi menjadi instansi dibawah Pemerintah Daerah Sidoarjo, dengan diundangkan pada Perda Nomor 55 / 2001, yang kemudian disahkan pada tanggal 30 Maret 2001. Perda ini resmi dilaksanakan setelah dikeluarkannya SK Pembentukan Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo dan pelantikan beberapa Kepala Dinas yang bernaung pada Pemda Sidoarjo yaitu pada tanggal 30 April 2001, dan akhirnya pada tanggal 1 Mei 2001 Dinas Informasi

dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo secara resmi mulai beraktifitas kembali menjalankan tugas-tugas penerangan bagi masyarakat.

b. Lokasi

Lokasi Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo :

- Sebelah Utara : Kantor Bapekab
Sebelah Selatan : Kantor Dinas Kesos
Sebelah Barat : Jl. Sultan Agung
Sebelah Timur : SMPN 2 Sidoarjo

c. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Dinas Informasi dan Komunikasi

Kabupaten Sidoarjo

1. Kedudukan

- Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah Kabupaten.
- Dinas Informasi dan Komunikasi dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2. Tugas

Dinas Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah dalam bidang informasi, komunikasi, dan tugas pembantuan.

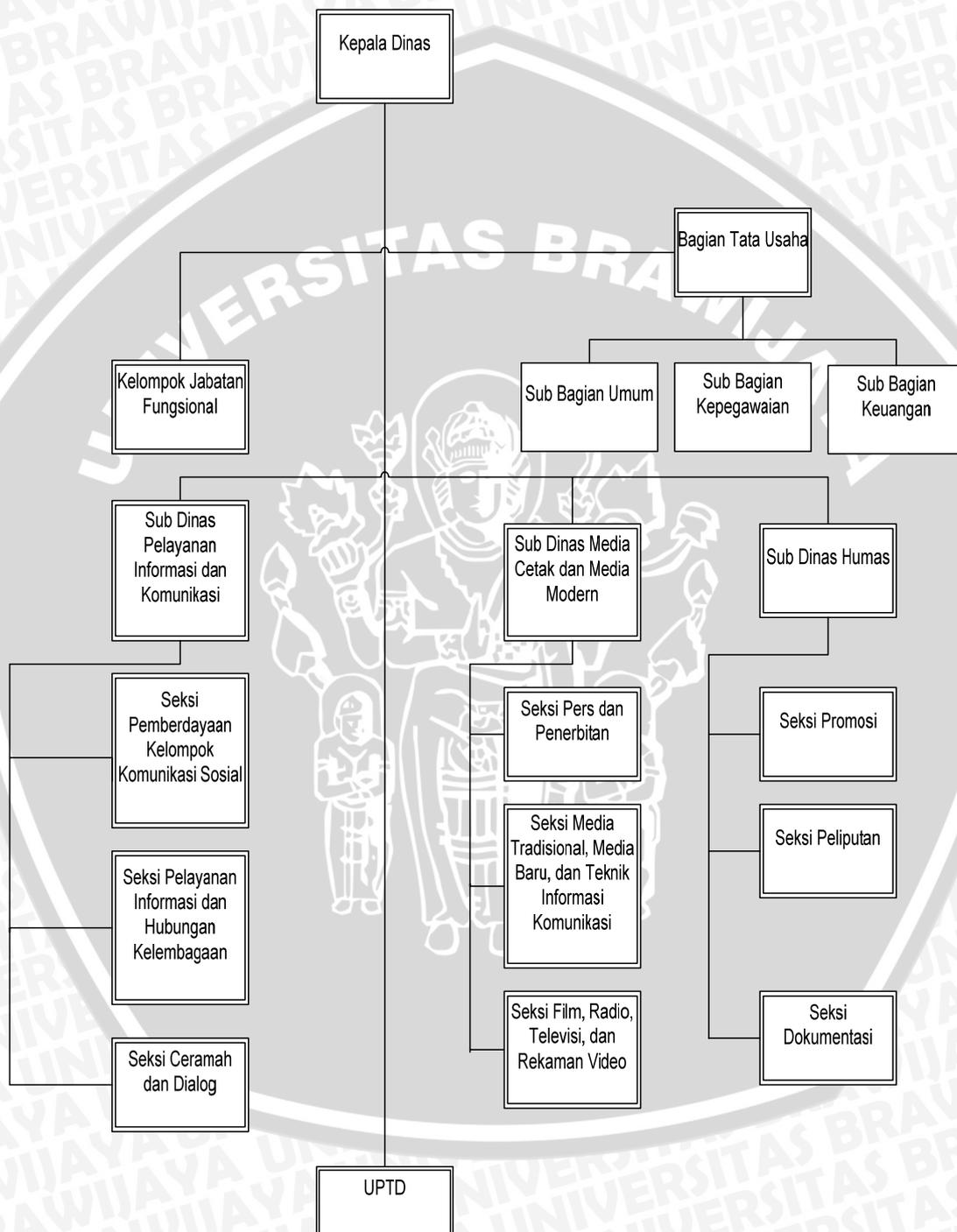
3. Fungsi

Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Informasi dan Komunikasi mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana teknis, pembinaan, dan bimbingan teknis di bidang informasi dan komunikasi.
- b. Perencanaan program dan evaluasi pengelolaan data di bidang informasi dan komunikasi.
- c. Pengawasan dan pengendalian rencana dan program pembangunan informasi dan komunikasi.
- d. Pengawasan, pengendalian, dan pemantauan pelayanan di bidang informasi dan komunikasi melalui media massa, media tradisional, media luar ruang, lintas sektor, dan kelompok komunikasi sosial dan media baru.
- e. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pemantauan dan pengelolaan perijinan di bidang informasi dan komunikasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Koordinasi dan konsultasi serta hubungan kerjasama antar instansi, dunia usaha, dan seluruh kegiatan media massa.
- g. Pelaksanaan tugas kesekretariatan.
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Gambar 4

Struktur Organisasi Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo



(Sumber : Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo)

2. Gambaran Umum Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Kabupaten Sidoarjo

a. Latar Belakang Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Sebagaimana kita ketahui bahwa sesuai standar internasional (ISO 9001-9004) tentang pelayanan yang baik dinyatakan, dalam mengukur keberhasilan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat adalah senantiasa mendengar keluhan-keluhan atau pengaduan dari masyarakat (*feedback from the customer*).

Oleh karena itu wadah komunikasi dua arah antara Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan masyarakat sangat diperlukan guna menghindari terjadinya kelangkaan pemenuhan kebutuhan informasi dan komunikasi. Wadah yang tepat sebagai tempat mengadukan berbagai permasalahan yang timbul sekaligus memperoleh jawaban yang dibutuhkan, tentunya harus merupakan suatu mediator yang dapat memfasilitasi arus informasi, sehingga akhirnya dibentuklah Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) merupakan suatu konsep pusat pengolahan yang terintegrasi. Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) merupakan aplikasi *online* melalui situs www.sidoarjo.go.id. Konsep Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) sepenuhnya didukung oleh teknologi informasi. Di dalam aplikasi ini dapat dilakukan komunikasi timbal balik baik antar Dinas, Badan, Kantor, serta Instansi vertikal yang bersangkutan.

b. Tujuan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) bertujuan :

1. Mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang demokratis, akuntabel, transparan, dan bertanggung jawab.
2. Meningkatkan mutu pelayanan umum dibidang yang menjadi lingkup kewenangannya agar setiap anggota masyarakat yang berhubungan dengan pemerintah daerah memperoleh keadilan.
3. Meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan umum yang lebih baik.

c. Tugas Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) mempunyai tugas :

1. Membantu menyelesaikan masalah pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan umum oleh pemerintah daerah dan perangkatnya.
2. Memfasilitasi pengaduan masyarakat dalam bentuk menerima aduan, mengklarifikasi aduan, mengkonfirmasi aduan, melakukan mediasi, mempublikasikan aduan, dan memberikan laporan kepada Bupati.

d. Fungsi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) mempunyai fungsi :

1. Menampung pengaduan masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintahan.
2. Memilah dan memilih aduan masyarakat yang didistribusikan pada perangkat daerah.
3. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait untuk meminta tanggapan atas pengaduan.
4. Menyampaikan respon dari perangkat daerah kepada pelapor.

e. Wewenang Pusat Pengaduan Masyarakat (P3M)

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) mempunyai wewenang :

1. Meminta keterangan secara lisan dan atau tertulis dari pelapor, terlapor atau pihak lain yang terkait mengenai suatu pengaduan yang disampaikan.
2. Memilih aduan yang layak untuk mendapatkan respon.

3. Jenis Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Kabupaten Sidoarjo

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo adalah sebagai mediator dalam penyampaian informasi tentang permasalahan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik dari masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Oleh sebab itu Pusat Pelayanan Pengaduan

Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo memberikan pelayanan berupa aduan melalui :

1. Aduan langsung, yang berupa :
 - a. Langsung datang ke Sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Jalan Sultan Agung No. 17 Sidoarjo atau dengan mengirim surat ke alamat tersebut.
 - b. Lewat telepon dengan nomor (031) 8957004 sampai dengan 8957006.
 - c. Lewat faksimili dengan nomor (031) 8957009.
 - d. Lewat internet (www.sidoarjo.go.id).
2. Pelayanan Informasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)
Masyarakat dapat mengikuti siaran Radio Siaran Pemerintah Kabupaten (RSPK) Sidoarjo pada gelombang AM 88,2 Khz setiap hari Senin, Selasa, Rabu, dan Kamis pukul 12.00 WIB sampai dengan 13.00 WIB. Disini masyarakat dapat menyampaikan berbagai respon atas aduan lewat radio pada telepon (031) 8949633.
3. Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Telepon *Online*
Masyarakat dapat memperoleh informasi respon dan aduan pada nomor telepon (031) 8957005 setiap hari kerja dan jam kerja langsung dari Sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo.

4. *Outlet* aduan formulir langsung 24 jam

Masyarakat juga bisa menulis formulir aduan langsung pada *outlet* di muka Sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Jalan Sultan Agung No 17 Sidoarjo selama 24 jam tanpa libur.

5. Lintas Berita Klarifikasi Sepekan

Pembacaan respon atas aduan masyarakat selama satu minggu melalui Radio Siaran Pemerintah Kabupaten (RSPK) Sidoarjo pada gelombang AM 88,2 Khz pada hari Sabtu pukul 18.00 WIB dan hari Minggu Pukul 18.00 WIB.

6. Papan Layanan Informasi

Publikasi respon juga dapat dilihat melalui papan layanan informasi yang diletakkan di Gedung Olah Raga Gelora Delta Jalan Pahlawan dan di depan Kantor Sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).

7. Layanan Personal

Masyarakat dapat mencantumkan nomor telepon atau nomor faksimili dan alamat *E-Mail* pada aduan. Respon dari aduan tersebut akan dihubungi ke nomor telepon atau nomor faksimili atau dikirim ke alamat *E-Mail* yang bersangkutan.

Dalam pelaksanaan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M), sumber daya manusianya didukung oleh personel-personel yang telah memperoleh pelatihan secara khusus, terutama dalam penggunaan teknologi informasi berbasis

komputer sebagai sarana pendukung utama. Unsur-unsur Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) terdiri dari :

1. Manajemen, terdiri dari manajer dan wakil manajer, Kepala Sub Dinas di lingkungan Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo.
2. Operator, adalah petugas yang berfungsi untuk menerima, mengolah, dan mendistribusikan data pengaduan masyarakat ke semua Dinas serta memberikan respon keluhan yang diperoleh dari Instansi teknis kepada masyarakat.
3. BAKOHUMAS (Badan Koordinasi Hubungan Masyarakat), merupakan agen di setiap Instansi yang bertugas memberikan respon, baik berupa jawaban lisan maupun tertulis dan tindakan nyata atas permasalahan yang timbul.
4. Administrator, merupakan bagian yang berperan dalam pengendalian sistem Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) secara keseluruhan agar Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) dapat berfungsi dengan baik. Di samping administrator, juga berperan sebagai sistem *back up* guna menjaga kelangsungan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). Fungsi ini dijalankan oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) selaku pengendali teknologi informasi di Kabupaten Sidoarjo.

4. Jenis *Hardware* dan *Software* yang Digunakan Untuk Melayani Pengaduan Masyarakat

a. *Hardware*

Setiap BAKOHUMAS memiliki perangkat komputer yang digunakan untuk menjawab respon atas keluhan yang disampaikan masyarakat. Setiap komputer BAKOHUMAS terhubung secara langsung dengan Sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) dan pusat jaringan komputer di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kabupaten Sidoarjo.

Komunikasi dilakukan melalui *Local Area Network* (LAN) di lingkungan Dinas/Instansi yang dapat dicapai dengan kabel sebanyak enam belas titik dan *Wireless Local Area Network* (WLAN) pada Dinas/Instansi yang tidak terjangkau oleh kabel sebanyak sebelas titik ; dan dua puluh satu jaringan telepon (*Dial Up*) pada sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). Untuk mendukung kegiatan Pusat Pengaduan Pelayanan Masyarakat (P3M), infrastruktur yang dimiliki antara lain :

1. Satu *Server* di Sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) dengan prosesor Intel Xeon 2,6 Ghz. *Server* tersebut terhubung pada enam buah komputer *client* dengan prosesor Intel Pentium IV 2,6 Ghz menggunakan topologi *star*.
2. Enam *Server NOC (Network Operation Center)* di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kabupaten Sidoarjo. Enam server tersebut terdiri dari :

Tabel 2

Server Network Operation Center

Fungsi Server	Prosesor yang digunakan
a. <i>Web Server</i> (merupakan komputer khusus yang bertindak sebagai server untuk menangani web)	a. Intel Xeon 2,4 Ghz
b. <i>Proxy Server</i> (merupakan jembatan antara client dan network lain atau internet)	b. Intel Xeon 2,6 Ghz
c. <i>Main Server</i> (mengatur keseluruhan server yang ada)	c. Intel Xeon 2,8 Ghz
d. <i>Database Server</i> (berguna untuk menyimpan data)	d. Intel Xeon 2,8 Ghz
e. <i>Exchange Server</i> (menangani pertukaran data)	e. Intel Xeon 3 Ghz
f. <i>Antivirus Server</i> (berfungsi untuk memberikan proteksi terhadap virus)	f. Intel Pentium III 550 Mhz

(Sumber : Data diolah)

Sedangkan untuk melakukan komunikasi dan distribusi data antar Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE), Kantor Sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M), dan BAKOHUMAS/satuan kerja lain dilakukan melalui :

1. Jaringan Kabel Serat Optik (F/O) untuk dua satuan kerja.
2. Jaringan *Wireless Local Area Network* untuk sebelas satuan kerja.
3. Jaringan *Local Area Network* dengan kabel UTP di Kantor Sekretariat Kabupaten Sidoarjo.
4. Sambungan telepon untuk dua puluh dua satuan kerja.

b. *Software*

Software yang digunakan merupakan *Computer Based Information System* (CBIS) dengan mengoptimalkan fungsi jaringan kerja *Local Area Network* (LAN). *Local Area Network* (LAN) yang dibangun merupakan jaringan komputer semi tertutup. Aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) dibagi menjadi tiga, yaitu :

- a. Aplikasi indeks yang berada Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). Aplikasi ini menjadi pusat sistem informasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) karena dari sinilah data pengaduan masyarakat direkam, diolah, didistribusikan, dan dipublikasikan.
- b. Aplikasi agen Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis web yang digunakan oleh BAKOHUMAS untuk memberikan respon atas keluhan masyarakat.
- c. Pengaduan *Online*. Aplikasi ini merupakan bagian dari situs www.sidoarjo.go.id dan dapat diakses secara luas oleh masyarakat. Melalui aplikasi ini masyarakat menyampaikan keluhan sekaligus melihat respon Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo atas keluhan yang disampaikan.

Secara lebih jelas, teknologi *software* yang digunakan dalam pelaksanaan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) ini adalah sebagai berikut :

- a. Sistem operasi yang digunakan yaitu Microsoft Windows Server 2000 untuk *server* dan Microsoft Windows XP untuk *client*. Aplikasi tambahan

yang digunakan di komputer *client* untuk mendukung kegiatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) antara lain yaitu Microsoft Office 2003 (Microsoft Office Word 2003, Microsoft Office Excel 2003, dan Microsoft Office PowerPoint 2003), Norton Antivirus Corporate untuk mengamankan data dari serangan virus, dan Adobe Acrobat Reader 6.0.

- b. Aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) merupakan aplikasi berbasis web dan didesain dengan bahasa pemrograman Microsoft Active Server Page (ASP) dan Java Script.
- c. Pengolahan *data base* menggunakan program Microsoft SQL Server 2000.
- d. Aplikasi ini dijalankan dalam sebuah intranet yang dapat diakses oleh semua satuan kerja di Kabupaten Sidoarjo.
- e. Fitur yang disediakan aplikasi ini antara lain :
 1. Pencatatan pengaduan, baik oleh operator maupun masyarakat secara langsung.
 2. Distribusi pengaduan kepada satuan kerja sesuai dengan ini pengaduan dan disesuaikan dengan tugas pokok, fungsi, dan wewenang setiap satuan kerja. Pada proses ini juga dilakukan proses pemilahan atas kelayakan pengaduan. Jika pengaduan dianggap tidak layak, misalnya tidak mencantumkan nama dan alamat jelas, isi pengaduan yang sifatnya hanya coba-coba, dan lain-lain, maka pengaduan ini tidak akan didistribusikan ke satuan kerja.

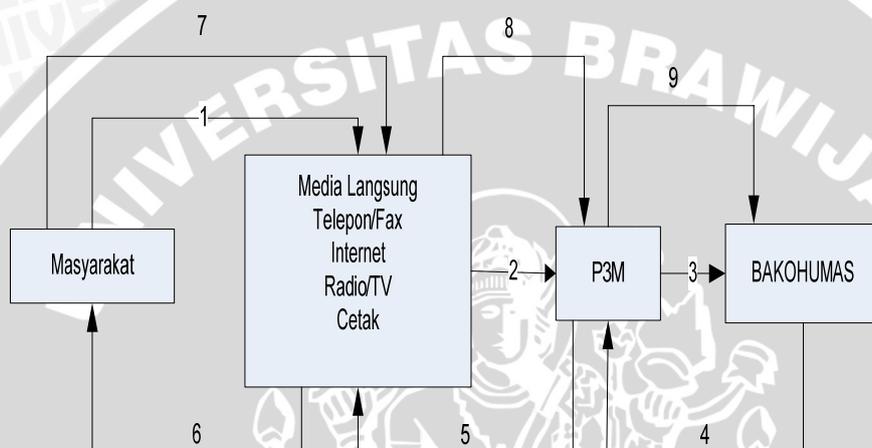
3. Pemberian respon dari setiap BAKOHUMAS atas pengaduan yang diterima. Pengaduan masyarakat yang diterima setiap BAKOHUMAS sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan wewenang setiap satuan kerja. BAKOHUMAS tidak akan bisa melihat pengaduan yang didistribusikan ke satuan kerja lain.
4. Publikasi atas respon yang diberikan setiap BAKOHUMAS. Disini juga terjadi proses pemilahan kelayakan respon. Jika respon dianggap tidak layak, maka respon tidak akan dipublikasikan. Jika respon tersebut layak, akan dipublikasikan melalui media respon sebagaimana diuraikan sebelumnya. Proses ini harus dilakukan karena respon yang dipublikasikan juga merupakan respon dari Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, bukti respon dari satuan kerja.
5. Laporan kegiatan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang mencatat aktifitas Sekretariat dari BAKOHUMAS sehingga dapat diketahui satuan kerja yang aktif dan tidak. Juga dapat diketahui kinerja Sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).
- f. Aplikasi ini dibangun secara mandiri oleh Tim Teknis Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kabupaten Sidoarjo.
- g. Pada saat ini, aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) sudah dapat diakses melalui internet di situs resmi Kabupaten Sidoarjo (www.sidoarjo.go.id).

Melalui gambar berikut ini dapat dijelaskan alur mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat ke Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).

Gambar 5

Mekasnisme Kerja Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M)

Kabupaten Sidoarjo



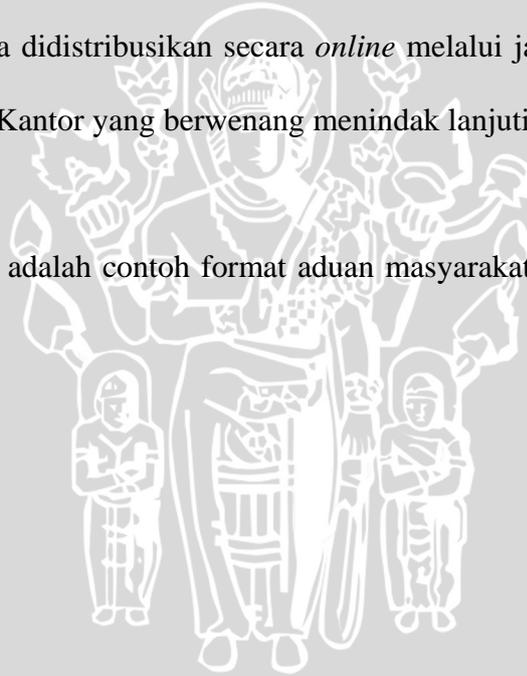
Keterangan :

1. Masyarakat mengirimkan aduan ke P3M lewat media komunikasi.
2. Media Komunikasi menyampaikan aduan dari masyarakat ke P3M.
3. P3M menyampaikan aduan ke BAKOHUMAS.
4. BAKOHUMAS merespon aduan yang dikirimkan ke P3M.
5. P3M menyampaikan respon ke masyarakat lewat media komunikasi.
6. Media Komunikasi menyampaikan respon dari P3M ke masyarakat.
7. Masyarakat memberikan *feedback* pada P3M lewat media komunikasi atas respon yang diterima.
8. Media menyampaikan *feedback* masyarakat ke P3M atas respon yang diterima.
9. P3M menyampaikan *feedback* ke BAKOHUMAS atas respon yang dikirim ke masyarakat dan selanjutnya BAKOHUMAS merespon kembali.

(Sumber : Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2005)

Namun demikian untuk melakukan pengaduan yang cepat, mudah, dan praktis, masyarakat dapat memilih form pengaduan yang ada di internet karena sifatnya yang *online* dan setiap saat pengaduan masuk dapat langsung masuk di dalam *database* pengaduan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). Hal ini tidak saja memudahkan pengguna layanan ini, tetapi juga memudahkan para petugas di Sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) karena mereka tidak harus bekerja dua kali untuk memasukkan data *offline* yang di dapat dari surat warga, telepon, dan lain-lain untuk kemudian dimasukkan ke dalam *database* yang untuk selanjutnya didistribusikan secara *online* melalui jaringan intranet ke masing-masing Dinas/Kantor yang berwenang menindak lanjuti aduan masyarakat tersebut.

Gambar berikut ini adalah contoh format aduan masyarakat yang bisa diisi di media internet.



Gambar 6

Formulir Pengaduan Masyarakat

PENGADUAN MASYARAKAT

[Klik disini untuk melihat pengaduan](#)

»» Data Pelapor ««

Nama :

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Alamat : Jl.

Desa

Kecamatan

Kota

Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Telepon :

Faksimili :

E-Mail :

»» Data Aduan ««

Subyek :

Uraian Pengaduan :

Jika anda pernah mengadukan permasalahan yang sama sebelumnya, ketikkan nomor pengaduan anda bawah ini

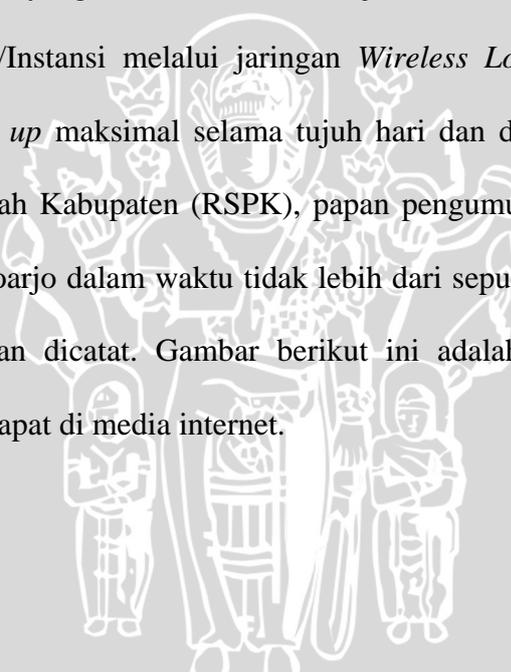
[Lupa Nomor Pengaduan](#)

Program Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat
 Dibangun dan dikembangkan oleh KPDE Kabupaten Sidoarjo
 2003

(Sumber : www.sidoarjo.go.id)

Berbagai macam pengaduan masyarakat tersebut selanjutnya akan dicatat dan diagenda oleh petugas di Sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) ke lembar pengaduan untuk diteruskan ke Dinas/Instansi terkait dan berwenang yang terintegrasi secara *online* antar Dinas/Instansi Pemerintah. Selanjutnya Dinas/Instansi merespon pengaduan/keluhan masyarakat yang dikoordinir oleh petugas BAKOHUMAS masing-masing Instansi untuk dikirim secara *online* ke Sekretariat Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).

Setiap pengaduan yang masuk akan dijawab oleh masing-masing BAKOHUMAS Dinas/Instansi melalui jaringan *Wireless Local Area Network* (WLAN) maupun *dial up* maksimal selama tujuh hari dan diumumkan melalui Radio Siaran Pemerintah Kabupaten (RSPK), papan pengumuman di kecamatan serta pada website Sidoarjo dalam waktu tidak lebih dari sepuluh hari kerja sejak pengaduan diterima dan dicatat. Gambar berikut ini adalah contoh publikasi respon aduan yang terdapat di media internet.



Gambar 7

Contoh Publikasi Pengaduan Masyarakat

Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat
KABUPATEN SIDOARJO **P3M**

[Halaman Utama](#)

[Pengaduan](#)

[Kirim Aduan](#)

[Respon](#)

[Statistik](#)

[Profil P3M](#)

[Cari Pengaduan](#)

[Situs Sidoarjo](#)

[Dukungan](#)

PUBLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT

Detail Pengaduan	
Kode Pengaduan	: 02006040030
Nama Pelapor	: Ir. HAGUN SIPRY, MM
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Alamat	: Perum. Griyo Kartika V-15
Telepon	: 8014946
Fax	:
Pekerjaan	: Pegawai Negeri Sipil
Email	: prisp1@yahoo.com
Tanggal Pengaduan	: 17 April 2006
Tgl. Pengaduandicatat	: 17 April 2006
Subyek	: jalan Rusak Berat
Uraian Pengaduan	: Jalan Rusak Berat antara gedangan sampai desa sedati perum c. Mas dan Griyo Kartika oleh truk Dam, deloper yg sedang bangun perum baru di sekitarnya. tgl kimpraswilsidoarjo, benkansolusi terbaik bagi mereka2 yg menggunakan jalannya tidak sesuai kelasnya, atau mereka bekerja pada mlm hari, shg tdk menimbulkan kemacetan lalu lintas di lokasi tsb, apalagi kalau2 truk besar ini jalan berlawanan arah, akan menimbulkan kemacetan total, diharapkan yg punya blm dipinggir jalan jgn parkir di dpn rumah kalau ini yg terjadi maka truk ini tidak bisa lewat akhirnya menimbulkan kemacetan yg luar biasa. lalu utk PDAM Sidoarjo, kapada daerah sedati sekitarnya yg notabene adati kompleks perumahan bisa di aliri Air minum bukan air kali pepe yg syarat dgn air kotordt layak dimandipt yg dipaka oleh warga C.mas sekitarnya, trims mohon perhatiannya
Media Pengaduan	: APLIKASIP3M ONLINE

Respon dan Tindak Lanjut Pengaduan

1. Respon

Terima kasih atas masukan Saudara Pihak Dinas Perhubungan akan berkoordinasi dengan pihak terkait untuk masalah penggunaan jalan yang tidak sesuai kelasnya, aliran PDAM dan waga yang parkir kendaraan di depan rumahnya

Tindak Lanjut

Tgl. Kegiatan : 19 April 2006 s.d. 19 April 2006

Kegiatan : sudah dikoordinasikan dengan pihak terkait

Sumber Dana : lain-lain

Jumlah Anggaran : Rp. 0

Dasar Kegiatan : Perintah Kepala Dinas

No. Dokumen : 119

Tgl. Dokumen : 19 April 2006

Rekanan : Swakelola

Unit Penanggungjawab **Dinas Perhubungan**

[Kembali](#)

Program Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat
Dibangunkan dan dikembangkan oleh KPDE Kabupaten Sidoarjo
2003

(Sumber : www.sidoarjo.go.id)



B. Analisis dan Interpretasi Data

Seperti yang telah diuraikan pada bagian terdahulu, manfaat penggunaan *Local Area Network* (LAN) antara lain adalah dapatnya dilakukan *resource sharing*, diperolehnya keandalan yang tinggi, serta menghemat pengeluaran keuangan. Disamping itu dapat pula dilakukan *back up* data dan bila perlu dapat pula diadakan perbaikan *software* yang bisa dilakukan dari salah satu sumber (*resource*).

Dengan manfaat tersebut, *Local Area Network* (LAN) diharapkan dapat memberikan peran bantu untuk pencapaian fungsi layanan masyarakat yang optimal. Tercapainya harapan tersebut dapat diperkirakan akan berhasil antara lain karena dengan adanya fasilitas *Local Area Network* (LAN) ini, informasi dari masyarakat akan direspon langsung, dalam arti segera disampaikan pada dinas yang terkait dengan persoalan tersebut, sehingga penanggulangan atau perbaikan tertentu dapat dilakukan dalam kurun waktu singkat.

Adapun hasil pengaduan masyarakat beserta respon yang telah diberikan telah oleh Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) adalah seperti yang tertera pada gambar berikut :

Gambar 8

Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Bulan Pada Tahun 2004



Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat
KABUPATEN SIDOARJO **P3M**

Tamu -

REKAPITULASI JUMLAH PENGADUAN PER BULAN

Rekapitulasi Tahun :

Tahun : 2004
Jumlah Pengaduan : 1400

[Lihat Grafik Pengaduan](#)

No.	BULAN	DISTRIBUSI PENGADUAN			PUBLIKASI RESPON
		Diterima	Dijawab	Belum Dijawab	
1	Pebruari	208	202	6	99
2	Maret	227	224	3	230
3	April	133	131	2	120
4	Mei	93	92	1	96
5	Juni	118	116	2	111
6	Juli	117	116	1	97
7	Agustus	98	95	3	86
8	September	93	87	6	72
9	Oktober	77	73	4	59
10	Nopember	56	53	3	41
11	Desember	80	76	4	58
JUMLAH TOTAL		1300	1265	35	1069

Perbedaan JUMLAH PENGADUAN dan JUMLAH PENGADUAN DIDISTRIBUSIKAN (DITERIMA) terjadi karena tidak semua pengaduan mencantumkan identitas pengirim pengaduan secara jelas sehingga tidak dapat didistribusikan ke satuan kerja yang bertanggungjawab

Jumlah Publikasi Respon dihitung berdasarkan jumlah respon pengaduan yang dipublikasikan pada bulan bersangkutan, bukan tanggal pengaduan diterima

Program Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat
Dibangun dan dikembangkan oleh **KPDE Kabupaten Sidoarjo**
2003

(Sumber : www.sidoarjo.go.id)



Gambar 9

Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Masyarakat Per Bulan Pada Tahun 2005



Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat
KABUPATEN SIDOARJO **P3M**

Tamu -

[Halaman Utama](#)

[Pengaduan](#)

[Kirim Aduan](#)

[Respon](#)

[Statistik](#)

[Profil P3M](#)

[Cari Pengaduan](#)

[Situs Sidoarjo](#)

[Dukungan](#)

REKAPITULASI JUMLAH PENGADUAN PER BULAN

Rekapitulasi Tahun :

Tahun : 2005
Jumlah Pengaduan : 1047

[Lihat Grafik Pengaduan](#)

No.	BULAN	DISTRIBUSI PENGADUAN			PUBLIKASI RESPON
		Diterima	Dijawab	Belum Dijawab	
1	Januari	67	64	3	72
2	Pebruari	74	68	6	47
3	Maret	53	50	3	65
4	April	74	70	4	50
5	Mei	72	69	3	100
6	Juni	133	122	11	91
7	Juli	133	126	7	64
8	Agustus	85	77	8	109
9	September	84	82	2	98
10	Oktober	76	72	4	63
11	Nopember	63	60	3	40
12	Desember	84	77	7	68
JUMLAH TOTAL		998	937	61	867

Perbedaan JUMLAH PENGADUAN dan JUMLAH PENGADUAN DIDISTRIBUSIKAN (DITERIMA) terjadi karena tidak semua pengaduan mencantumkan identitas pengirim pengaduan secara jelas sehingga tidak dapat didistribusikan ke satuan kerja yang bertanggungjawab

Jumlah Publikasi Respon dihitung berdasarkan jumlah respon pengaduan yang dipublikasikan pada bulan bersangkutan, bukan tanggal pengaduan diterima

Program Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat
Dibangun dan dikembangkan oleh **KPDE Kabupaten Sidoarjo**
2003

(Sumber : www.sidoarjo.go.id)



Dari gambar 8 dan gambar 9 diketahui adanya penurunan jumlah total pengaduan masyarakat dari 1300 buah pada tahun 2004 menjadi 998 buah pada tahun 2005. Perlu ditambahkan di sini bahwa tahun 2004 hanya tercatat selama sebelas bulan yaitu mulai bulan Pebruari sampai dengan bulan Desember, sedangkan untuk tahun 2005 tercatat selama duabelas bulan yaitu mulai bulan Januari sampai dengan bulan Desember. Dengan adanya perbedaan jumlah bulan yang tercatat ini, maka untuk mengestimasi prosentase penurunan aduan tersebut dapat dilakukan dalam tiga cara penghitungan.

Cara pertama adalah mencari jumlah rata-rata aduan perbulan pada tahun 2004, yaitu 1300 dibagi sebelas yang menghasilkan 118 aduan. Jumlah tersebut dikalikan dengan dua belas (yang merupakan jumlah bulan dalam satu tahun) menjadi 1416 aduan dalam satu tahun. Selanjutnya dicari selisih jumlah aduan antara tahun 2004 dengan tahun 2005, yaitu 1416 dikurangi 998 menjadi 418 aduan. Prosentasenya dapat dihitung 418 dibagi dengan 1416 kemudian dikalikan 100%, yaitu 29,5 % .

Metode kedua adalah mencari jumlah rata-rata aduan perbulan untuk tahun 2004 yaitu 1300 dibagi sebelas yang menghasilkan 118 aduan. Kemudian juga mencari jumlah aduan rata-rata perbulan untuk tahun 2005 yaitu 998 dibagi dua belas sehingga diperoleh harga 83 aduan. Selanjutnya dicari selisih harga rata-rata aduan per bulan antara tahun 2004 dengan tahun 2005, yaitu 118 dikurangi 83 yang menghasilkan 35 aduan. Prosentasenya dapat dihitung 35 dibagi 118 dikalikan 100% , yaitu 29,7 % .

Cara yang terakhir adalah menghitung selisih jumlah aduan pada tahun 2004 dengan jumlah aduan pada tahun 2005, yaitu 1300 dikurangi dengan 998, menghasilkan harga 302 aduan. Prosentasinya dicari dengan cara 302 dibagi dengan 1300 kemudian dikalikan 100%, yaitu 23,2 %.

Prosentase penurunan jumlah pengaduan yang diperoleh dengan metode perhitungan pertama, kedua, maupun yang ketiga memberikan hasil yang signifikan. Selanjutnya bila ditelaah selisih antara jumlah masukan pengaduan yang tercatat dengan jumlah pengaduan yang tidak dijawab adalah 2,7% untuk tahun 2004 dan 6,1% untuk tahun 2005. Jumlah tersebut cukup kecil sehingga bisa disimpulkan bahwa kinerja Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) beserta Instansi/Dinas terkait dapat dikategorikan baik.

Namun dari gambar 8 dan gambar 9 diketahui bahwa pengaduan yang belum dijawab terjadi peningkatan hampir dua kali lipat. Ini disebabkan masalah-masalah yang diajukan masyarakat tidak ditindak lanjuti oleh Dinas yang bersangkutan atau Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo. Keadaan seperti ini sangat merugikan bagi seluruh sistem informasi yang sudah dibangun dengan biaya mahal serta sudah dilaksanakan dengan baik. Namun karena realisasi pemecahan masalah yang dihadapi oleh masyarakat kurang mendapat perhatian, maka antusias masyarakat terhadap bentuk layanan informasi ini menjadi berkurang.

Persoalan tersebut pada tahun 2006 sudah menjadi perhatian yang serius bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan cara mengevaluasi kecepatan dan

ketepatan Dinas merespon aduan masyarakat setiap bulannya. Apabila Dinas tersebut kurang cepat dalam merespon aduan, maka Dinas yang bersangkutan akan diberi sanksi. Dengan demikian pelayanan masyarakat menggunakan *Local Area Network* (LAN) akan menjadi lebih optimal.

Dari semua uraian tentang *hardware* dan *software* tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk melayani pengaduan masyarakat oleh Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo telah cukup memadai. Namun peneliti melihat ada masalah mengenai sumber daya manusia di Kantor Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) sendiri kurang mengetahui *Troubleshooting* jaringan komputer. Jadi untuk memperlancar kinerja Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M), sebaiknya diberikan pelatihan secara khusus kepada pegawai Kantor Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) mengenai penanganan *Troubleshooting* tersebut. Sehingga apabila terjadi kerusakan, bisa cepat diatasi tanpa harus menunggu teknisi dari Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE).

Seperti diketahui bahwa *Electronic Government (E-Government)* menghendaki adanya sistem pelayanan masyarakat yang dekat dengan rakyat sehingga dapat mengeliminasi budaya birokrasi yang berbelit-belit. Disamping itu tujuan utamanya adalah untuk mewujudkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan seperti yang tercemin dalam prinsip *Good Governance*. Transparansi dapat diukur dari adanya mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan masyarakat tentang berbagai kebijakan dan pelayanan masyarakat maupun proses-proses

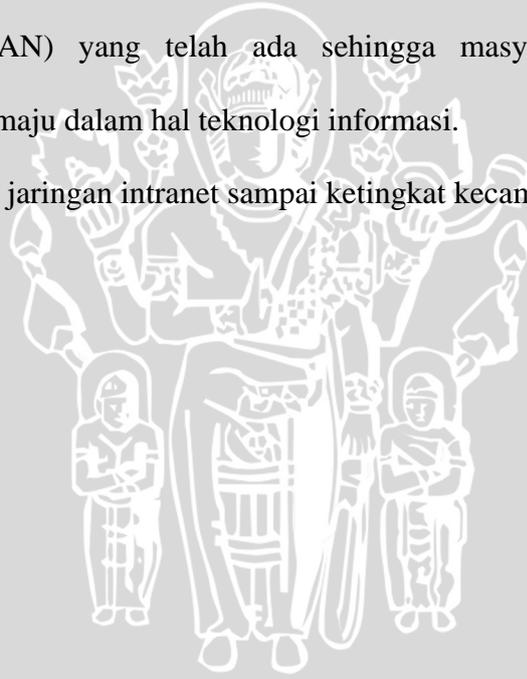
dalam sektor publik serta mekanisme yang memfasilitasi pelaporan maupun pengelolaan informasi dan penyimpangan tindakan aparat publik di dalam kegiatan melayani. Salah satu upaya Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo untuk mewujudkan hal tersebut adalah dengan dibentuknya wadah Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang menampung segala keluhan dari masyarakat terkait dengan segala hal yang berkenaan dengan hubungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo dan warga masyarakat.

Secara umum partisipasi masyarakat dalam menggunakan produk layanan ini cukup bagus mengingat hal ini merupakan salah satu terobosan yang relatif masih baru dari Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo. Dari gambar 8 dan gambar 9 dapat dilihat adanya selisih antara jumlah pengaduan total dan jumlah dituliskan pada kolom, hal ini terjadi karena tidak semua pengaduan mencantumkan identitas pengirim secara jelas sehingga tidak dapat di distribusikan ke satuan kerja yang bertanggungjawab menangani masalah tersebut. Hal ini menjadi pertimbangan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) karena berkaitan dengan keakuratan aduan yang menjadi pertimbangan masing-masing Instansi yang bertanggungjawab untuk merespon dan menindaklanjuti dengan tindakan nyata di lapangan. Jumlah publikasi respon pada gambar 8 dan gambar 9 diatas dihitung berdasarkan respon pengaduan yang dipublikasikan pada bulan bersangkutan, bukan tanggal pengaduan diterima.

Dalam rangka upaya optimalisasi kinerja Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo menuju *Good Governance* dan

Clean Governance, perlu diupayakan rencana program pengembangan ke depan antara lain :

1. Penyempurnaan dan pengembangan sektor Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) interaktif agar masyarakat dapat berkomunikasi dengan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) serta dinas terkait pada jam dan hari tertentu yang telah dijadwalkan.
2. Pembenahan infrastruktur Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) misalnya agar warga masyarakat dapat mengakses *Wireless Local Area Network* (WLAN) yang telah ada sehingga masyarakat Kabupaten Sidoarjo lebih maju dalam hal teknologi informasi.
3. Pengembangan jaringan intranet sampai ketinggian kecamatan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah membawa perubahan dalam pola berpikir masyarakat juga persepsi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi ini menghasilkan titik cerah bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. *E-Government* merupakan manifestasi dari pemanfaatan *Local Area Network* (LAN) yang dilakukan oleh Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan. Perubahan besar terhadap dunia pemerintahan ini memiliki orientasi akan terwujudnya *Good Governance* atau pemerintahan yang baik sehingga terdapat suatu peningkatan pelayanan baik secara langsung kepada publik (*front-office*) maupun di dalam menunjang operasi internal pemerintahan (*back-office*).

Dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Sidoarjo telah mampu mengembangkan *E-Government* lebih baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pembangunan *website* yang diperbaharui secara berkala dengan berbagai layanan yang terdapat di dalamnya. Salah satu contohnya adalah tersedianya layanan pengaduan secara *online* dalam bentuk aplikasi Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M). Aplikasi ini

berupa *website* dan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo mampu meningkatkan partisipasi masyarakat untuk memanfaatkannya. Jumlah pengguna layanan *online* Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan telah dapat berjalan dengan efektif.

B. Saran

Saran pengembangan yang dapat diberikan dengan maksud menyempurnakan pemanfaatan *Local Area Network* (LAN) ini adalah :

1. Dalam rangka memperluas akses pelayanan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dapat menyediakan *outlet-outlet online* pada wilayah administrasi terendah di Kabupaten Sidoarjo. Melalui *outlet* ini masyarakat dapat memanfaatkan informasi secara *online* serta mengisi formulir pengaduan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) secara langsung tanpa harus pergi ke warung internet (warnet).
2. Pengadaan pelatihan sumber daya manusia di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo, dalam hal ini operator dibekali dengan pengetahuan tentang aplikasi operasional komputer baik *hardware* maupun *software*. Sebaiknya pada Kantor Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo disediakan tenaga teknisi yang menguasai bidangnya sehingga apabila terjadi gangguan pada sistem komputer tersebut bisa segera diperbaiki. Untuk efisiensi biaya operasional

rekrutmen tenaga teknis ini bisa diambil dari salah seorang operator yang dianggap mempunyai pengetahuan serta ketrampilan yang paling baik.

3. Guna optimalisasi kinerja sistem ini perlu ditekankan aspek pemeliharaan/perawatan, baik *hardware* maupun *software*. Hal ini bertujuan agar peralatan lebih awet serta kerusakan sistem dapat dideteksi lebih awal sehingga penanggulangannya juga dapat dilakukan lebih awal.
4. Dengan memperhatikan biaya serta kebutuhan, perangkat sistem dapat terus ditingkatkan dengan menggunakan peralatan yang lebih maju dan mempunyai kelebihan dari peralatan sistem sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonymous. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- . 2003. *Pengelolaan Jaringan Komputer Novell Netware 4.1*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- . 2004. *Kamus Lengkap Jaringan Komputer*. Jakarta : Salemba Infotek.
- Davis, G.B. 2002. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen : Bagian I Pengantar*. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Hartono, Jogyanto. 1999. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- . 2005. *Sistem Teknologi Informasi Edisi II*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Indrajit, Richardus Eko et al. 2002. *Buku Pintar Linux Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Islamy, M. Irfan. 1991. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Komaruddin. 1983. *Ensiklopedia Menejemen*. Bandung : Penerbit Alumni.
- Kristanto, Andri. 2003. *Keamanan Data pada Jaringan Komputer*. Yogyakarta: Gava Media.
- . 2003. *Jaringan Komputer*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Krober, Donald W. and Watson, Hugh J. 1990. *Computer-Based Information Systems : A Management Approach Second Edition*. New York : Macmillian.
- Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P. 2004. *Management Information Systems : Managing The Digital Firm*. New Jersey : Prentice Hall.
- Mcleod, Raymond, Jr et al. 2004. *Sistem Informasi Manajemen Edisi Kedelapan*. Alih Bahasa : Hendra Teguh. Jakarta : PT. Indeks.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Nazir, Mohammad. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Neibauer, Alan. 2001. *Membuat Jaringan Komputer untuk Perusahaan Kecil*, Alih Bahasa : B.M. Adam. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. 2002. *Perancangan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- . 2003. *Konsep dan Perancangan Jaringan Komputer Bangunan Satu Lantai, Gedung Bertingkat, dan Kawasan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2005.
- Siagian, Sondang P. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Syafrizal, Melwin. 2005. *Pengantar Jaringan Komputer*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tittel, Ed. 2004. *Schaum's Outline : Computer Networking (Jaringan Komputer)*. Alih Bahasa : Irzam Hardiansyah. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Westra, Pariata. 1982. *Ensiklopedi Administrasi*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- <http://www.dephan.go.id/modules.php?name=Sections&op=printpage&artid=57>
diambil pada tanggal 27 Januari 2006 pukul 12.30 WIB.
- <http://www.sidoarjo.go.id> diambil pada tanggal 27 April 2006 pukul 16.30 WIB.