

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN FUNGSI KANTOR  
PENGOLAHAN DATA ELEKTRONIK DALAM PELAYANAN  
INFORMASI KEPADA MASYARAKAT**

**(Studi pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk menempuh  
Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya**

**NURKHOLIS JAUHARY**

**0210313079-31**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISIRASI PUBLIK  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN  
MALANG**

**2008**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**JUDUL : Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Kantor Pengolahan Data  
Elektronik Dalam Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat  
(Studi Pada Kantor Pengolahan Data Elektronik  
Kabupaten Malang)**

**Disusun Oleh : Nurkholis Jauhary**

**NIM : 0210313079-31**

**Fakultas : Ilmu Administrasi**

**Jurusan : Administrasi Publik**

**Konsentrasi : Administrasi Pembangunan**

Malang, 20 September 2007

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Abdul Hakim, M.Si  
NIP. 131 475 903

Dra. Siti Rochmah, M.Si  
NIP. 131 573 959

## ABSTRAKSI

### **Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Dalam Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang) Nurkholis Jauhary, 2007, 106 halaman.**

Dengan adanya pelaksanaan otonomi daerah saat ini, Pemerintah Daerah Kabupaten Malang dengan memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi membangun e-government di lingkungan pemerintahannya, dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama pelayanan informasi. Dengan adanya e-government tersebut diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan informasi secara cepat, tepat, dan akurat dari pemerintah. Didalam pelaksanaan e-government ini yang paling berperan adalah Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kabupaten Malang yang selama ini mengendalikan pengoperasian komputer dan memberi bimbingan komputerisasi di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang.

Untuk menunjang penelitian ini, digunakan beberapa teori yang berkenaan dengan pelayanan publik, sistem informasi manajemen, pengolahan data elektronik, dan elektronik government. Dimana dengan teori-teori tersebut diharapkan dapat diketahui sejauh mana Fungsi dari Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) dalam memberikan pelayanan informasi kepada aparatur pemerintah maupun kepada masyarakat.

Metode yang dipergunakan didalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan menekankan pada fenomena yang terjadi saat penelitian dilakukan, yang kemudian dianalisa dan diinterpretasikan. Fokus yang diambil dalam penelitian ini adalah Fungsi KPDE kabupaten Malang didalam : a). Pengendalian pengoperasian komputer, penyiapan data, penyiapan dan pengamanan perangkat keras/ lunak komputer; b). Pemberian bimbingan pengendalian sistem komputerisasi di lingkungan pemerintahan daerah; c). Membangun bank data; d). Menciptakan media interaksi antara birokrasi dan masyarakat; e). Kendala yang dihadapi KPDE Kabupaten Malang; f). Upaya yang dilakukan KPDE untuk mengatasi kendala yang ada. Data diambil dengan cara wawancara dan mempertimbangkan data sekunder yang ada seperti arsip atau dokumen.

Dari penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa program e-government yang sedang dikembangkan KPDE Kabupaten Malang merupakan perwujudan penerapan jaringan informasi di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang secara terpadu dan terintegrasi, yang salah satu hasilnya adalah dibangunnya "Kabupaten Malang Online" dengan situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) oleh KPDE yang akan menjadi sarana pelaksanaan e-government. Dengan adanya "Kabupaten Malang Onlione" diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pemerintah daerah kabupaten Malang didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan informasi. Sedangkan melalui situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) masyarakat dapat memperoleh layanan informasi mengenai Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang dan informasi tentang keadaan diseluruh wilayah Kabupaten Malang. Jadi Fungsi KPDE sangat besar

dalam pelaksanaan e-government di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Dalam Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat” yang dilaksanakan Studi Pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik/Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

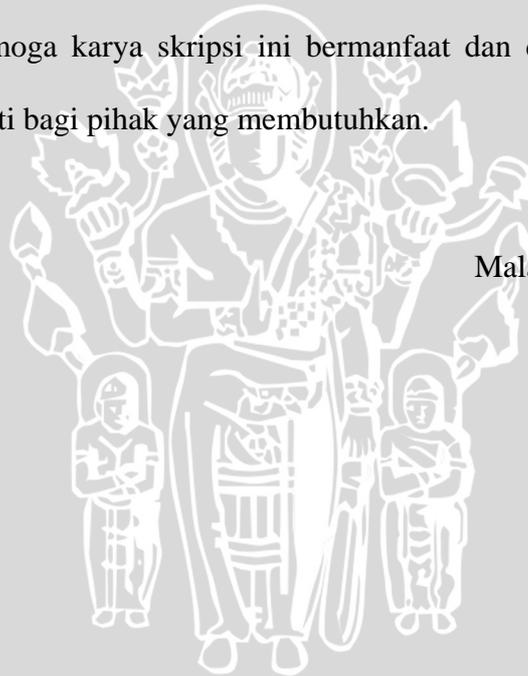
1. Bapak Prof. DR. Suhadak, MEC selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
2. Bapak Dr. Abdul Hakim, MSi dan Ibu Dra. Siti Rochmah, MSi selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan dan menasehati penulis.
3. Bapak Ir. M. Nasri Abd. Wahid, M.Eng.Sc selaku Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang yang telah memberikan informasi dan bantuannya.
4. Ibu Dra. Nikmawati yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan kerjasamanya.

5. Bapak Ir. Henri B.M Tanjung selaku Kepala Seksi Akses Data yang telah memberikan informasi dan bantuannya.
6. Bapak Noegroho B. Laksono selaku Kepala Seksi Pelayanan Data yang telah memberikan informasi dan bantuannya.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Akhirnya Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Januari 2008

Penulis



**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAKSI</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix

**BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	9

**BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

A. Pelayanan Publik.....	10
1. Definisi Pelayanan Publik.....	10
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	13
3. Pelayanan Publik Yang Baik.....	15
B. Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	18
1. Pengertian Sistem.....	18
2. Pengertian Informasi.....	20
3. Pengertian Sistem Informasi.....	22
4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	23
C. Pengolahan Data Elektronik.....	24
D. Electronic Government.....	26
E. Efektivitas.....	45

**BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	49
B. Fokus Penelitian.....	50
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	51
D. Jenis dan Sumber Data.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Instrumen Penelitian.....	54
G. Analisis Data.....	55



**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... 58
  - 1.1. Kondisi Umum Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang ..... 58
  - 1.2. Gambaran Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang ..... 60
    - 1.2.1. Latar Belakang Pembentukan ..... 60
    - 1.2.2. Lokasi Dan Kedudukan ..... 62
    - 1.2.3. Kondisi SDM ..... 63
    - 1.2.4. Susunan Dan Struktur ..... 65
    - 1.2.5. Tugas Dan Fungsi ..... 70
    - 1.2.6. Tata Kerja ..... 71
2. Fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Dalam Pelaksanaan E-Government Di Pemerintahan Kabupaten Malang ..... 72
3. Kendala Yang Dihadapi Kantor Pengolahan Data Elektronik Dalam Pelayanan Informasi Secara Elektronik ..... 83

B. Pembahasan

1. Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Dalam Pelaksanaan E-Government ..... 84
2. Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Pelayanan Informasi Secara Elektronik ..... 98

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 107

B. Saran ..... 108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar No.1 : Tampilan Situs Kabupaten Malang .....	74
Gambar No.2 : Tampilan Link Layanan Masyarakat .....	75
Gambar No.3 : Tampilan Link KPDE Kabupaten Malang .....	76



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam pelaksanaan otonomi daerah saat ini, Pemerintah Daerah berdasarkan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah diberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri demi meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan. Dalam rangka pelayanan kepada masyarakat dan pelaksanaan pembangunan di daerah baik yang menyangkut penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pelaksanaan maupun yang menyangkut segi-segi pembiayaan sesuai dengan kemampuan daerah. Salah satu fungsi dari tugas pemerintah daerah sebagai pelaksana administrasi Negara di dalam pelaksanaan otonomi daerah saat ini adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sifat administrasi negara yang berkaitan erat dengan bermacam kelompok dan individu dalam memberikan pelayanan kepada publik sebenarnya berkaitan erat dengan sifat publik dari administrasi negara, maka dalam administrasi negara segala daya dan upaya diarahkan untuk melayani, meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Namun usaha-usaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat tersebut tidaklah seperti yang diharapkan. Meskipun ada faktor pendorong yang berupa permintaan yang meningkat dari masyarakat atas pelayanan yang baik, akan tetapi terdapat pula faktor-faktor penghambat yaitu antara lain; jumlah dana yang tersedia terbatas, sumber daya manusia yang masih

relatif rendah, dan kurangnya penggunaan teknologi misalnya perangkat elektronik yang dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Dalam era globalisasi dan reformasi saat ini salah satu bentuk pelayanan dari pemerintah daerah yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan informasi. Informasi sangat diperlukan bukan hanya oleh individu sebagai perseorangan atau berbagai kelompok tertentu saja, akan tetapi juga dibutuhkan oleh semua jenis organisasi, seperti organisasi bisnis, organisasi politik, maupun birokrasi pemerintahan. Selanjutnya mengacu pada pernyataan Siagian (1986 ; 11), bahwa penciptaan dan pengembangan suatu *management information system* berarti pula bahwa sistem tersebut dimaksudkan untuk bertindak selaku unsur penunjang terhadap pelaksanaan tugas- tugas pokok organisasi dan oleh karena itu ia harus dikaitkan dengan sistem- sistem lain dalam organisasi. Selain itu informasi merupakan salah satu sumber daya organisasi yang sangat strategis sifatnya, dan oleh karena itu perlu penanganan yang efektif dan efisien.

Informasi berfungsi memberikan penjelasan pada organisasi atau salah satu bagian di dalamnya mengenai apa yang terjadi di masa lalu, saat ini dan kemungkinan yang akan terjadi di masa mendatang. Apalagi di tengah kemajuan teknologi informasi sekarang ini, informasi akan sangat membantu para pimpinan organisasi untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan yang terdapat di dalam kondisi internal organisai, serta mendeteksi berbagai peluang dan ancaman yang berasal dari kondisi eksternal organisasi. Lebih jauh lagi, dengan informasi yang berkualitas dapat membantu pengidentifikasian suatu masalah, pengambilan keputusan, dan penerapan kebijakan- kebijakan baru yang telah ditetapkan oleh pimpinan sebuah organisasi.

Semua tingkatan manajemen mulai dari manajemen tingkat atas (*top management*), manajemen tingkat menengah (*middle management*), maupun manajemen tingkat bawah (*lower management*) selalu memerlukan informasi dalam pelaksanaan tugasnya, baik dalam hal pengawasan, pengambilan keputusan, maupun pengendalian terhadap seluruh kegiatan organisasi. Ketersediaan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan menjadi salah satu faktor utama yang dapat mendukung perkembangan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan suatu pengolahan yang sistematis, teratur dan kontinu terhadap berbagai informasi yang sesuai dengan struktur organisasi yang ada. Karena itu, dibentuklah suatu sistem informasi yang mencakup kegiatan pengumpulan, pengklasifikasian, pengolahan, dan analisa data sehingga menjadi informasi yang dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung kelancaran segala kegiatan organisasi. Untuk memenuhi kebutuhan informasi di atas, maka suatu organisasi memerlukan suatu sistem informasi untuk membantu atau mendukung pengambilan keputusan, supaya keputusan yang dihasilkan efektif, oleh sebab itu sistem informasi ini harus berkualitas tinggi yang bisa menyimpan, menggabungkan dan mengolah data. Pemanfaatan sistem informasi tersebut juga akan mampu mengurangi tingkat ketidakpastian dalam menghadapi suatu permasalahan dan memberikan alternatif solusi.

Di dalam era kemajuan teknologi informasi sekarang ini setiap organisasi pasti membutuhkan suatu perangkat elektronik yang dapat meningkatkan pelayanan informasi. Perangkat elektronik yang digunakan untuk menunjang pelayanan informasi selama ini adalah komputer. Komputer adalah salah satu hasil ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah membantu manusia untuk

memperlancar dan mempermudah dalam melaksanakan aktivitasnya. Komputer dengan fasilitas yang dimilikinya mampu menyelesaikan segala permasalahan yang dihadapi oleh personal, baik individu maupun instansi. Pentingnya komputer dalam membantu manusia untuk melaksanakan aktifitasnya dapat dilihat dari semakin banyaknya instansi pemerintah ataupun instansi swasta yang menggunakannya. Komputer mempunyai kemampuan seperti memproses data maupun menganalisa data sehingga menghasilkan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh penggunanya. Selain itu komputer juga memiliki banyak kelebihan, antara lain; komputer dapat menampung dan menyimpan data yang jumlahnya sangat banyak, melakukan pengolahan data yang hasilnya bisa lebih akurat daripada data yang diolah tanpa menggunakan komputer. Maupun untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber dan juga berbagai informasi yang dimiliki pihak-pihak lain tanpa dibatasi jarak waktu ataupun ruang. Hal itu didukung oleh pernyataan Scoot (2002;27) yang menyatakan bahwa sistem komputer dipandang penting artinya apabila diperlukan untuk menghasilkan dan mengelola informasi. Jadi sistem informasi dengan menggunakan komputer sangat perlu untuk mendukung penyiapan informasi secara cepat, tepat, dan mudah disesuaikan dengan kebutuhan.

Wujud dari keinginan Pemerintah Kabupaten Malang untuk meningkatkan pelayanan informasi secara elektronik adalah dengan dibentuknya Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang tahun 1999. Pembentukan Kantor Pengolahan Data ini merupakan usaha pengembangan sistem informasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Malang dalam rangka penciptaan *elektronik government* yang merupakan realisasi dan pelaksanaan program nasional yaitu

Instruksi Presiden nomor 6 tahun 2002 tentang pengembangan dan pendayagunaan telematika di Indonesia. Elektronik Government adalah aktivitas pengelolaan pemerintahan yang dilaksanakan secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang pesat. Selain itu e-government merupakan perwujudan penerapan jaringan informasi secara elektronik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang secara terpadu dan terintegrasi dalam rangka meningkatkan pelayanan, transparansi masyarakat dalam berbagai kegiatan pembangunan. Sehingga dengan berdirinya Kantor Pengolahan Data Elektronik tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan informasi secara elektronik baik untuk dikonsumsi masyarakat maupun dipergunakan oleh aparatur pemerintah daerah Malang sendiri. Fungsi dari pelayanan informasi kepada masyarakat, adalah agar masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam mendukung pembangunan di daerah. Partisipasi masyarakat pada dasarnya merupakan dukungan yang positif dalam ikut membantu pelaksanaan pembangunan yang telah direncanakan pemerintah daerah. Di samping itu partisipasi masyarakat dapat merupakan pengawasan bagi Pemerintah Daerah agar jangan sampai pembangunan yang telah direncanakan dan yang sedang dijalankan menyimpang dari garis yang telah ditentukan, sehingga pembangunan yang sedang dilaksanakan dapat terealisasi dengan baik dan yang terpenting pembangunan tersebut bermanfaat bagi masyarakat daerah. Sedangkan fungsi pelayanan informasi secara elektronik kepada aparatur pemerintah daerah Kabupaten Malang sendiri adalah terciptanya kemudahan untuk mengakses data informasi yang dibutuhkan hanya dengan mengaktifkan komputer, tanpa harus melakukan banyak survey ke lokasi, sehingga akan lebih

menghemat biaya dan waktu yang dibutuhkan yang akhirnya bisa menciptakan efisiensi di dalam melakukan pekerjaan rutin. Selain itu dengan adanya sistem komputerisasi di Pemerintahan Kabupaten Malang diharapkan aparatur Pemerintah Kabupaten Malang dapat melaksanakan kegiatan administrasinya dengan lebih mudah, cepat, transparan, produktif, aman, akurat dan efisien sehingga nantinya diharapkan bisa lebih meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan.

Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang merupakan bagian dari pemerintah daerah yang memiliki peran yang sangat penting di dalam pelaksanaan otonomi daerah di era globalisasi dan teknologi informasi saat ini, terutama dalam penyediaan informasi yang cepat dan akurat. Untuk mewujudkan keinginan masyarakat di atas akan pelayanan informasi cepat dan akurat, maka dikembangkanlah e-government di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang. Sehingga untuk itu dibutuhkan adanya peningkatan dan pengembangan kemampuan dari Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang baik dari sumber daya manusianya maupun perangkat elektroniknya, seperti teknologi komputer yang sehingga nantinya mampu menjawab tantangan dari kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dengan perangkat sistem informasi yang modern, maka Kantor Pengolahan Data Elektronik dituntut untuk mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi dengan senantiasa mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya dalam memberikan pelayanan informasi secara elektronik kepada aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Malang maupun kepada masyarakat daerah Malang pada umumnya.

## **B. Perumusan Masalah**

Salah satu tantangan yang harus dihadapi didalam pelaksanaan Otonomi Daerah saat ini adalah semakin maju serta tingginya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan informasi yang baik. Pelayanan informasi sangat dibutuhkan oleh semua lapisan masyarakat maupun bagi aparatur pemerintah sendiri. Berbagai permasalahan muncul sebagai akibat ketidakpuasan masyarakat selama ini terhadap mutu pelayanan informasi yang diberikan oleh aparat pemerintah daerah. Oleh karena itu pelayanan informasi yang diberikan kepada masyarakat haruslah dapat diterima sesuai kebutuhan masyarakat yaitu cepat dan akurat. Selain itu pelayanan informasi yang cepat dan akurat dapat dimanfaatkan dalam rangka perkembangan dan kemajuan organisasi itu sendiri, khususnya dalam mendukung proses manajemen organisasi pemerintahan itu sendiri.

Di masa sekarang dan yang akan datang, informasi memegang peranan yang sangat penting. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi yang begitu kompleks, dimana setiap perusahaan atau organisasi selalu dihadapkan pada permasalahan yang semakin kompleks, yaitu permasalahan yang menyangkut aktivitas organisasi itu sendiri, sebagaimana telah diketahui bahwa setiap perusahaan atau organisasi tidak terlepas dari kebutuhan akan suatu informasi.

Dari pernyataan tersebut, Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang sebagai salah satu lembaga pemerintah daerah yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat luas maupun aparatur pemerintah daerah sendiri diharapkan dapat memberikan pelayanan informasi dengan cepat dan akurat. Dan untuk mewujudkan keinginan tersebut, maka Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang perlu ditingkatkan

perannya didalam mendukung jalannya pemerintahan di Kabupaten Malang khususnya dalam memberikan pelayanan informasi secara elektronik.

Dengan latar belakang itulah, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimanakah efektivitas pelaksanaan fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang dalam pelayanan informasi secara elektronik ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dan apa upaya yang dilakukan oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang dalam mengatasi masalah yang ada.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelaksanaan fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang di dalam pelayanan informasi secara elektronik.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa faktor-faktor yang menjadi kendala Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang dalam pelayanan informasi secara elektronik dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang ada.

### **D. Kontribusi Penelitian**

1. Sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi instansi atau lembaga dalam pelayanan informasi secara elektronik.
2. Dapat dijadikan bahan dasar, acuan, sumber informasi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan tema yang sama.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pelayanan Publik

##### 1. Definisi Pelayanan Publik

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, salah satu fungsi Negara adalah untuk melayani kepentingan masyarakat. Sebab unsur masyarakat dan Negara tidak dapat dipisahkan dan akan saling berhubungan satu dengan yang lain. Hal ini telah ditegaskan dalam Tap MPR Nomor IV/MPR/1999 tentang GBHN Tahun 1999-2004 Bab IV Arah Kebijakan, Poin C tentang Politik, Angka 3 tentang penyelenggaraan Negara huruf d yaitu, "Meningkatkan fungsi dan keprofesionalan birokrasi dalam melayani masyarakat dan akuntabilitasnya dalam mengelola kekayaan Negara secara transparan, bersih, dan bebas dari penyalahgunaan kekuasaan".

Menurut Moenir (1998:26) pelayanan publik berarti kegiatan yang dilakukan oleh seorang (kelompok orang) dengan landasan faktor materiil sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Zauhar (2001:4) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu/memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Siagian (1992:131) mengartikan

pelayanan masyarakat sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberi jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat.

Sedangkan Handyaningrat (2001:29) membedakan antara pelayanan masyarakat dan pelayanan umum. Pelayanan masyarakat merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan pelayanan umum merupakan pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan dengan melayani kepentingan umum dibidang produksi/distribusi yang bergerak dibidang jasa-jasa vital.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Negara yang dirupakan dalam instansi-instansi atau dinas-dinas penyelenggara pelayanan, dimana instansi atau dinas-dinas ini memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, utamanya pada pelayanan publik atau pelayanan yang menyangkut kepentingan masyarakat luas. Seperti pelayanan dibidang telekomunikasi, listrik, pungutan pajak, cukai dan lain sebagainya.

Dari berbagai pendapat tersebut pada intinya pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu/memberi kemudahan kepada publik melalui penyediaan barang/jasa yang diperlukan oleh mereka yang berhubungan dengan hal-hal vital dan menyangkut kepentingan umum. Bentuk layanan yang disediakan oleh instansi-instansi milik pemerintah dapat dikatakan jauh dari memuaskan, terkadang justru menjengkelkan dan merupakan sarang bagi para “perampok terpelajar” untuk mengeruk keuntungan dari masyarakat. Terlebih lagi dengan mekanisme pengurusan suatu hal yang tidak berada dalam

one roof, sehingga harus melampaui banyak tangan dalam menyelesaikan hal tersebut. Disinilah terdapat celah yang memungkinkan terjadinya KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme).

Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi garis depan sering menunjukkan patologi dan stigma yang menjadi ciri khas utama dari birokrasi Indonesia yaitu:

1. Aparat birokrasi garis depan (pelayanan) lebih menampilkan diri sebagai majikan daripada aparat pelayanan.
2. Aparat pelayanan lebih berorientasi pada status quo daripada peningkatan pelayanan.
3. Aparat pelayanan lebih memusatkan pada kekuasaan dari pada keinginan untuk melakukan perubahan (terutama kapasitas diri)
4. Aparat pelayanan lebih memntingkan prosedur dari pada substansi.
5. Aparat pelayanan lebih mementingkan diri sendiri daripada masyarakat yang harus dilayani. (Islamy, 1999:2)

Banyaknya tuntutan masyarakat terhadap kinerja birokrasi pemerintahan Indonesia telah mendorong berbagi pihak terutama pemerintah sendiri untuk melakukan redefinisi, reposisi, dan rektualisasi peran birokrasi publik dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Usaha ini dikenal dengan istilah profesionalisasi pelayanan publik.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, terdapat *basic value* yang harus dimiliki oleh para pelayan publik. Hal mendasar tersebut adalah:

1. *Prinsip Aksesibilitas*, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh pengguna layanan.

2. *Prinsip Kontinuitas*, merupakan jenis pelayanan yang harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. *Prinsip Teknikalitas*, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan sistem, prosedur dan instrument pelayanan.
4. *Prinsip Profitabilitas*, bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomi sosial baik bagi pemerintah maupun pada masyarakat.
5. *Prinsip Akuntabilitas*, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (Islamy 1999:3).

## **2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Profesionalisasi pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan. Dengan adanya profesionalitas pelayanan diharapkan dapat tercipta pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat. Bagi pentingnya profesionalitas pelayanan publik ini, pemerintah telah mengeluarkan suatu kebijakan No. 81/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang harus menjadi pedoman untuk setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

- a. *Kesederhanaan*: yang mempunyai arti bahwa prosedur pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, sepat, tepat, tidak berbeli-belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. *Kejelasan dan kepastian*: yang mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal: prosedur/tatacara pelayanan; persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan; rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayarannya; dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- c. *Keamanan*: yang dimaksudkan pelayanan adalah proses dan produk/hasil pelayanan dapat membrikan kemanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. *Keterbukaan*: yang mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan, persyaratan, unit kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik bagi diminta maupun tidak.
- e. *Efisiensi*: yang berarti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- f. *Ekonomis*: yaitu bahwa pengenaan/tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang/jasa pelayanan; kondisi dan

kemampuan masyarakat untuk membayar; dan ketentuan perundangan yang berlaku.

- g. *Keadilan dan Pemerataan*: dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. *Ketepatan waktu*: mengandung arti bahwa pelaksanaan harus dapat diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan Islamy (1999; 6).

### 3. Pelayanan Publik Yang Baik

Pelayanan yang baik sebenarnya telah menjadi idaman masyarakat Indonesia sejak lama. Selama ini hal yang diketahui masyarakat apabila berhadapan dengan instansi pemerintahan adalah identik dengan waktu yang lama, aparat yang sama sekali tidak ramah, konsep yang berbelit-belit dan untuk melancarkan urusan masyarakat, mereka harus menyediakan banyak amplop untuk pungutan liar disetiap meja aparat.

Untuk itu konsep pelayanan publik yang baik, diharapkan dapat segera diterapkan di Indonesia. Agar masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan publik yang diberikan perlu terus diupayakan peningkatan mutu pelayanan tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Supranto (1997:45) yang menyebutkan bahwa upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat antara lain:

1. Dapat dipercaya:
  - a. Adanya peraturan yang tepat
  - b. Pemeliharaan dokumen dengan baik
  - c. Ketepatan waktu dalam melayani masyarakat.

2. Tanggung jawab:
  - a. Melayani transaksi dengan cepat.
  - b. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.
3. Kemampuan pegawai, yaitu harus memiliki:
  - a. Pengetahuan dan keterampilan dalam berhubungan dengan masyarakat.
  - b. Pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat.
  - c. Mengenal organisasi dengan baik.
4. Akses:
  - a. Pelayanan tersebut dapat dijangkau melalui telepon.
  - b. Antrian untuk menerima pelayanan tidak terlalu lama.
  - c. Jam untuk pelayanan menyenangkan.
  - d. Lokasi dan fasilitas sangat nyaman.
5. Keramahan:
  - a. Memiliki sopan santun.
  - b. Tanggap kepada masyarakat yang dilayani.
  - c. Penuh perhatian.
6. Komunikasi:
  - a. Menerangkan tentang pelayanan itu sendiri.
  - b. Menerangkan berapa besar yang harus dibayar oleh nasabah.
  - c. Menanggapi masalah yang dihadapi oleh nasabah.
7. Kepercayaan yang berhubungan dengan hal-hal yang mempengaruhi perusahaan:
  - a. Nama perusahaan.

- b. Reputasi perusahaan.
  - c. Memahami keinginan utama yang diharapkan masyarakat.
8. Keamanan:
- a. Keamanan terhadap barang-barang.
  - b. Keamanan terhadap keuangan.
9. Memahami pelanggan nasabah:
- a. Memberi perhatian kepada pelanggan.
  - b. Mengenal para pelanggan tetap.
10. Hal-hal yang berwujud fisik yang merupakan ciri fisik pelayanan:
- a. Fasilitas fisik.
  - b. Penampilan pegawai.
  - c. Alat atau perlengkapan yang digunakan dalam memberikan pelayanan.

Itulah beberapa hal yang menjadi tantangan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparatur garis depan. Banyak tantangan yang dihadapi pemerintah dalam pembangunan, terlebih dalam menciptakan suatu konsep pelayanan yang baik. Permasalahan yang dihadapi pemerintah dalam upayanya meningkatkan pelayanan sebenarnya terpengaruh oleh dua hal yaitu pada aparatnya dan masyarakatnya. Pemerintah telah membuat aturan yang sangat baik misalnya upaya meringkas birokrasi agar segala urusan masyarakat dapat mudah terselesaikan. Namun apabila tidak ada itikad baik dari pihak aparat dan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik yang bersih, maka rencana akan sia-sia.

## B. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

### 1. Pengertian Sistem

Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam mendefinisikan sistem, yaitu pendekatan yang menekankan pada prosedurnya dan pendekatan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedurnya didefinisikan oleh Jogiyanto (1999;1) sebagai berikut: “Suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu”.

Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan operasi didalam sistem. Prosedur didefinisikan oleh Jogiyanto (1999;2) sebagai berikut: “Suatu prosedur adalah urutan operasi klerikal (tulis menulis), biasanya melibatkan beberapa orang didalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi”.

Sedangkan pengertian sistem dilihat dari pendekatan yang menekankan pada komponen atau elemennya didefinisikan oleh Jogiyanto (1999;2) sebagai berikut: “Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Pengertian lain yang didefinisikan oleh Murdick (1997;31) menyebutkan bahwa : “*A system is a set of organized interacting elements seeking some common goal or goals by operating on data and/or information and/or energy /or matter/or organism as outputs*”. Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa suatu sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kegiatan yang mencari suatu tujuan atau tujuan-tujuan bersama

dengan mengoperasikan data dan barang pada waktu tertentu untuk menghasilkan informasi dan/atau energi dan/atau barang.

Setelah mengetahui pengertian sistem dari dua pendekatan diatas yang semuanya adalah benar dan tidak bertentangan, maka akan mempermudah dalam mempelajari suatu sistem. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendekatan sistem yang menekankan pada elemen atau komponen atau subsistemnya memiliki definisi yang lebih luas dan pendekatan ini lebih banyak diterima karena pada kenyataannya sistem itu terdiri dari beberapa subsistem atau sistem-sistem bagian. Selain itu pendekatan ini akan mempermudah dalam mempelajari suatu sistem untuk tujuan analisis dan perancangan sistem.

## **2. Pengertian Informasi**

Informasi ibarat darah yang mengalir didalam tubuh suatu organisasi, sehingga informasi ini sangat penting di dalam suatu organisasi. Suatu sistem yang kurang mendapatkan informasi akan menjadi luruh, kerdil dan akhirnya berakhir.

Pengertian informasi didefinisikan oleh Jogiyanto (1999;8) sebagai berikut: “Infoemasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya”. Sedangkan pengertian lain menurut Murdick (1997;6) mengatakan bahwa: “Informasi terdiri dari data yang telah diambil kembali, diolah atau sebaliknya digunakan untuk tujuan informasi atau kesimpulan, argumentasi, atau sebagai dasar untuk peramalan atau pengambilan keputusan”.

Dalam membicarakan informasi, maka tidak akan lepas dari data yang merupakan sumber dari informasi. Data dapat diproses melalui suatu penyeleksian

yang cepat. Trimmo (1987;24), mengatakan bahwa data yang bagus harus diperhatikan faktor-faktor kemutakhiran, relevansi, dan kebenaran.

Pengertian data menurut Murdick yang diterjemahkan oleh Widyahartono (1997;6) adalah sebagai berikut: “Data adalah fakta dan angka yang tidak sedang digunakan pada proses keputusan dan biasanya berbentuk catatan historis yang dicatat dan diarsipkan tanpa maksud untuk segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan”. Data-data yang diperoleh tersebut diolah menjadi informasi dan kemudian informasi tersebut disajikan pada pemakai (*user*) sesuai dengan kebutuhan dari pemakai tersebut.

Informasi yang disajikan pada pemakai haruslah informasi yang berkualitas. Informasi berkualitas menurut Burch dan Grudnitski yang dikutip oleh Jogiyanto (1995;10) adalah: “Kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timeliness*) dan relevan (*relevance*).

**Akurat**, berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.

**Tepat pada waktunya**, berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi.

**Relevan**, berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda, sesuai dengan situasi dan kondisinya.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa informasi merupakan data yang telah diolah kembali sehingga memiliki informasi yang berkualitas. Karena memiliki informasi yang berkualitas maka informasi tersebut dapat digunakan dalam pengambilan keputusan agar mendapatkan hasil yang berkualitas pula.

### 3. Pengertian sistem informasi

Telah diketahui bahwa informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen di dalam pengambilan keputusan. Pertanyaannya adalah darimana informasi tersebut bisa didapatkan? Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi atau disebut juga dengan *processing systems* atau *information processing systems* atau *information – generating systems*.

Sistem informasi didefinisikan oleh Jogiyanto (1999;11) sebagai berikut: “Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”. Sidharta (1995;11) mendefinisikan bahwa: “Sistem informasi merupakan sebuah sistem yang dibuat oleh manusia yang berisi suatu himpunan yang terintegrasi dan komponen-komponen terkomputerisasi dengan tujuan untuk mengumpulkan data, dan menghasilkan informasi untuk pemakai”.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu sarana yang sengaja diciptakan untuk mengolah data untuk menjadi informasi yang dibutuhkan oleh organisasi agar dengan informasi tersebut dapat diambil keputusan dengan tepat.

#### 4. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang digunakan untuk dapat meningkatkan kinerja dari organisasi dengan menyediakan informasi yang berkualitas. Pengertian Sistem Informasi Manajemen menurut Scott (2002;100) adalah: “Serangkaian sub-sistem yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan”.

Pengertian lain menurut Cushing yang dikutip oleh Jogiyanto (1999;14) menyebutkan bahwa “Suatu SIM adalah kumpulan dari manusia dan sumber-sumber daya modal didalam suatu organisasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian”. Sedangkan menurut Davis adalah: “SIM adalah system manusia/mesin yang menyediakan informasi untuk mendukung operasi manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi”, Jogiyanto (1999;14). Dan menurut Handoko (1998;372) “SIM adalah sistem pengadaan, pemrosesan, penyimpanan, dan penyebaran informasi yang direncanakan agar keputusan manajemen yang efektif yang dibuat”.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang menggabungkan dua elemen yaitu elemen manusia dan elemen mesin yang didalam hal ini adalah komputer.

Penggunaan komputer diperlukan dalam sistem informasi manajemen untuk dapat mengolah data-data menjadi informasi yang berkualitas.

Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi. Sistem Informasi Manajemen dapat terdiri dari sistem-sistem informasi sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Akuntansi (*Accounting Information System*), menyediakan informasi dari transaksi keuangan.
2. Sistem Informasi Pemasaran (*Marketing Information Systems*), menyediakan informasi untuk penjualan, promosi penjualan, kegiatan-kegiatan pemasaran, kegiatan-kegiatan penelitian pasar dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pemasaran.
3. Sistem Informasi Manajemen Persediaan (*Inventory Management Information Systems*).
4. Sistem Informasi Personalia (*Personnel Information Systems*).
5. Sistem Informasi Distribusi (*Distribution Information Systems*).
6. Sistem Informasi Pembelian (*Purchasing Information Systems*).
7. Sistem Informasi Kekayaan (*Treasury Information Systems*).
8. Sistem Informasi Analisis Kredit (*Credit Analysis Information Systems*).
9. Sistem Informasi Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development Information Systems*), (Jogiyanto,1999;15).

### **C. Pengolahan Data Elektronik**

Didalam Siagian (1997 ; 253-254) definisi mengatakan bahwa pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pengolahan, dan pengawasan. Hasilnya adalah sejumlah informasi yang memenuhi persyaratan lengkap, mutakhir, dapat dipercaya, dan akurat sehingga dapat digunakan sebagai pendukung kegiatan pengambilan keputusan yang efektif.

Dari definisi diatas terlihat bahwa langkah pertama dalam pengolahan data adalah pengumpulan data. Data merupakan bahan mentah yang memerlukan pengolahan lebih lanjut agar berubah bentuknya menjadi informasi. Langkah

kedua adalah pengolahan data. Pengolahan data yang dimaksud ialah mengubah bentuk dan makna data menjadi informasi yang bermanfaat dan dapat dipergunakan dalam mendukung berbagai proses dalam pengolahan perusahaan termasuk proses pengambilan keputusan. Sedang langkah ketiga ialah penyimpanan. Luaran pengolahan data berupa informasi harus disimpan sedemikian rupa sehingga keamanannya terjamin, hemat biaya, dan mudah ditelusuri dan diambil apabila tiba waktunya untuk digunakan.

Sedangkan menurut Basalamah (1995;2) yang dimaksud dengan pengolahan data elektronik adalah serangkaian kegiatan yang menggunakan computer untuk mengubah informasi yang masih mentah (data) menjadi informasi yang berguna. Rangkaian kegiatan tersebut dimulai dari pemasukan data (inputting) hingga menghasilkan keluaran (outputting) dan diakhiri dengan pengendalian (controlling).

Terdapat tiga jaringan komputer yang diuraikan oleh Basalamah (1995;8) yaitu ; *Local Area Network* atau LAN yaitu sistem pengolahan data yang didistribusikan yang mencakup areal geografi yang sempit seperti ruangan, gedung, lantai atau kampus. Ada juga sistem pengolahan data yang didistribusikan yang mencakup areal geografis yang luas yang disebut jaringan wilayah luas *wide area network* atau WAN. Ada juga jaringan wilayah kota yang disebut *metropolitan area network* atau MAN. Sedang dalam Siagian (1997 ; 260) dewasa ini dikenal paling sedikit tiga tipe jaringan komputer, yaitu yang bersifat setempat yang dikenal dengan istilah jaringan wilayah lokal (*Local Area Network-LAN*), dan ada yang meliputi wilayah geografis yang luas yang dikenal dengan istilah jaringan wilayah luas (*Wide Area Network-WAN*), sedang jika yang dicakup

adalah satu kota besar, jaringan itu dikenal dengan istilah jaringan wilayah kota metropolitan (*Metropolitan Area Network*-MAN).

#### **D. Electronic Government**

##### **1. Proses Transformasi Menuju Electronic Government.**

Reinventing Government yang dikembangkan oleh Osborne tahun 1992 telah memberikan konsep transformasi dalam sektor publik dengan orientasi pada pelayanan publik dimana tujuannya untuk mengurangi biaya. Orientasi dari paradigma birokrat adalah menghasilkan produk atau pelayanan yang costefficient kepada masyarakat. Orientasinya pada efisiensi karena biaya pemerintahan diambil langsung dari anggaran belanja Negara/daerah yang terkadang sangat kecil dibandingkan dengan volume dan frekuensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena selalu menggunakan ukuran biaya sebagai fokus, maka banyak sekali pelayanan yang diberikan kalangan birokrat terkadang memiliki kualitas yang rendah dan cenderung terkesan asal-asalan, maka hasilnya adalah pemerintahan dengan etos yang lamban, tidak efisien, dan impersonal. Lembaga birokratis masih berjalan dengan keadaan tertentu. Jika lingkungannya stabil, tugasnya relative sederhana, setiap pelanggan menginginkan layanan yang sama, serta kualitas kinerjanya tidak mengawatirkan, maka suatu birokrasi pemerintahan yang tradisional mampu melakukan pekerjaan tersebut.

Tetapi lingkungan saat ini menuntut lembaga yang sangat fleksibel dan mampu beradaptasi dengan kondisi yang kompleks serta kompetitif dimana pelanggan menginginkan kualitas dan pilihan. Tuntutan masyarakat modern adalah bahwa pemerintahan harus memiliki waktu respon yang cepat terhadap berbagai permintaan atau kebutuhan khalayak, sehingga masyarakat

menginginkan semua proses pelayanan dapat diberikan secara baik, cepat dan murah.

Jadi dibutuhkan suatu mekanisme dan sistem baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dalam menjawab tuntutan masyarakat global. Dengan tekanan dari masyarakat agar pemerintahan memperbaiki kinerjanya secara signifikan, maka pemerintah dengan cara memanfaatkan berbagai teknologi informasi yang ada, telah melahirkan sebuah konsep yang diistilahkan sebagai Electronic Service Delivery (ESD) yaitu bagaimana melalui media elektronik dan digital, pemerintah dapat menyediakan jasa pelayanan kepada masyarakatnya. ESD ini kemudian berkembang dan menjadi asal mula dari Electronic Government yaitu mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (terutama internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan para stakeholder yaitu masyarakat umum, kalangan industri dan sektor publik lainnya. Sehingga hal ini mempunyai aspek dikotomis antara paradigma konvensional dengan paradigma Electronic Government.

Dengan demikian Electronic Government merupakan konsep yang mentransformasikan administrasi publik khususnya dalam bidang pelayanan, yang meliputi 5 point utama yaitu:

1. Dari "*Service To Citizen*" menjadi "*Service By Citizen*".

Electronic Government mentransformasikan tata kerja Pemerintah dalam hal memberikan pelayanan masyarakat. Jika sebelumnya, pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung, maka melalui Electronic Government, fungsi manusia dalam memberikan layanan

digantikan oleh teknologi kominfo, sehingga masyarakat dapat melayani diri sendiri, tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan.

2. Dari *“Citizen In Line”* menjadi *“Citizen On Line”*

Electronic Government mentransformasikan keterlibatan masyarakat dalam memperoleh produk dan layanan Pemerintah. Jika sebelumnya masyarakat dalam memperoleh harus antri maka melalui electronic Government cukup mengakses secara online melalui Internet selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.

3. Dari *“Digital Divide”* menjadi *“Digital Democracy”*

Electronic Government mentransformasikan cara berkomunikasi antara aparatur Negara dengan masyarakat. Jika sebelumnya terdapat kesenjangan digital maka melalui Electronic Government akan tercipta sebuah demokrasi digital yaitu sebuah lingkungan yang saling berinteraksi secara digital, dimana masing-masing individu memiliki hak untuk menyampaikan Informasi dan untuk mendapatkan Informasi, sehingga tercipta suasana dari, oleh dan untuk masyarakat.

4. Dari *“Paper Based”* menjadi *“Government On Line”*

Electronic Government mentransformasikan proses administrasi yang dilakukan oleh Pemerintah. Jika sebelumnya, proses administrasi dilakukan secara manual, maka melalui Electronic Government, proses administrasi tersebut dilakukan secara otomatis dengan memanfaatkan teknologi kominfo dan data yang digunakan berbasis digital, sehingga membutuhkan waktu proses yang lebih singkat.

5. Dari *“Physical Knowledge”* menjadi *“Digital Knowledge”*

Electronic Government mentransformasikan cara perolehan dan pendistribusian informasi, yang merupakan unsur dasar dalam proses pengambilan keputusan. Jika sebelumnya perolehan dan pendistribusian melalui sarana fisik dengan kandungan data yang terbatas maka melalui Electronic Government perolehan dan pendistribusian informasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi digital pada jaringan global (internet).

## 2. Pengertian Electronic Government

Electronic Government menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (Information And Communication Technology – ICT). Berbagai Negara dibelahan dunia berlomba mengimplementasikan Electronic Government dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik serta geografisnya masing-masing, yang tujuan akhirnya diharapkan meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan terutama dalam lingkup pelayanan masyarakat sehingga dapat bermanfaat bagi segenap warga negaranya. Di Indonesia, topik ini menjadi semarak setelah dihubungkan dengan otonomi daerah. Sehingga pemerintah telah mengeluarkan puluhan milyar rupiah per tahunnya untuk investasinya dibidang komunikasi dan informasi ini.

Seiring dengan perkembangan dan perubahan lingkungan yang terus berkembang dengan cepat, banyak sekali definisi yang melekat pada istilah Elektronik Government. Ada berbagai pengertian mengenai Elektronik Government yang dikemukakan baik oleh institusi pemerintah dan institusi non Pemerintah, maupun dari berbagai Negara dimana yang jelas berbeda dengan

definisi Electronic Commerce maupun Electronic Business yang universal. Menurut Bank Dunia (Indrajit 2002:2) Electronic Government adalah sebagai berikut :

“Electronic Government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warganegara, bisnis, dan organisasi lain dalam pemerintahan.”

Definisi lain Electronic Government menurut Zweers and Planque, (Indrajit ; 2002:3) yaitu:

“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”

Sedangkan menurut keputusan Gubernur Jawa Timur No 36 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Dan Telematika Propinsi Jawa Timur mendefinisikan Electronic Government sebagai berikut :

“Sistem pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ( ICT / Information and Communication Technology) berbasis internet/internet untuk memberi akses pelayanan Pemerintah kepada Pemerintah, Pemerintah kepada kalangan Bisnis, Pemerintah kepada masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi atau memperoleh pelayanan secara elektronik.”

Jadi dengan demikian Electronic Government setidaknya mempunyai karakteristik sebagai berikut :

- 1) Merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan.
- 2) Melibatkan pengguna teknologi informasi (terutama internet).

- 3) Memperbaiki mutu / kualitas pelayanan pemerintah kepada konsumen.

### 3. Tujuan Electronic Government

Electronic Government pada dasarnya merupakan pengembangan dari sistem informasi dan pengembangan pelaksanaan administrasi pemerintahan yang berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi dari pemerintahan. Electronic Government memanfaatkan dari teknologi informasi dan telekomunikasi yang mampu mendukung peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

Menurut LAN (2003;444) tujuan Electronic Government adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan efisiensi dan cost-effectiveness pemerintah.
- b. Memberikan berbagai layanan kepada masyarakat secara lebih baik.
- c. Memberikan akses informasi kepada publik secara luas.
- d. Menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat.

Tujuan – tujuan tersebut menurut LAN (2003;445) akan sulit dicapai tanpa adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan Electronic Government setiap aksi dan transaksi lembaga pemerintah tidak hanya terdapat dalam suatu (black box) melainkan dapat dilihat dan diamati oleh masyarakat.

Banyak kalangan mempunyai penilaian bahwa Electronic Government ditujukan agar semua pelayanan dapat berjalan secara digital dengan bantuan komputer. Tetapi sebenarnya tujuan yang diinginkan pemerintah melalui Electronic Government adalah untuk memakmurkan dan mensejahterakan masyarakat. Oleh karena itu sebagai program pemerintah dan kebijakan pemerintah, maka ditetapkan tujuan yang hendak dicapai melalui penerapan

Electronic Government di Indonesia yang tertuang dalam instruksi Presiden Republik Indonesia No 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Governmnet, sebagai berikut yaitu :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan tarnsaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarkat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dapat dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan ekonomi nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

#### **4. Manfaat dan Keunggulan Electronic Government**

Menurut Al Gore dan Tony Blair (Indrajit 2002:5) telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkan konsep Electronic Government bagi suatu Negara, antara lain yaitu:

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan Negara.
- 2) Meningkatkan transparansi, control, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance.
- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- 4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat cepat menjawab berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Beberapa keunggulan yang dapat diperoleh melalui Electronic Government bagi daerah yaitu :

1. Adanya pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan melalui mekanisme Electronic Governmnet akan terfokus dalam suatu portal pemerintah dimana masyarakat tinggal menuju akses pelayanan yang diinginkan terhadap instansi pemrintah yang dituju secara digital tanpa melalui berbagai kantor dengan birokrasi dan hirarki yang sulit dan rumit.

Sehingga membuat masyarakat tidak mengharuskan datang langsung ke berbagai kantor untuk mengurus suatu dokumen. Koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui Electronic Mail dan Video Conference. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat luas, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa semuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama.

2. Adanya peningkatan transparansi pelayanan publik. Dengan melalui akses digital internet yang terkomputerisasi, semua pihak akan mengetahui tentang besarnya biaya, alur kerja, promosi dan hasilnya, sehingga akan membuka peluang suatu bentuk transparansi antara pemerintah dengan publik yang bersifat online. Artinya dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan tanpa mengenal ruang dan waktu dimana akan mudah dimonitoring secara efektif oleh semua masyarakat, swasta, dan pemerintah sendiri. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Adanya keterbukaan diharapkan hubungan antar berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak.

3. Terciptanya Good Governance. Sistem informasi yang dikelola dengan baik akan dapat mudah diakses dan akan mempercepat laju pertumbuhan pembangunan. Melalui upaya untuk mewujudkan Good Governance, maka pemerintah akan berusaha menampilkan unsur kebijakan yang telah dihasilkan yang meliputi di bidang hukum, ekonomi dan keuangan yang

mendorong sektor wira usaha untuk berinovasi memajukan perekonomian Negara.

4. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya.

#### **5. Parameter Sebuah Situs Electronic Government Yang Baik**

Sebuah situs Electronic Government dibuat dan didesain untuk memberikan informasi dan data yang akurat kepada masyarakat atau user. Situs yang baik akan memberikan kemudahan didalam membantu pencarian informasi yang dibutuhkan tanpa membingungkan oleh pengguna. Oleh karena itu terdapat parameter yang dapat digunakan dalam menganalisa sebuah situs. Didalam pembuatan rating situs web pemerintah daerah, digunakan sejumlah parameter penilaian yang meliputi :

1. Kecepatan (speed)

Faktor kecepatan untuk tampilan sebuah situs web pemerintah daerah sangat berpengaruh terhadap pengunjung.

2. Homepage

Homepage pada suatu situs web pemerintah daerah adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. Suatu bentuk homepage yang menarik akan memberi kesan tersendiri bagi pengunjung untuk mengetahui lebih jauh tentang isi dari situs web pemerintah daerah.

Melalui kementerian Komunikasi dan Informasi bahwa situs web Pemerintah minimal menyajikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Nama pemilik situs web lembaga pemerintah.

- b. Logo/symbol lembaga Pemerintah.
- c. Alamat kantor, no telepon dan fax, alamat e-mail lembaga Pemerintah.
- d. Suatu gambar dalam bentuk citra (image) yang memberikan informasi tentang sesuatu ciri lembaga Pemerintah Pusat dan daerah yang menarik (landmark) bisa dalam bentuk antara lain gedung/bangunan monumental, pemandangan, produk unggulan.
- e. Kontak e-mail (alamat e-mail Manajer situs) untuk menyampaikan suatu permintaan/keterangan.
- f. Link dengan isi yang tersedia pada situs web Pemerintah.
- g. Fasilitas Pencarian (search engine)

### 3. Isi (Content)

Isi (Content) situs web pemerintah daerah merupakan sejumlah informasi yang disampaikan oleh suatu lembaga pemerintah daerah kepada masyarakat. Isi minimal situs web pemerintah provinsi akan berbeda dengan situs web pemkab/pemkot. Situs web pemerintah merupakan salah satu media komunikasi milik pemerintah, oleh sebab itu informasi yang disampaikan bukan hanya informasi atas keinginan lembaga pemerintah saja (komunikasi satu arah), tetapi juga harus memperhatikan sejumlah informasi yang diperlukan oleh masyarakat. Isi minimal pada setiap situs web pemerintah daerah adalah :

- a. Selayang Pandang

Menjelaskan secara singkat keberadaan Pemerintah Daerah bersangkutan (sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).

b. Pemerintahan Daerah

Menjelaskan struktur organisasi yang ada di Pemerintah Daerah bersangkutan (aksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, e-mail dari pejabat daerah. Jika memungkinkan biodata dari Pimpinan Daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya.

c. Geografi

Menjelaskan antara lain tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah bersangkutan. Semua data dalam bentuk numeris atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya.

d. Peta wilayah dan Sumberdaya

Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah dan juga sumberdaya yang dimiliki oleh daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumberdaya yang dapat digunakan untuk keperluan para pengguna.

e. Peraturan/Kebijakan Daerah

Menjelaskan peraturan daerah yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah bersangkutan. Melalui situs web pemerintah daerah inilah semua perda yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat luas.

f. Berita

Berita dari lingkungan lembaga pemerintah daerah setempat, bukan diambil dari surat kabar lokal. Diharapkan berita situs web pemerintah daerah menjadi acuan atau referensi untuk berita yang diterbitkan oleh surat kabar lokal. Selain enam isi minimal tersebut diatas, situs web pemerintah juga harus mampu melakukan interaksi masyarakat melalui komunikasi dua arah antar pengelola situs web dan pengunjung melalui Forum Diskusi, saran pengunjung pada buku tamu.

#### 4. Konteks

Konteks suatu situs web pemerintah daerah harus mencerminkan dan sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari lembaga pemerintah daerah bersangkutan. Pembuatan situs web pemerintah daerah mempunyai sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan lembaga pemerintah daerah.

#### 5. Kemudahan Dibaca (Readability)

Suatu situs web pemerintah harus mudah dibaca, dimengerti, dan difahami oleh pengunjung. Situs web pemerintah harus memperhatikan faktor kenyamanan, dan memberikan kemudahan bagi pengunjung.

#### 6. Mobilitas Data

Data pada suatu isi (content) sebuah situs web pemerintah daerah harus selalu dimutakhirkan. Ditinjau dari segi mobilitasnya, suatu data dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu data statis dan data dinamis.

#### 7. Ketepatan (Accuracy)

Salah satu parameter keberhasilan suatu situs web pemerintah daerah adalah ketepatan (accuracy). Pengertian ketepatan disini adalah mengenai kemampuan dan ketepatan situs web pemerintah daerah dalam menyajikan informasi.

#### 8. Layanan Publik

Salah satu tujuan dari e-government adalah memberikan pelayanan publik secara elektronik melalui media situs web pemerintah daerah. Situs web pemerintah daerah harus memberikan informasi tentang layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah daerah bersangkutan atau lembaga pemerintah lainnya kepada masyarakat.

#### 9. Ukuran Kualitas Interaksi (Usability)

Ukuran kualitas interaksi pada situs web pemerintah daerah adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs web pemerintah. Ukuran kualitas interaksi lebih cenderung mengacu pada desain dari user Interface (UI).

#### 10. Penggunaan Platform

Penggunaan suatu platform mempunyai korelasi dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada suatu situs web pemerintah.

### 6. Pentahapan Pelaksanaan Electronic Government

Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan e-governmnet secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pembuatan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan e-government di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada

informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi didalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet.

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan e-government dapat dilaksanakan melalui beberapa tingkatan. Menurut instruksi Presiden Republik Indonesia No 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, tingkatan e-government dilaksanakan melalui 4 tahapan yaitu sebagai berikut :

- 1) Tingkat 1 – Persiapan yang meliputi :
  - a. Pembuatan situs informasi disetiap lembaga
  - b. Penyiapan Sumber Daya Manusia
  - c. Penyiapan sarana akses yang mudah seperti menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center.
  - d. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- 2) Tingkat 2 – Pematangan yang meliputi :
  - a. Pembuatan situs informasi publik interaktif.
  - b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- 3) Tingkat 3 – Pemantapan yang meliputi :
  - a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik.
  - b. Pembuatan antar interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- 4) Tingkat 4 – Pemanfaatan yang meliputi :

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, G2C, yang terintegrasi.

Sedangkan menurut Kertajaya (2002 : 330-331) menjelaskan tiga tahapan pengembangan pelayanan E-Government sebagai berikut :

- 1) Menerbitkan informasi tentang diri sendiri bagi kepentingan warga dan kalangan bisnis (melalui web / internet), juga menyediakan fasilitas komunikasi dua arah.
- 2) Aplikasi internet yang memungkinkan data dapat di kumpulkan (online) diolah dan disebar luaskan dalam bentuk baru agar lebih efisien meskipun sebagian pemberian service tetap secara offline, publik dapat memantau kinerja secara online.
- 3) Aplikasi extranet yang memungkinkan warga wilayah dapat mengisi blanko aplikasi secara online yaitu melalui internet.

Berkaitan dengan pembangunan daerah, Kertajaya lebih lanjut mengusulkan pengembangan Electronic Government sebagai berikut :

- I. Sekedar menjalankan kewajiban sebagai penyedia layanan publik, tetapi sudah mulai dilewatkan jaringan komputer (LAN / WAN)
- II. Penyedia layanan publik dilewatkan internet (dapat diakses dari manapun)
- III. Menuju layanan yang berorientasi pada pembangunan ekonomi nasional jangka panjang (layanan pada kalangan bisnis, pemasok, dan lembaga pemerintah lainnya)
- IV. Berorientasi kebijakan pembangunan ekonomi jangka panjang dan semua layanan melalui internet.

## 7. Strategi Pelaksanaan Electronic Government

Kemampuan untuk menentukan strategi didalam pelaksanaan e-government menjadi faktor pendukung keberhasilan implementasi e-government. Dalam hal ini Setyadi (2001) mengemukakan ada tujuh strategi yang perlu diperhatikan untuk mensukseskan implementasi e-government yaitu :

- a) Strategi pertama diperlukan integrasi proses dan teknologi.

Pendekatan yang sering disebut dengan proses transparansi ini dilakukan dengan alasan bahwa masyarakat tidak perlu tahu proses pelayanan yang terjadi didalam atau masyarakat tidak dituntut untuk mengetahui instansi apa yang melayani kebutuhan mereka.

- b) Strategi kedua berkaitan dengan upaya pembangunan ekonomi.

Pembangunan ekonomi dalam era digital yang difasilitasi oleh adanya Electronic Government memiliki lima dimensi kepentingan yaitu :1) Meningkatkan kapasitas usaha kecil menengah, 2) Meningkatkan kualitas dan kuantitas pendidikan, 3) menarik industri teknologi tinggi, 4) menyediakan akses kepada infrastruktur ekonomi, 5) mewujudkan pemerintah yang dekat dengan masyarakat bisnis.

- c) Strategi ketiga berkaitan dengan upaya demokratisasi.

Melalui Electronic Government, harus terbentuk e-democracy yaitu pelaksanaan hak dan kewajiban warga Negara yang disampaikan dan diekspresikan media internet.

- d) Startegi keempat berkaitan dengan upaya membangun komunitas.

Penggunaan internet mendorong pembentukan komunitas baru berdasarkan minat dan kepentingan yang sama. Komitmen membangun e-

government harus disertai dengan upaya pengayaan terhadap yang dilayani.

e) Strategi keempat berkaitan dengan membangun koordinasi intra dan antar instansi pemerintah yang menjadi syarat utama keberhasilan implementasi.

f) Strategi keenam berkaitan dengan perlunya tersedia kebijakan pendukung.

Kerangka kebijakan, tatanan hukum dan peraturan baru diperlukan agar e-government dapat berfungsi. Menciptakan kerangka hukum dan kebijakan merupakan salah satu pilar dalam suksesnya implementasi e-government.

g) Strategi ketujuh berkaitan dengan penyediaan infrastruktur internet dan aplikasi Electronic Government.

Penyediaan sarana telekomunikasi dengan kapasitas mencukupi beserta ketersediaan point of present untuk mengakses internet dengan biaya yang murah disertai tersedianya aplikasi yang mudah dipahami dan digunakan oleh orang awam menjadi salah satu faktor suksesnya implementasi e-government.

## **E. Efektifitas**

### **1. Pengertian Efektifitas**

Makna yang terkandung dalam istilah efektifitas adalah sangat berbeda-beda. Bagi seorang ekonomi atau analisis keuangan efektifitas organisasi dikaitkan dengan keuntungan atau kebutuhan investasi. Sedangkan bagi seorang manajer produksi efektifitas seringkali berarti kuantitas dan kualitas keluaran barang dan jasa. Lain halnya dengan ahli bidang riset efektifitas sering diartikan dengan jumlah paten, penemuan atau module baru suatu organisasi. Dengan kata

lain pengertian efektifitas mempunyai arti yang berbeda bagi setiap orang tergantung pada kerangka umum yang dipakainya.

Efektifitas berasal dari kata dasar yaitu efek yang artinya adalah akibat (hasil daya pengaruh dari sesuatu) atau kesan pada angan-angan setelah mendengar dan melihat sesuatu. Oleh karena itu efektifitas adalah merupakan salah satu alat pengukur keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Pranata Wasta (1982:108) efektifitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Lebih jauh lagi Soekarno K. (1986:42) menjelaskan apa yang dimaksud dengan istilah efektifitas.

“Efektifitas adalah pencapaian tujuan atau hasil yang dikehendaki tanpa menghiraukan factor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran, alat-alat dan lain-lain yang telah dikeluarkan. Suatu kegiatan atau usaha dikatakan efektif apabila peralatan ataupun sumber-sumber yang digunakan dalam kegiatan atau usaha-usaha tersebut sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh organisasi dalam mencapai tujuan”.

Sedangkan menurut Koentjoroningrat (1990:32) yang dimaksud dengan pengertian efektifitas merupakan: “Suatu landasan yang mendukung pengertian mengenai terjadinya efektifitas akibat dikehendaki kalau seseorang melakukan sesuatu efek atau akibat yang dikehendakinya, maka orang tersebut dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat yang mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki oleh orang tersebut”.

Bila ditinjau dari sudut yang hendak dicapai manusia, organisasi dalam melakukan pembinaan sumber daya manusianya, unsur-unsur yang terkandung dan menjadi potensi dalam melakukan pembinaan tersebut harus dapat di berdayakan sebanding dengan hasil-hasil dalam rangka mengejar tujuan

organisasi tersebut. Hal ini sesuai dengan pandangan Richard M. Streers (1990:209) bahwa “Efektifitas itu sendiri paling baik dimengerti apabila dilihat dari sudut sejauh mana organisasi tersebut berhasil mendapatkan dan memanfaatkan organisasi”.

Sejalan dengan itu Soerjadi (1992:37) mengatakan bahwa: “Efektifitas untuk menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti target yang tercapai itu tentu saja juga dikaitkan dengan mutunya”.

Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan pengertian efektifitas adalah suatu efek atau akibat yang dikehendaki dari usaha yang telah dilakukan oleh orang-orang yang bekerja sama dalam suatu wadah, dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan cepat dan tepat.

## **2. Tolak Ukur Efektifitas**

Tolak ukur efektifitas pemberdayaan yang digunakan berkaitan dengan upaya yang dilakukan. Upaya merealisasikan tujuan organisasi melalui pola pemikiran dan tindakan yang rasional termasuk pengelolaan sumber-sumber yang ada.

Tolak ukur efektifitas suatu organisasi dalam kegiatannya dikemukakan oleh Siagian (1995:93) sebagai berikut: “Alasan utama mengapa efektifitas menjadi salah satu dasar pembentukan dan penyelenggaraan organisasi adalah oleh karena eksistensi dan perkembangan lebih terjamin apabila organisasi yang bersangkutan dapat menyelesaikan dan melaksanakan tugasnya dengan tingkat ketangguhan dan keseriusan yang tinggi”.

Menurut Siagian ini diantara tolak ukur efektifitas diantaranya apakah organisasi tersebut mampu menjalankan misi dan tugasnya dengan baik.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas Richard M. Steers (1990:213) mengatakan bahwa selain berkaitan dengan aspek antar organisasi juga berhubungan dengan aspek luar organisasi yaitu kemampuan menyesuaikan diri dari tuntutan perubahan keadaan sekeliling. Selanjutnya baik aspek intern dan perubahan tersebut harus berkaitan dengan dinamika hubungan antar personil atau system secara keseluruhan.

Sedang menurut Anaf S. Bagindo dan M. Ridwan (1990:205) tolak ukur efektifitas pekerjaan adalah dapat dilihat dari beberapa criteria, yaitu:

1. Mutu pekerjaan, adalah kebaikan pekerjaan yang telah dilakukan oleh pegawai dengan menimbang factor-faktor seperti kesalahan-kesalahan yang menyangkut kualitas pekerjaan.
2. Ketetapan waktu dan volume pekerjaan, adalah bagaimana kecepatan kerja dengan bagaimana tepatnya waktu, kecepatan ini mengundang adanya unsur waktu yang berfungsi sebagai pembatas penyelesaian suatu pekerjaan.
3. Pengetahuan dan inisiatif pegawai mengenai pekerjaan adalah kesanggupan pegawai memikul tanggung jawab dan memulai serta melaksanakan hal-hal yang tanpa instruksi terperinci tentang bagaimana cara mengambil tiap langkah.
4. Sikap kerja, adalah sampai sejauh mana pegawai tersebut menaruh minat dalam pekerjaannya. Bila timbul keadaan darurat diperlukan usaha yang lebih besar daripada yang biasanya, apakah ia dengan serta merta menghadapi tugas ini dengan antusiasme.
5. Sikap terhadap orang lain adalah bila pegawai diminta untuk untuk melakukan sikap yang menyimpang dari pekerjaannya, sebagaimana sikap mereka melakukannya.

### BAB III

## METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan bagaimana penelitian untuk skripsi tersebut dilakukan. Dalam melakukan penelitian diperlukan metode penelitian yang disesuaikan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti. Dengan metode penelitian akan diperoleh data dan informasi yang mendukung analisa dalam penulisan skripsi ini, selain itu juga akan menjadi jelas dan terfokus ruang lingkungan penelitiannya.

Sedangkan penelitian menurut Nasir (1988: 13) adalah:

” Suatu metode dalam meneliti status kelompok, suatu obyek, suatu kondisi, suatu pemikiran ataupun membuat kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari deskriptif adalah untuk membuat deskriptif gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan fenomena yang diselidiki ”.

### A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang merupakan suatu cara yang dilakukan untuk menggambarkan fenomena dari obyek yang diamati dengan sistematis, obyektif dan aktual.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (2000: 3) adalah ” Sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati ”. Pengertian metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Penelitian ini berusaha mendeskripsikan Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang dalam pelayanan informasi secara elektronik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian deskriptif kualitatif yang merupakan suatu cara yang dilakukan untuk menggambarkan fenomena dari obyek yang diamati secara sistematis serta dianggap paling tepat menjangkau permasalahan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

## **B. Fokus Penelitian**

Suatu penelitian haruslah memiliki fokus penelitian agar batasan masalah yang diteliti lebih jelas. Penentuan fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan :

1. Penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus penelitian tempat penelitian menjadi lebih layak
2. Penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi untuk menjangkau informasi yang mengalir masuk, mungkin data cukup menarik tetapi dipandang tidak relevan dan itu tidak akan dihiraukan. (Moleong, 2000: 237)

Dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap seseorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat data mana yang akan dibuang. Jadi fokus akan memudahkan peneliti untuk mengatakan secara tepat dalam pengumpulan data di lapangan. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang dalam pelayanan informasi secara elektronik.
  - a. Pengendalian pengoperasian komputer, penyiapan data serta penyiapan dan pengamanan perangkat keras/lunak komputer.

- b. Pemberian bimbingan pengendalian sistem komputerisasi di lingkungan Pemerintah Daerah.
  - c. Membangun Bank Data yang berisi informasi yang dibutuhkan.
  - d. Menciptakan media interaksi antara birokrasi dan masyarakat.
2. Kendala yang dihadapi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang didalam melaksanakan tugasnya, yang mana dipengaruhi oleh dua hal yaitu faktor intern dan faktor ekstern.

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat atau wadah atau wilayah diadakan suatu penelitian. Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang di Jalan Merdeka Timur No 3 Malang. Sedangkan situs penelitiannya di Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang, sebab kantor ini memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan informasi khususnya informasi secara elektronik kepada aparatur pemerintahan daerah sendiri maupun masyarakat yang membutuhkan pelayanan informasi.

### **D. Jenis dan Sumber Data**

Data-data yang nantinya diperoleh melalui sumber data merupakan informasi yang dapat dijadikan nara sumber data, karena dianggap menguasai bidang permasalahan dan berubungan erat dengan pelaksanaan seluruh kegiatan untuk mempermudah penyelesaian masalah dalam penelitian ini.

Dengan demikian jenis dan sumber data yang digunakan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung pada saat kita melakukan penelitian. Sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau dari responden yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.

Adapun nara sumber yang akan dipilih untuk menjadi sumber data primer adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang
2. Kepala Seksi Akses Data
3. Kepala Seksi Pelayanan Data
4. Kepala Seksi Teknologi Informasi

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer. Keberadaan sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang akan melengkapi serta memperkaya sumber data primer. Jadi data sekunder ini diperoleh berdasarkan data pendukung.

Dengan demikian data atau informasi yang akan disajikan sebagai sumber data sekunder adalah dokumen-dokumen, arsip-arsip, laporan-laporan serta catatan-catatan yang berkaitan ataupun berhubungan dengan fokus penelitian yang terdapat pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data, yaitu merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh data lapangan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

### 1. Wawancara (interview)

Teknik ini untuk mengumpulkan data primer atau informasi yang diperlukan melalui kegiatan Tanya jawab secara langsung (direct Interview) untuk memperoleh keterangan lisan dari nara sumber (sumber data primer) yang mempunyai hubungan langsung dengan fokus penelitian dan Tanya jawab tak langsung (indirect interview) dengan pedoman wawancara atau pembuatan daftar pertanyaan tertulis yang telah disiapkan (interview guide)

### 2. Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan melalui kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap objek penelitian. Dengan observasi, memungkinkan seorang peneliti untuk meneliti sendiri, kemudian mencatat keadaan, peristiwa maupun perilaku sebagaimana yang terjadi nanti pada faktor yang sesungguhnya, dimana dalam hal ini adalah pelaksanaan tugas-tugas atau program kerja oleh pegawai Kantor Pengolahan data Elektronik Kabupaten Malang.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tehnik untuk memperoleh data sekunder atau informasi dengan cara mencari data yang terdapat pada sejumlah dokumen, laporan-laporan, catatan-catatan, maupun inventarisasi arsip

pada instansi yang diteliti yang dianggap penting dan berkaitan dengan fokus penelitian yang dianggap punya relevansi dengan masalah penelitian ini.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian menurut Arikunto (1998 ; 151) adalah “alat atau fasilitator yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah”.

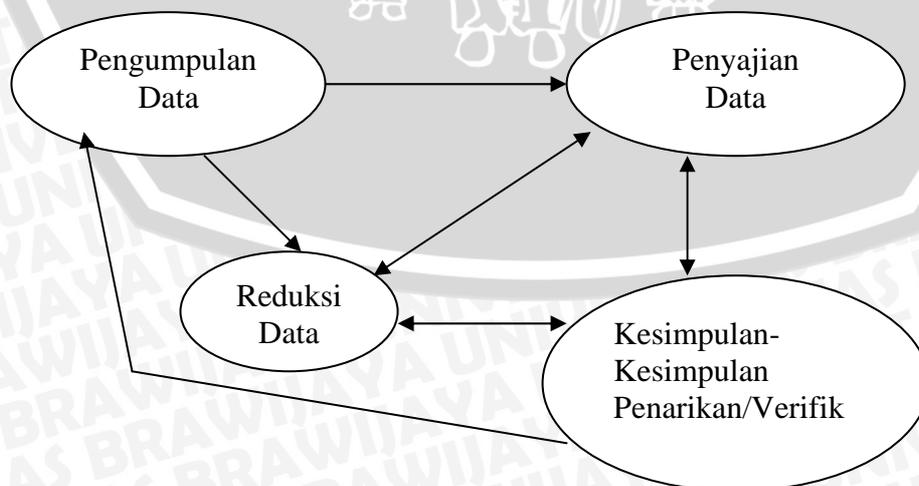
Adapun instrumen penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri, yaitu dalam memperoleh data, peneliti sebagai instrument mengamati serta mencatat fenomena objek yang terjadi untuk diteliti dan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.
2. Pedoman wawancara (interview guide), yaitu sebagai pedoman untuk melakukan wawancara dengan nara sumber (sumber data primer) untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian
3. Catatan lapangan (field note), berupa catatan-catatan yang dipergunakan untuk mencatat informasi utama selama penelitian.

#### **G. Analisis Data**

Proses analisis merupakan usaha untuk menemukan uraian jawaban atas pertanyaan yang diperoleh dari hasil penelitian. Dalam penelitian ini data yang diperoleh akan dianalisis dan diinterpretasikan, dimana analisis data yang dipergunakan adalah analisis kualitatif yang menurut Miles dan Huberman (1992 ; 16-20) bahwa analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu :

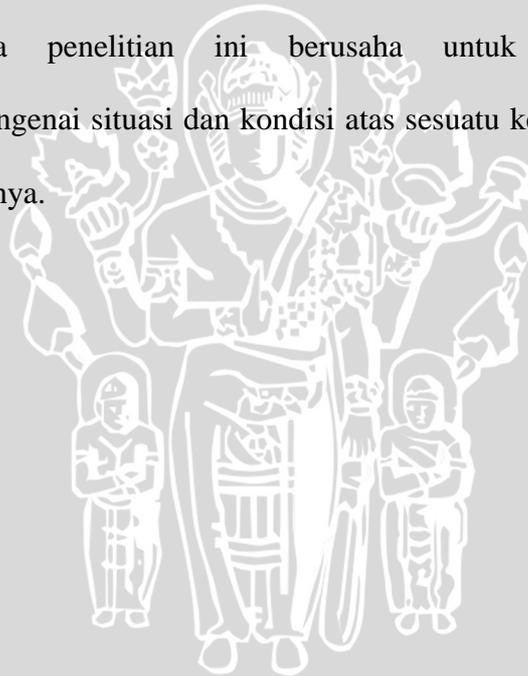
1. Reduksi Data, yaitu merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan
2. Penyajian Data, yaitu berupa sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Penyajian data yang peneliti lakukan meliputi gambar, hasil wawancara dan data-data dokumen yang mendukung jalannya pelaksanaan tugas-tugas maupun program kerja oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang.
3. Menarik kesimpulan/verifikasi, penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka, tetapi semakin lama lebih semakin rinci berdasarkan kumpulan-kumpulan data yang diperoleh dilapangan dan mengakar dengan kokoh. Data yang telah diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisis terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.



Komponen-komponen Analisis Data : Model Interaktif (Miles dan Huberman ; 1992 ; 20)

Dalam analisis kualitatif ini maka analisis datanya nanti akan lebih banyak didominasi oleh kata-kata, kalimat, maupun uraian-uraian, serta jarang sekali menggunakan data yang berupa angka-angka. Meskipun demikian, hal ini tidak menutup kemungkinan ditampilkannya table untuk mendukung kelengkapan data.

Oleh karena itu dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka metode analisis datanya adalah metode analisis data kualitatif. Dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk menggambarkan (mendeskripsikan) mengenai situasi dan kondisi atas sesuatu kejadian dilapangan sesuai dengan apa adanya.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

###### 1.1. Kondisi Umum Pemerintahan Kabupaten Malang

Kabupaten Malang adalah salah satu kabupaten di Indonesia yang terletak di Propinsi Jawa Timur dan merupakan kabupaten yang terluas wilayahnya dari 37 kabupaten/kota yang ada di Jawa Timur. Hal ini didukung dengan luas wilayahnya 3.348 km<sup>2</sup> atau sama dengan 334.800 ha dengan jumlah penduduknya ± 2.346.710 jiwa atau terbesar kedua setelah penduduk kota Surabaya. Kabupaten Malang terletak pada 112°03' 10" sampai 122°57'00" bujur timur 7°04'55" sampai 8°02'35" lintang selatan. Sedang untuk batas wilayah Kabupaten Malang, dimana disebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Jombang, Kabupaten Pasuruan dan Kabupaten Mojokerto; sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Lumajang; disebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri; sedang disebelah selatan berbatasan dengan Samudera Indonesia.

Kabupaten Malang merupakan daerah yang terletak pada ketinggian 0-1000m diatas permukaan laut dan menunjukkan keadaan yang bervariasi yaitu ada dataran rendah maupun dataran tinggi dan secara geografi daerah ini dipagari oleh beberapa gunung, yang antara lain; sebelah utara Gunung Anjasmoro (2.277m) dan Gunung Arjuno (3.399m); disebelah timur dibatasi Gunung Bromo (2.392m) dan Gunung Semeru (3.676m); disebelah barat dibatasi oleh Gunung Kelud

(1.731m); sedang disebelah selatan oleh Pegunungan Kapur dan Gunung Kawi (2.626m). Karena merupakan dataran tinggi secara umum Kabupaten Malang beriklim tropis sebagaimana kebanyakan wilayah di Indonesia lainnya. Suhu udara di Kabupaten Malang antara 22°C - 30°C dengan hari hujan rata-rata ± 93 hari dengan banyaknya curah hujan ± 1178 mm/th. Periode Musim Hujan terjadi pada Bulan Oktober sampai Bulan Maret dengan curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Desember. Dengan iklim yang demikian wilayah Kabupaten Malang termasuk daerah yang sejuk. Tanah di Kabupaten Malang sangat subur, sebab tanah nyang mengandung unsure hara memiliki kedalaman 100-200 cm bahkan ada yang lebih, sehingga wilayah Kabupoaten Malang sangat cocok untuk dijadikan komoditas utama. Selain itu di Kabupaten Malang juga terdapat sungaisungai yang mempunyai pengaruh besar bagi masyarakat yang mengandalkan perekonomian agraris. Sungai-sungai yang mengalir diwilayah Kabupaten Malang tersebut anantara lain: Sungai Brantas, Sungai Konto, Sungai Lesti, dan Sungai Amprong. Selain memiliki potensi agraris, Kabupaten Malang juga memiliki potensi Pariwisata yang ditunjang dengan keadaan alamnya yang indah, seperti pegunungan ataupun pantai yang banyak terdapat di wilayah selatan Kabupaten Malang.

Untuk memudahkan jalannya pemerintahan didaerah, Pemerintah Kabupaten Malang melakukan pembagian wilayah administrasi. Yang mana secara rinci pembagian wilayah administrasi Kabupaten Malang adalah sebagai berikut :

1. Kecamatan = 33 buah
2. Kelurahan = 12 buah

3. Desa = 372 buah
4. Rukun Warga = 3.138 buah
5. Rukun Tetangga = 14.346 buah

Sedangkan Pemerintah Kabupaten Malang sendiri dibagi menjadi Badan, Dinas, Kantor, Bagian maupun Sekretariat, yang akan dijabarkan sebagai berikut :

1. Badan = 8 buah
2. Dinas = 19 buah
3. Kantor = 8 buah
4. Bagian = 9 buah
5. Sekretariat = 2 buah
6. Non Instansi = 1 buah

## **1.2. Gambaran Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang**

### **1.2.1. Latar Belakang Pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang**

Dengan adanya penyerahan kewenangan pemerintahan dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah Otonom, memberikan keleluasaan kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat secara luas, utuh, nyata dan bertanggung jawab dalam lingkup Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dan guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas umum penyelenggaraan pemerintah agar lebih efektif dan efisien serta untuk kelancaran komunikasi tertulis antar instansi pemerintahan baik di pusat maupun di daerah didalam rangka pelaksanaan kewenangan daerah dan penciptaan e-government dilingkungan Pemerintahannya, maka Pemerintah Kabupaten Malang perlu

menetapkan kelembagaan dan susunan organisasi di jajaran Kantor Pengolahan Data Elektronik yang disesuaikan dengan beban tugas pemerintahan serta kebutuhan daerah dan dituangkan kedalam Peraturan Daerah. Dan untuk alasan tersebut, maka Pemerintah Kabupaten Malang perlu mencabut Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Malang Nomor 24 Tahun 1996 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Daerah Tingkat II Malang. Hal ini disebabkan karena adanya penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom, dan sebagai gantinya Pemerintahan Kabupaten Malang mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 29 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pengoolahan Data Elektronik. Sedangkan penjelasannya menurut Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 29 Tahun 2001 Bab I Pasal 1 mengenai Ketentuan Umum adalah sebagai berikut : **Susunan Organisasi** adalah penyusunan dan pengaturan berbagai bagian sehingga semuanya menjadi kesatuan yang teratur; **Tata Kerja** adalah segala sesuatu yang mengenai pengurusan dan pelaksanaan kegiatan suatu organisasi; **Data Elektronik** adalah Suatu yang dapat berupa angka, huruf, simbol dan atau kombinasi dari unsur tersebut yang mempunyai pengertian tertentu serta hasil pengolahannya secara elektronik berupa keterangan yang mempunyai bentuk dan nilai bagi pemakai dalam rangka pengambilan keputusan.

### **1.2.2. Lokasi Dan Kedudukan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang**

Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang terletak dipusat Pemerintahan Kabupaten Malang, yang lokasinya berada ditempat yang strategis yaitu dijalan Merdeka Timur No 3 Malang, dengan batas-batas :

1. Sebelah Barat : terdapat Alun-alun
2. Sebelah Timur : Jl. Dalam yang terdapat perumahan penduduk dan pertokoan.
3. Sebelah Utara : Jl. Aries Munandar terdapat pertokoan
4. Sebelah Selatan : Jl. K. H. Agus Salim terdapat pertokoan

Kedudukan dari Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang menurut Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 29 tahun 2001 Bab III pasal 3 adalah suatu institusi pendukung pelaksana Pemerintahan Daerah dibidang Pengolahan Data Elektronik yang dipimpin oleh seorang kepala kantor yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Daerah Kabupaten Malang yaitu Bupati serta dibidang teknis administrasinya dibina dan dikoordinasi oleh Sekretaris Daerah.

### **1.2.3. Kondisi Sumber Daya Manusia Kantor Pengolahan Data Elektronik**

Sekarang ini tidak dapat kita ingkari bahwa semua organisasi baik itu organisasi swasta maupun organisasi publik selalu memerlukan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan Profesional dibidangnya, agar semua kegiatan yang telah direncanakan organisasi tersebut bisa berjalan dengan baik. Keadaan tersebut tidak berbeda dengan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten

Malang yang juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang professional, yang memiliki kualifikasi sesuai dengan kompetensi minimum dibidang teknologi komunikasi dan informasi didalam menghadapi era globalisasi dan teknologi saat ini. Dan kondisi dari sumber daya manusia yang dimiliki Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang yang ada pada saat ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Jumlah Karyawan Kantor Pengolahan Data Elektronik adalah sebagai berikut:

Kepala Kantor = 1 orang

Kasubag Akses Data = 1 orang

Kasi Akses Data = 1 orang

Kasi Pelayanan Data = 1 orang

Kasi Teknologi Informasi = 1 orang

Staf = 16 orang

2. Jumlah Karyawan Kantor Pengolahan Data Elektronik berdasarkan pendidikan sebagai berikut :

Pasca Sarjana (S2) = 1 orang

Sarjana (S1) = 10 orang

Diploma (DIII) = 1 orang

SLTA = 8 orang

SD = 2 orang

3. Jumlah karyawan Kantor Pengolahan Data Elektronik berdasarkan golongan adalah sebagai berikut :

Golongan IV/a = 1 orang

Golongan III/d = 1 orang

Golongan III/c = 3 orang

Golongan III/b = 2 orang

Golongan III/a = 1 orang

Golongan II/d = 1 orang

Golongan II/c = 3 orang

Honorar = 6 orang

4. Jumlah Karyawan Kantor Pengolahan Data Elektronik berdasarkan spesifikasinya adalah sebagai berikut :

Staf Desain Home Page = 7 orang

Staf Desktop Publishing = 1 orang

Staf Animasi Grafis = 1 orang

Staf Pemrograman Visual = 1 orang

Staf Administrator dan Tehnisi Jaringan = 1 orang

Operator = 5 orang

5. Jumlah Karyawan disetiap bagian dalam Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang adalah sebagai berikut :

Kepala Kantor = 1 orang

Bagian Tata Usaha = 4 orang

Seksi Akses Data = 4 orang

Seksi Teknologi Informasi = 5 orang

Seksi Pelayanan Data = 4 orang

Jumlah Total Karyawan = 18 orang

#### 1.2.4. Susunan dan Struktur Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten

##### Malang

Susunan organisasi dari Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Bab IV tentang Organisasi pada pasal 6 adalah terdiri dari :

- a. Kepala Kantor
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Seksi Akses Data
- d. Seksi Pelayanan Data
- e. Seksi Teknologi Informasi
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

Untuk Sub Bagian Tata Usaha dalam pasal 6 dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian Tata Usaha, sedangkan untuk Seksi-seksi yang ada, sesuai pasal ini masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Seksi. Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan semua Kepala Seksi berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik. Sedangkan untuk kelompok Jabatan Fungsional sesuai dengan pasal 6 ini dipimpin oleh seorang Tenaga Fungsional Senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik atau pejabat lain yang ditunjuk oleh Kepala Kantor.

Pada Bab ini Pasal 7 Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik mempunyai tugas :

- a. Memimpin dan membina pelaksanaan Pengolahan Data dan Sistem Informasi secara Elektronik berdasarkan kebijakan yang ditetapkan Kepala Daerah;

- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan pada pasal 8 Sub Bagian TataUsaha mempunyai tugas antara lain adalah :

- a. Melaksanakan perumusan rencana dan program kerja ;
- b. Melaksanakan urusan kepegawaian;
- c. Melaksanakan urusan keuangan;
- d. Melaksanakan urusan perlengkapan dan perawatan;
- e. Melaksanakan urusan surat-menyurat, rumah tangga dan menyiapkan laporan berkala;
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan pada pasal 9 Seksi Akses Data mempunyai tugas antara lain :

- a. Melaksanakan pengumpulan dan pencatatan data masukan;
- b. Melaksanakan evaluasi dan verifikasi data masukan;
- c. Melaksanakan klasifikasi, penyusunan sistem dan program aplikasi pengolahan data serta perekaman data;
- d. Melaksanakan pemeliharaan file data;
- e. Melaksanakan kegiatan pencarian data / informasi dari instansi lain baik vertical maupun horizontal, termasuk data-data dari internet untuk dievaluasi;
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugasnya.

Pada pasal 10 Seksi Pelayanan Data mempunyai tugas antara lain :

- a. Menyiapkan, menyajikan, mengendalikan dan melayani penyediaan data internal dan eksternal pemerintah daerah;
- b. Melaksanakan kerja sama teknik dengan satuan organisasi didalam maupun diluar Pemerintah Daerah;
- c. Mengadakan evaluasi, klasifikasi, penilaian dan pemutakhiran data secara periodik disesuaikan tingkat perkembangan situasi dan kondisi;
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedang pada pasal 11 Seksi Teknologi Informasi mempunyai tugas antara lain :

- a. Menyusun rencana sistem teknologi informasi yang dibutuhkan;
- b. Melaksanakan penyesuaian perangkat keras dan perangkat lunak komputer;
- c. Melaksanakan pengembangan jaringan;
- d. Melaksanakan pengembangan sumber daya manusia;
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugasnya.

Pada pasal 12 Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Kelompok Jabatan Fungsional dalam pasal ini terdiri dari sejumlah tenaga, dalam jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya, ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

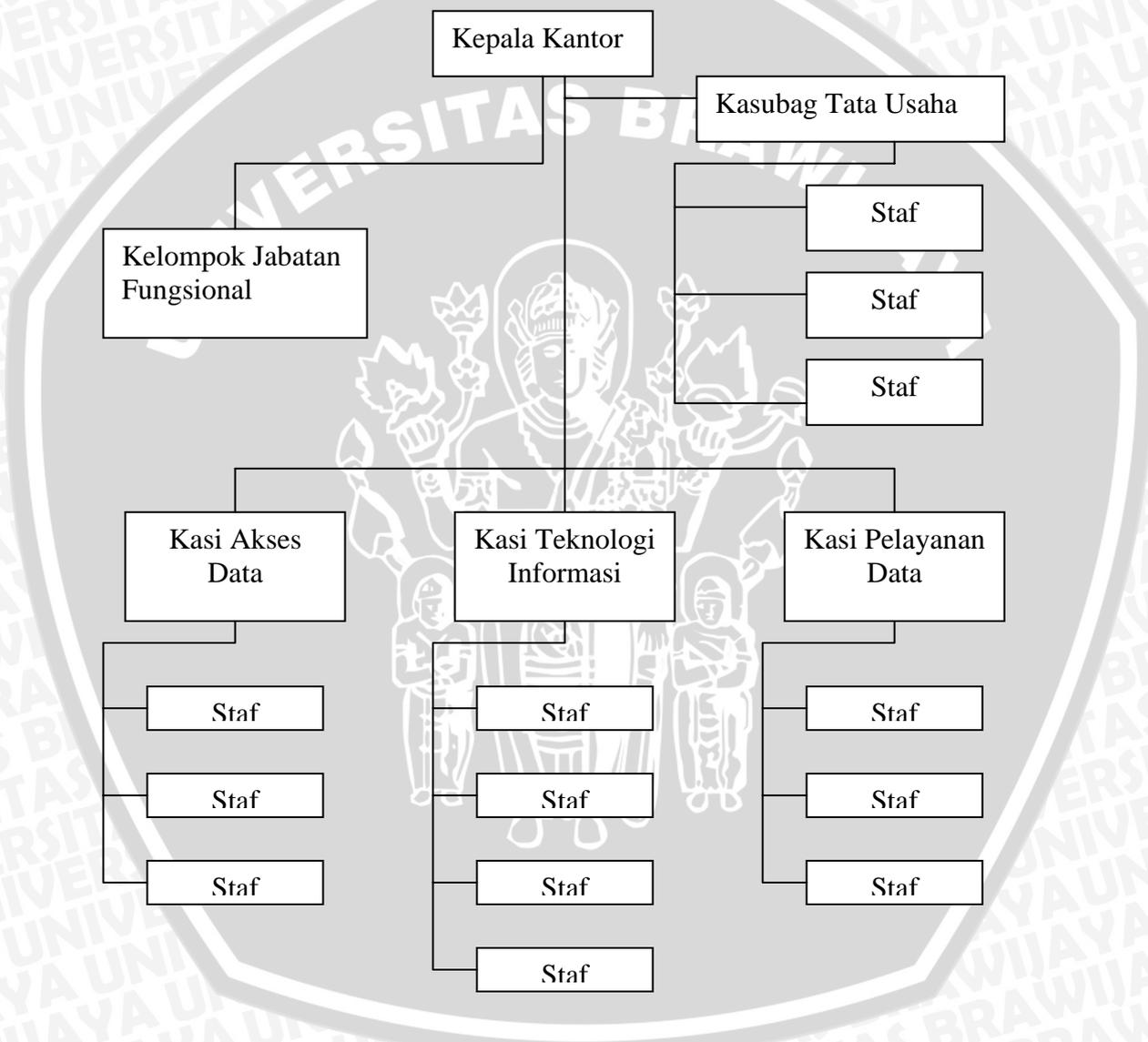
Sedangkan jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Dihalaman selanjutnya akan digambarkan Struktur Organisasi Kantor

Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang :

**STRUKTUR ORGANISASI**

**KANTOR PENGOLAHAN DATA KABUPATEN MALANG**



(Sumber : KPDE Kabupaten Malang)

### 1.2.5. Tugas Dan Fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 29 Tahun 2001 Bab III Pasal 4, Kantor Pengolahan Data Elektronik mempunyai tugas pokok antara lain :

- a. Melaksanakan sebagian urusan rumah tangga Daerah dibidang pengolahan data dan sistem informasi secara elektronik berdasarkan kebijakan yang ditetapkan Kepala Daerah;
- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

Selanjutnya untuk meyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pasal 4 Peraturan Daerah ini, Kantor Pengolahan Data Elektronik mempunyai fungsi antara lain :

- a. Penyusunan rencana dan program dibidang pengolahan data elektronik;
- b. Penyusunan dan analisis data, serta penyiapan sistem aplikasi yang dibutuhkan;
- c. Pengendalian data dari data masukan sampai data keluaran;
- d. Pengendalian arus data masukan dan keluaran, pengoperasian komputer, penyiapan data, penyediaan dan pengamanan perangkat keras / lunak komputer, serta pengamanan dan sesuai klasifikasi;
- e. Pemberian bimbingan dan pelayanan serta komputerisasi kepada unit kerja di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- f. Pelaksanaan kerja sama teknik dengan pihak luar yang berhubungan dengan pengolahan data elektronik;

- g. Pengembangan dan pengadaan teknologi informasi yang meliputi perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan pengembangan sumber daya manusia;
- h. Pelaksanaan urusan tata usaha, kepegawaian, keuangan, prasarana dan sarana;
- i. Pelaksanaan koordinasi dengan lembaga / instansi lain;
- j. Penyelenggaraan pengamanan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan dalam bidang pengolahan data elektronik.

#### **1.2.6. Tata Kerja Kantor Pengolahan Data Elektronik**

Sebagai sebuah organisasi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang memiliki tata kerja agar aktivitas kantor bisa berjalan baik dan teratur. Dalam peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 29 tahun 2001 Bab V pasal 13 tata kerja Kantor Pengolahan Data Elektronik adalah sebagai berikut :

- 1) Dalam melaksanakan tugasnya setiap pimpinan satuan organisasi dalam lingkungan Kantor Pengolahan Data Elektronik, menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi secara vertical dan horizontal;
- 2) Setiap pimpinan satuan organisasi dalam Kantor Pengolahan Data Elektronik, bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya serta memberikan bimbingan dan petunjuk bagi pelaksanaannya;
- 3) Kantor Pengolahan Data Elektronik dibina dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah;

- 4) Dalam melaksanakan tugasnya Kantor Pengolahan Data Elektronik di bidang teknis administrasi dibina dan dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah.

## **2. Fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Dalam Pelaksanaan E-Government Di Pemerintahan Kabupaten Malang**

Dengan semakin pesatnya kemajuan teknologi komunikasi dan penyebaran informasi pada era globalisasi ini, Fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang sangatlah penting didalam memberikan pelayanan informasi secara elektronik, tidak saja bagi dunia usaha dan masyarakat pada umumnya tetapi khususnya bagi Pemerintah Kabupaten Malang selaku penyelenggara kegiatan pemerintah di daerah. Sebab didalam melaksanakan kegiatan pemerintahan, layanan informasi yang dihasilkan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang kepada masyarakat maupun sajian-sajian data yang akurat bagi Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang sangatlah diperlukan, terutama dalam melakukan perencanaan yang matang untuk program pembangunan daerah yang menyeluruh disegala bidang.

Berdasarkan wawancara pada tanggal 5 Agustus 2007 dengan Bapak Nasri di ruang kerjanya, menyatakan bahwa:

“Keinginan Pemerintah Kabupaten Malang dalam mewujudkan e-government dilingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten sangatlah besar, sehingga nanti diharapkan penyelenggaraan sistem penyebaran dan layanan informasi secara elektronik oleh Kabupaten Malang dapat berjalan dengan efektif, cepat, tepat dan akurat, sebab di era perkembangan informasi saat ini sangat dimungkinkan untuk melakukan komunikasi transfer data secara cepat antara penyedia informasi dan pengguna informasi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada. Dimana

sistem penyebaran dan layanan informasi secara elektronik tersebut dibangun dan dikendalikan oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang yang ditunjuk Kepala Daerah Kabupaten Malang sebagai institusi pendukung pelaksana pemerintah Daerah di bidang pengolahan data elektronik dalam rangka perwujudan Elektronik Government di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Malang”.

Dari penjelasan diatas, agar pelaksanaan e-government dapat berjalan dengan baik, maka dibutuhkan fungsi yang lebih besar dari Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang. Dimana fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang itu antara lain seperti : pengendalian pengoperasian komputer, penyiapan data, penyiapan dan pengamanan perangkat lunak maupun perangkat keras komputer, melakukan bimbingan pengendalian komputersasi dilingkungan Pemerintahan Kabupaten, agar setiap unit kerja di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang memiliki kemampuan mengoperasikan sistem komputer yang tersedia, sehingga penyebaran dan pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh pegawai di lingkungan Pemerintahan Kabupaten maupun masyarakat luas, dan menciptakan media interaksi antara birokrasi dan masyarakat yaitu dengan dibangunnya “Kabupaten Malang Online” oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik yang merupakan suatu sistem informasi yang terintegrasi yang menghubungkan secara online antar Badan, Dinas, Kantor, maupun Bagian dilingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang dan antar 33 kecamatan yang ada di seluruh wilayah Kabupaten Malang. Selain itu sistem “Kabupaten Malang Online” juga menghubungkan secara online dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Malang, Perguruan Tinggi yang ada di malang maupun Biro Pusat Statistik dan Lembaga Tinggi MPR di pusat. Jadi pembangunan “Kabupaten Malang Online” oleh Kantor Pengolahan Data

Elektronik Kabupaten Malang digunakan serbagai media didalam memberikan pelayanan informasi secara elektronik, dengan tujuan :

1. Menyediakan data dan informasi secara tepat, cepat, akurat, terpadu dan terintegrasi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan Kabupaten Malang.
2. Memfasilitasi daerah untuk mempromosikan potensi yang dimiliki sehingga mampu meningkatkan daya saing dan menarik minat investor untuk menanamkan investasinya.
3. Memberikan kemudahan akses bagi masyarakat Kabupaten Malang untuk mendapatkan data dan informasi melalui media elektronik.

(Sumber : KPDE Kabupaten Malang)

Selain itu “Kabupaten Malang Online” juga diharapkan mampu untuk memfasilitasi daerah-daerah di Kabupaten Malang untuk mempromosikan potensi-potensi daerah yang dimiliki, sehingga dapat meningkatkan daya saing yang sebentar lagi akan menuju era pasar bebas yang sangat kompetitif serta menarik minat infestor untuk menanamkan modalnya didaerah Kabupaten Malang. Dan untuk menunjang “Kabupaten Malang Online” maka oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik dibuatlah sebuah situs resmi Pemerintah Kabupaten Malang dengan nama domain [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id), yang mana situs ini sangat penting didalam pelayanan informasi, sebab didalam situs tersebut bukan hanya terdapat banyak informasi yang penting, akan tetapi masyarakat luas juga bisa menulis pendapatnya, baik itu berupa kritikan ataupun masukan terhadap pelaksanaan pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Malang melalui situs tersebut, yang dapat diakses melalui internet.

Ibu Nikmawati selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi menjelaskan bahwa:” layanan informasi yang ada didalam situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) antara lain: Media Komunikasi, Media Pengetahuan, dan Media Pelayanan”.

Jenis-jenis pelayanan informasi yang disediakan didalam situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Media Komunikasi

Media ini dipergunakan untuk menjembatani komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah, pemerintah dengan pemerintah, dan pemerintah dengan legislatif. Media ini tersedia dalam bentuk surat warga, webforum, dan webchat.

b. Media Pengetahuan

Dalam media ini, pemerintah mengharapkan mampu memberikan pemahaman kepada masyarakat luas tentang semua potensi yang dimiliki oleh Kabupaten Malang. Media ini tersedia pada link Hot News, rubrik ataupun polling.

c. Media Pelayanan

Didalam media pelayanan ini pemerintah daerah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan informasi. Media ini tercantum dalam bentuk link layanan masyarakat.

Dihalaman selanjutnya akan digambarkan tampilan situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) beserta beberapa link yang terdapat pada situs tersebut :

Gambar 1. Tampilan Situs Kabupaten Malang

Perwakilan Kabupaten Malang

<a href="#">Home</a>	<a href="#">About</a>	<a href="#">Profile</a>	<a href="#">Investasi</a>	<a href="#">Pemerintah</a>	<a href="#">Service</a>	<a href="#">Potensi Daerah</a>	<a href="#">Forum</a>	<a href="#">Webmail</a>
----------------------	-----------------------	-------------------------	---------------------------	----------------------------	-------------------------	--------------------------------	-----------------------	-------------------------

Surat Pengaduan | Buku Tamu | Artikel | Pelayanan Publik | Eksekutif | Legislatif | Download | Rabu, 29 Agustus 2007



**IGOS One Day Workshop**

**INFO CUACA**



**Mendung Tidak Merata**  
82° F | 78° F  
28° C | 26° C

**PENGUMUMAN**

**Kab. Malang**

**Olahraga**

**Bursa Kerja**

**KRONIK BERITA**

**RAGAM INFORMASI**



**" DENGAN SEMANGAT PERSATUAN DAN ETOS KERJA, KITA PERCEPAT PERTUMBUHAN EKONOMI DAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN UNTUK MEWUJUDKAN KEADILAN DAN KESEJAHTERAAN BAGI RAKYAT INDONESIA "**

**Berita Utama**

humas, 28/08/2007 14:22:25 WIB  
**TULARKANLAH ILMU YANG DIDAPAT**  
Malang, (28/08)- Segenap kader yang akan mengikuti lomba diharapkan tidak hanya sekedar menjadi juara dan dapat menjawab pertanyaan serta melaksanakan seluruh materi yang diberikan oleh para dewan jun...

humas, 27/08/2007 16:03:21 WIB  
**Wabup: Bukan Bertujuan Memperoleh Piala atau Sertifikat**  
Malang, (27/8/08)- Kota Kepanjen sejak tahun 2002 sampai 2006 berturut-turut telah lima kali memperoleh piala Wahana Tata Nugraha, diharapkan tahun ini memperoleh kembali yang ke enam kalinya ...

Hms, 27/08/2007 15:59:44 WIB  
**One World, One Promise**  
Malang, (27/8) - Sebagai bagian dari peringatan Hari Jadi Pramuka yang ke-46 tahun 2007, hari ini di halaman Pendopo Kabupaten Malang digelar Apel Besar Pramuka.

humas, 24/08/2007 13:08:22 WIB  
**PRIHATIN SITUASI TANAH AIR**  
Malang, (24/08)- Latar belakang, dicetuskannya Gerakan Revolusi Nurani (GRN) berdasarkan keprihatinan terhadap keadaan dan situasi tanah air yang jauh dari semangat dan cita-cita proklamasi, diulangnya yang ke 62 Indonesia Merdeka ....

**Index Berita**

**Direktori**

**PERGURUAN TINGGI**  
Negeri, Swasta, ...

**WEB STORE**  
HandCraft, Agrobisnis Mantung

**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG** & BAGIAN PENGELOLA DATA ELEKTRONIK & LAST UPDATE@2007  
Jl. Merdeka Timur No.3 Malang & Fax (0341) 348100 & Telp (0341) 340919 & Email: [kpdemlg@malangkab.go.id](mailto:kpdemlg@malangkab.go.id)

**Pesan Anda**  
nakan Surat Pengaduan, untuk Pengaduan (Warga)

**Film Kabupaten**

**Foto Kegiatan**

**Agenda Bupati**

**Link Lembaga**

**Link Usaha**

**Database**

- Bank Data
- Hasil-Hasil Pembangunan
- Industri
- Kepegawaian
- Produk Hukum
- Koperasi

**Data Dusun dan RT-RW**

**Polling**  
Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan publik pemerintah kabupaten malang

Bagus

Kurang Bagus

Jelek

Tidak Tahu

[lihat hasil](#)

(Sumber: [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id), 29 Agustus 2007)

Gambar 2. Tampilan Link Layanan Masyarakat

Layanan -> Government Malang Regency

**HOME**

**PEMAB MALANG**  
SATATA GAMA KARTA RAHARJA

**PELAYANAN PUBLIK**

**SERVICES**    **SISTEM PELAYANAN PERIJINAN**    SEARCH

**KATEGORI PERIJINAN**

- Index
- Tenaga Kerja
- Kesehatan
- Pendirian Bangunan
- Kependudukan
- Perikanan
- Badan Usaha
- Pertanahan
- Hiburan
- Pajak
- Pemakaian Fasilitas
- Kehutanan
- Perdagangan Dan Industri
- Pergudangan
- Pendirian Lembaga

**FORMULIR PERIJINAN**

- Download

**DAFTAR PERIJINAN DI PEMERINTAH KABUPATEN MALANG**

- 1. Tenaga Kerja**
  - Ijin Ketenagakerjaan
  - Ijin Asrama / Akomodasi Tempat Penampung TKI
  - Ijin Penyimpangan Waktu Kerja dan Waktu Istirahat
  - Ijin Kerja Malam Bagi Wanita
- 2. Kesehatan**
- 3. Pendirian Bangunan**
  - Prosedur Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
  - Diagram Prosedur IMB
- 4. Kependudukan**
  - Akte Kelahiran
  - Pengurusan KTP
  - Pengurusan Akta Perkawinan
  - Tata Cara Pelaporan Kelahiran
  - Tata Cara Pelaporan Lahir Mati
  - Tata Cara Pelaporan Kematian
  - Tata Cara Pendaftaran Perpindahan dan Kedatangan
- 5. Perikanan**
  - Ijin usaha perikanan
- 6. Pertanian**
- 7. Badan Usaha**
  - Perijinan Koperasi
- 8. Pertanahan**
  - Biaya Pengukuran dan Pemetaan Pendaftaran Tanah Secara Sporadik
- 9. Hiburan**
  - Ijin Gangguan
  - Ijin Reklame
- 10. Pajak**
  - Prosedur Pendaftaran Wajib Pajak / Wajib
  - Prosedur Pembayaran Pajak / Retribusi Daerah
- 11. Pemakaian Fasilitas**
  - Pemakaian Stadion
  - Pemakaman
- 12. Kehutanan**
  - Ijin tebang Kayu
- 13. Perdagangan Dan Industri**
  - Prosedur dan syarat - syarat penerbitan surat ijin usaha perdagangan

file:///H:/02.htm (1 of 2)29/08/2007 13:45:20

(Sumber; [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id). 29 Agustus 2007)

Gambar 3. Tampilan Link KPDE Kabupaten Malang

...Selamat Datang di Situs Web Bagian Pengelola Data Elektronik Setda Pemerintah Kabupaten Malang...

Rabu, 29 Agustus 2007

**Selayang Pandang**

Home  
 Dasar Hukum  
 Struktur Organisasi  
 Tujuan dan Sasaran  
 Visi dan Misi

**Tugas Dan Fungsi**

Tupoksi

**Program Bagian PDE**

Kebijakan Program  
 Pemb dan Pengembangan  
 Program 5 Tahun

**Sumber Daya Manusia**

Kondisi SDM  
 Kepala Bagian  
 Daftar Pegawai

**Produk-Produk Bagian. PDE**

Produk-Produk yg telah dihasilkan



**BAGIAN PENGELOLA DATA ELEKTRONIK**

Bagian Pengelola Data Elektronik  
 Pemerintah Kabupaten Malang  
 Kritik dan Saran Ke [kpdemig@malangkab.go.id](mailto:kpdemig@malangkab.go.id)

(Sumber; [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id). 29 Agustus 2007)



Didalam situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) tersebut juga terdapat berbagai menu dan content (isi) yang bisa diakses oleh masyarakat, yaitu antara lain terdiri dari :

1. Informasi Pemerintahan :

Terdiri dari Pejabat Eksekutif dan Legislatif Pemerintahan Kabupaten Malang.

2. Informasi Sejarah :

Dalam kategori ini pengunjung akan memperoleh informasi mengenai sejarah Kabupaten Malang, mascot, arti lambing, letak geografis, dan periode Bupati dari masa ke masa.

3. Informasi Mengenai Potensi Daerah :

Didalam kategori ini masyarakat maupun investor akan memperoleh informasi mengenai Produk Unggulan, peluang investasi, seni maupun budaya.

4. Informasi Pariwisata :

Informasi pariwisata ini terdiri dari informasi wisata pantai, wisata budaya, wisata tirta, wana wisata dan argowisata.

5. Informasi Umum :

Terdiri dari peta Kabupaten Malang, peta jalan, peta kawasan perumahan, peta pariwisata, peta tata guna tanah, peta jenis tanah, peta administrasi, peta ketinggian dan cinderamata.

6. Informasi Sentra Bisnis :

Didalam bagian ini pengunjung akan memperoleh informasi sentra industri kecil yang tersebar diseluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Malang.

7. Fasilitas Umum :

Bagian ini terdiri dari akomodasi, perbankan, kesehatan dan telekomunikasi.

8. Informasi Layanan Masyarakat :

Disini masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai perijinan (IMB, HO, Reklame dan lain-lain), prosedur pengurusan KTP, akte kelahiran dan lain-lain.

9. Informasi Pajak :

Terdiri dari penerangan jalan, pajak hiburan, pajak reklame, pajak parkir dan lain-lain.

10. Informasi Pendapatan Asli Daerah :

Bagian ini terdiri dari hasil penerimaan PBB dan hasil penerimaan PAD.

11. Informasi Unit Kerja (Web Site Unit Kerja) :

Bagian ini berisi masing-masing link tiap unit kerja yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Malang.

12. Sistem Informasi Potensi Kecamatan :

Terdiri dari keterangan tentang kondisi semua kecamatan yang ada di Kabupaten Malang.

13. Informasi Prioritas Pembangunan :

Berisi informasi tentang pembangunan yang terjadi di Kabupaten Malang.

14. Polling

Berisi poling tentang isu atau masalah yang sedang berkembang saat ini.

#### 15. Informasi Cuaca di Wilayah Malang

Berisi tentang informasi cuaca yang sedang terjadi di wilayah Malang.

Selain itu situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) juga berisi layanan interaktif yang antara lain berisi :

1. Buku Tamu :

Disini pengunjung dapat menulis pesan dan kesannya.

2. Surat Warga :

Disini masyarakat bisa menulis saran, pertanyaan maupun keluhan kepada pemerintah daerah berkaitan dengan pelaksanaan pembangunan dengan teknologi informasi.

3. Artikel :

Bagi masyarakat atau karyawan yang punya ide-ide cemerlang bisa menulis disini.

4. Download :

Adalah suatu fasilitas disitus ini dimana masyarakat dapat mendownload dokumen yang telah disediakan, misalnya : produk hukum dan lain-lain.

5. Web Forum :

Disini masyarakat dapat berdiskusi dengan pemerintah mengenai berbagai macam topik yang ada didalam forum.

Sehingga dari sisi atau menu situs diatas, tidaklah berlebihan apabila dikatakan bahwa “Kabupaten Malang Online” dengan situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) yang dibangun oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang merupakan tahap awal untuk mewujudkan e-government dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang dan mengatasi berbagai hambatan dalam pertukaran informasi, baik antar lembaga/ instansi yang ada didaerah maupun yang ada dipusat, ataupun jarak yang ada selama ini antara Pemerintah Daerah dan masyarakat diharapkan bisa dipersempit. Sehingga pada akhirnya harapan terciptanya good governance bagi Pemerintah Kabupaten Malang yang penuh dengan dinamika pembangunan dapat terlaksana.

### **3. Kendala Yang Dihadapi Kantor Pengolahan Data Elektronik Dalam Pelayanan Informasi Secara Elektronik**

Kendala yang dihadapi KPDE Kabupaten Malang dalam pelayanan informasi secara elektronik berdasarkan hasil wawancara tanggal 5 Agustus dengan Bapak Nasri selaku Kepala KPDE Kabupaten Malang menjelaskan bahwa:

“Setiap organisasi selalu memiliki kendala atau hambatan didalam menjalankan program kerjanya. Demikian juga Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang didalam melaksnakan perannya mewujudkan e-government dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang juga memiliki beberapa kendala atau hambatan. Dimana faktor-faktor yang menjadi kendala ada dua macam, yaitu Kendala intern (berasal dari dalam organisasi) maupun kendala ekstern (berasal dari luar organisasi).

Faktor yang menjadi kendala intern antara lain sumber daya manusia (brainware) yang dipunyai dan jumlah anggaran yang tersedia baik untuk biaya peningkatan sumber daya manusia maupun untuk biaya peningkatan kualitas dari

perangkat teknologi informasi yang tersedia, baik itu berupa software maupun hardware, sedang untuk faktor kendala eksteralnya antara lain kurangnya komitmen aparat pemerintahan kabupaten terhadap pentingnya pelaksanaan e-government di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Malang, dan rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya teknologi informasi di era globalisasi saat ini, sehingga saat ini hanya sebagian masyarakat tertentu saja yang dapat menikmati informasi secara elektronik, yaitu dengan melalui internet.

## **B. Pembahasan**

### **1. Efektivitas Pelaksanaan Fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang Dalam Pelaksanaan E-Government**

Ditinjau dari latar belakang diatas maka pelayanan informasi secara elektronik oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupten Malang dilakukan dalam rangka pelaksanaan e-government di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang. Jadi dengan dibangun dan dikembangkannya “Kabupaten Malang Online” sebagai media dalam memberikan pelayanan informasi secara elektronik disini terlihat bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Malang sangat memperhatikan pesatnya kemajuan teknologi komunikasi dan informasi saat ini serta arus globalisasi yang terjadi. Dengan dibangunnya “Kabupaten Malang Online” maka penyediaan data dan informasi cepat, tepat, akurat, terpadu dan terintegrasi bisa terwujud. Selain itu daerah daerah atau kecamatan di wilayah Kabupaten Malang dapat mempromosikan potensi yang dimiliki daerahnya, dengan maksud agar dapat meningkatkan daya saing dan menarik minat investor.

Dimana contohnya informasi ini dapat dilihat dan diakses melalui Sistem Informasi Kecamatan, Sekilas Wisata dan melalui potensi Daerah.

Dengan adanya pelaksanaan e-government dilingkungan pemerintah Daerah Kabupaten Malang, maka Fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang sebagai instansi pemerintah daerah dibidang pengolahan data elektronik semakin penting. Membangun dan mengembangkan e-government di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang tentunya bukanlah sesuatu yang mudah, sebab selain adanya kesiapan sarana dan prasarana, maka selain masalah dana yang tersedia, maka sumber daya manusianya juga harus mendukung ditambah dengan adanya komitmen yang kuat dari aparatur pemerintah daerah sendiri. Sebab apabila kurang ditunjang oleh faktor-faktor diatas maka tujuan dari “Kabupaten Malang Online” untuk mendorong terwujudnya E-Government dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang untuk menciptakan Good Governance akan terhambat.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Nasri pada tanggal 8 Agustus 2007 bahwa:

“Secara umum pelaksanaan fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang dalam melaksanakan e-government cukup efektif dengan dibangunnya “Kabupaten Malang Online” sebagai media pelayanan informasi secara elektronik oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang sudah cukup baik. Dimana keberhasilan tersebut dapat dilihat dari Aplikasi dan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang telah dibangun oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang”.

Dibawah ini merupakan Aplikasi dan Sistem Informasi Manajemen yang telah dibangun oleh KPDE Kabupaten Malang dengan tahapan sebagai berikut :

1. Pada tahap awal yaitu tahun 2001 telah selesai dibangun :
  - Pembangunan infrastruktur sarana server dan jaringan

- Pembuatan SIM Kecamatan
2. Pada tahun 2002 telah selesai dibangun :
    - Pembuatan Aplikasi Informasi Untuk Anda
    - Pembuatan SIM Pendapatan Asli Daerah (PAD)
    - Pembuatan SIM Perencanaan
  4. Pada tahun 2003 telah selesai dibangun :
    - Pembuatan SIM Aset Daerah
    - Pembuatan SIM Keuangan
    - Pembuatan SIM Eksekutif
    - Pembuatan SIM KASDA
  5. Pada tahun 2004 telah selesai dibangun :
    - Pembuatan SIM Pendidikan
    - Pembuatan SIM PAD II
    - Pembuatan SIM Sistem Informasi Geografi (SIG)
  6. Pada tahun 2005 telah selesai dibangun :
    - Pembuatan SIM Agribisnis Mantung
    - Pembuatan SIM Manajemen Aset Daerah
    - Pembuatan SIM Rumah Sakit Daerah

Sedangkan untuk perkembangan Jaringan LAN (Local Area Network) di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang sampai tahun 2006 yang telah selesai dikerjakan Kantor Pengolahan Data Elektronik adalah sebagai berikut:

1. Badan, Dinas, Kantor, Bagian dilingkungan Sekretariat Pemerintahan Kabupaten Malang telah terealisasi 100%

2. 33 Kecamatan se Kabupaten Malang telah terealisasi 100%
3. Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Malang telah terealisasi 100%
4. Sekretariat KPU telah terealisasi 100%
5. Bagi Badan/ Dinas/ Kantor yang berada diluar Sekretariat Pemerintahan Kabupaten Malang sudah terhubung dengan menggunakan dial up ke Kantor Pengolahan Data Elektronik.

(Sumber: KPDE Kabupaten Malang)

Pada kesempatan yang sama Bapak Henri selaku Kepala Seksi Akses Data juga menjelaskan bahwa:

“Untuk dapat menunjang pelaksanaan program “Kabupaten Malang Online” agar dapat berjalan dengan baik, dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai. Dimana sarana dan prasarana yang digunakan Kantor Pengolahan Data Elektronik dalam pelaksanaan program “Kabupaten Malang Online” meliputi perangkat keras (hardware), baik server dan workstation dan perangkat lunak (software) serta jaringan komunikasi data dan sarana pendukung lainnya”.

Adapun sarana dan prasarana yang sementara ini dimiliki dalam menunjang pembangunan “Kabupaten Malang Online” antara lain adalah:

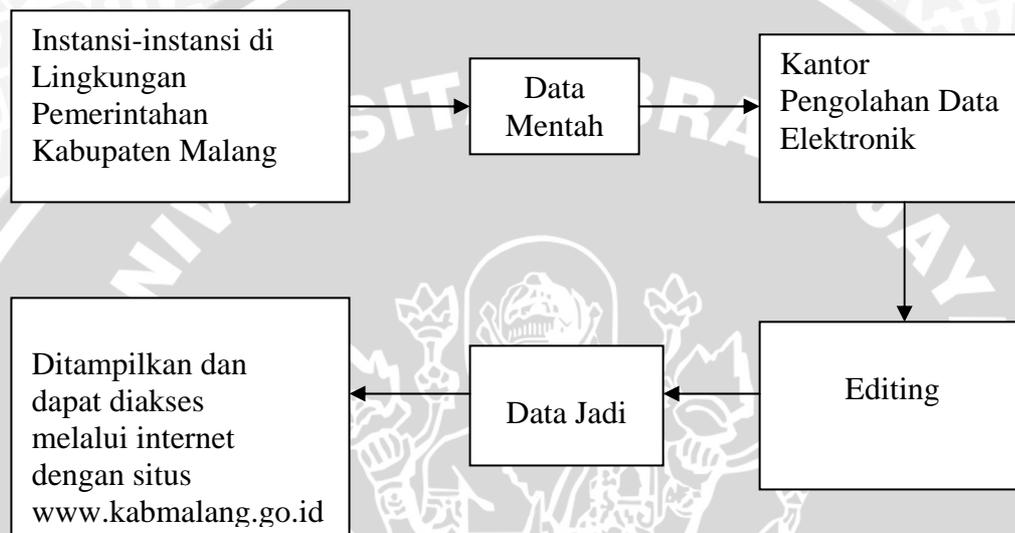
1. 4 (empat) buah data base server (di Kantor Pengolahan Data Elektronik dan di Dewan Perwakilan Daerah Kabupaten Malang)
2. 3 (tiga) buah mail, proxy dan gateway server (di Kantor Pengolahan Data Elektronik dan di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Malang)
3. 2 (dua) buah web server.

(Sumber : KPDE Kabupaten Malang)

Sebagai sebuah institusi yang bergerak dalam bidang pengolahan data elektronik, maka Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang memiliki

alur dalam pengolahan data yang tersedia, mulai dari masuknya data sampai keluarnya data hasil olahan. Di bawah ini akan dijelaskan alur pengolahan data elektronik yang terdapat di Kantor Pengolahan Data Elektronik :

### ALUR PENGOLAHAN DATA ELEKTRONIK



Penjelasan :

Alur pengolahan data elektronik tersebut dimulai dari pengambilan atau pengiriman data-data dari instansi-instansi di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang Dinas Pemukiman, Badan Kepegawaian, Kantor Sosial dan lain-lain serta kecamatan se-Kabupaten Malang sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing instansi oleh atau ke Kantor Pengolahan Data Elektronik. Dimana pengambilan data-data tersebut dilakukan oleh seksi Akses Data yang kadang dibantu oleh seksi Pelayanan Data. Data-data yang baru masuk ke Kantor Pengolahan Data Elektronik masih berupa data mentah, dan oleh seksi Akses Data dan seksi Teknologi Informasi data-data tersebut diedit atau diolah menjadi data

jadi dalam bentuk MS Word. Dan setelah data terbentuk dalam MS Word, maka oleh Seksi Pelayanan Data, maka data jadi tersebut dimasukkan kedalam situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) menjadi informasi yang dapat diakses oleh masyarakat melalui internet.

(Sumber : KPDE Kabupaten Malang)

Dengan penjelasan diatas, dapat dilihat bahwa upaya Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang dengan membangun “Kabupaten Malang Online” sebagai media dalam memberikan pelayanan informasi secara elektronik kepada masyarakat maupun kepada aparaturnya pemerintah daerah kabupaten sendiri bisa dikatakan cukup berhasil. Walaupun begitu bukan berarti keberhasilan diatas tidak memiliki kekurangan. Dan kekurangan tersebut lebih banyak terdapat didalam situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) yang merupakan salah satu produk “Kabupaten Malang Online” sebagai media informasi elektronik yang dapat dinikmati oleh masyarakat luas. Kekurangan situs tersebut antara lain :

1. Menyangkut tampilan situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id), yang mana situs Kabupaten Malang tersebut kurang nyaman untuk dibaca. Hal ini disebabkan karena terlalu banyaknya link pada tampilan awal situs. Dengan link yang begitu banyak menyebabkan pengguna situs sedikit mengalami kebingungan. Ada beberapa link yang seharusnya dapat dijadikan satu dengan link yang masih berhubungan dan ada link yang tampil dua kali, misalnya *link peta wilayah* bisa dijadikan satu dengan *link selayang pandang* atau *link cinderamata* pada informasi cinderamata bisa dijadikan satu dengan *link produk unggulan* pada informasi sekilas Kabupaten Malang. Sedang untuk link yang tampil dua

kali adalah *link layanan masyarakat*. Dimana link layanan masyarakat sudah terdapat diatas banner, sehingga link layanan masyarakat pada informasi selayang pandang dapat dihilangkan, sebab link layanan masyarakat diatas banner lebih mudah untuk dilihat, dan jika ruang situs lebih kecil maka pengguna tidak akan bingung dalam link yang diinginkan.

2. Sedangkan kekurangan dari situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) yang kedua adalah pada kecepatan dalam membuka situs tersebut, dimana ada beberapa bagian/link dari situs yang sangat lambat. Hal ini tentu saja merugikan masyarakat yang mengaksesnya, karena akan menunggu lama untuk dapat membukanya. Hal ini dapat merugikan pengguna situs dari segi biaya maupun waktunya. Padahal seperti kita ketahui “Kabupaten Malang Online” sebagai sarana pelayanan informasi secara elektronik bertujuan memberikan pelayanan informasi yang lebih bagi masyarakat. Dimana hal yang dapat yang dilakukan oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik adalah dengan melakukan perbaikan dari segi ukuran file tersebut hingga ketika file tersebut diakses tidak membutuhkan waktu yang lama. Sedangkan kekurangan situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) yang lain adalah dalam link layanan masyarakat. Dimana melalui link ini pengguna situs dapat berkomunikasi dengan pemerintah maupun pengguna situs yang lain. Tetapi dari kenyataan yang ada masih banyak juga surat dari warga yang belum dijawab oleh Instansi Pemerintah Kabupaten Malang yang terkait. Sesuai dengan prosedur yang ada sekarang terhadap surat warga yang masuk adalah

surat warga ditampung di Kantor Pengolahan Data Elektronik, lalu oleh pihak Kantor Pengolahan Data Elektronik pertanyaan tersebut dikirimkan kepada instansi yang bersangkutan, lalu kemudian instansi tersebut menjawab surat warga yang masuk ke instansinya dengan dikirimkan melalui kantor Pengolahan Data Elektronik untuk ditampilkan. Hal itu tentu saja merugikan pengguna situs yang sudah yang sudah menggunakan link ini karena dia belum mendapatkan jawaban dari instansi yang terkait dengan pertanyaannya, karena dia akan kehilangan waktu dan biaya. Padahal pada dasarnya dengan dibangunnya “Kabupaten Malang Online” ini diharapkan untuk memberikan kemudahan dalam hal pelayanan publik, dimana kemudahan itu menyangkut kecepatan dan ketepatan data informasi yang dapat diakses oleh pengguna situs. Jadi diharapkan adanya respon atau tanggapan yang cepat dari instansi Pemerintah Kabupaten Malang yang terkait dengan pertanyaan-pertanyaan masyarakat, sehingga keinginan Pemerintah Kabupaten Malang dalam pelaksanaan e-government dengan memberikan kemudahan pelayanan informasi kepada publik dapat terwujud.

Didalam membangun “Kabupaten Malang Online” fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang sangatlah besar. Fungsi tersebut dapat dilihat dari tugas ataupun kegiatan yang selama ini sudah, sedang ataupun setiap hari dikerjakan oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik. Dimana fungsi dari Kantor Pengolahan Data Elektronik selama ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Pengendalian pengoperasian komputer, penyiapan data serta penyiapan dan pengamanan perangkat keras/lunak komputer dilingkungan Pemerinthan Kabupaten Malang. Didalam pelaksanaan teknis pengendalian komputerisasi oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik, setiap unit kerja di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang dapat mengembngkan sendiri software komputernya sesuai dari unit kerja tersebut, tetapi agar tetap terkendali, maka software yang dikembangkan setiap unit kerja harus sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang dibuat Kantor Pengoalahan Data Elektronik Kabupaten Malang. Selain itu, setiap tahunnya masing-masing unit kerja tersebut menyerahkan websitenya untuk diperbaharui dan dikembangkan lebih lanjut oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik. Sedangkan didalam penyiapan data, setiap unit kerja di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang menyerahkan data yang dimiliki untuk diolah oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik untuk menjadi bahan website yang tersedia. Penyerahan data oleh unit-unit kerja dapat dilkukan mingguan, bulanan ataupun tahunan sesuai spesifikasi data tersebut, dan sarana yang digunakan untuk menyerahkan data tersebut selama ini masih menggunakan CD, atau kertas dan jarang yang menggunakan e-mail melalui link yang tersedia. Jarangnya penggunaan e-mail sebagai sarana pengiriman data oleh unit-unit kerja tersebut disebabkan karena rendahnya budaya informasi dan kurangnya komitmen aparatur pemerintah daerah terhadap keberhasilan pelaksanaan e-government. Setelah data diolah menjadi informasi dalam bentuk website oleh Kantor

Pengolahan Data Elektronik, maka setiap unit kerja dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang yang membutuhkan data dapat mengambil di Kantor Pengolahan Data Elektronik melalui link yang tersedia. Untuk penyiapan dan pengamanan perangkat keras/lunak komputer dilakukan oleh masing-masing unit kerja sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang dibuat Kantor Pengolahan Data Elektronik dan apabila mereka mengalami kesulitan didalam pengoperasian software dan pengamanannya, maka Kantor Pengolahan Data Elektronik akan membantu dengan mengirimkan stafnya yang biasanya dari seksi Teknologi Informasi. Sedangkan untuk penyediaan perangkat keras komputer dilakukan oleh Bagian Perlengkapan Kabupaten Malang.

2. Memberikan bimbingan pengendalian komputerisasi dilingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang. Agar pelaksanaan e-government dapat berjalan dengan baik, maka Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang sering mengadakan bimbingan ataupun diklat bagi unit-unit kerja maupun kecamatan-kecamatan yang ada dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang agar mereka memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem komputer dimasing-masing unit kerjanya. Sementara ini pemberian bimbingan ataupun diklat untuk unit-unit kerja dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang hanya dilakukan apabila ada kegiatan atau program baru yang menyangkut sistem teknologi informasi, seperti adanya pembangunan Sistem Informasi Geografi (SIG) yang bekerja sama dengan Institut Nasional

Malang (ITN), maka unit-unit kerja tersebut akan menjalani diklat untuk dapat mengoperasikan GIS tersebut. Seharusnya pemberian bimbingan teknologi informasi dan komputerisasi bagi unit-unit kerja dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang dilakukan secara berkala, bisa setengah tahun sekali atau setiap tahun oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang, sehingga diharapkan setiap unit kerja memiliki kemampuan didalam pengoperasian dan pengendalian komputerisasi dilingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang. Sedangkan bimbingan berkala saat ini hanya diberikan kepada operator-operator dari 33 kecamatan dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang setiap bulannya, dengan cara memberikan gaji bulanan kepada mereka. Jadi gaji para operator tersebut diberikan oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik sebagai pendorong mereka untuk datang ketempat bimbingan. Pemberian bimbingan teknologi informasi dan komputerisasi kepada para operator kecamatan dilakukan karena kadang-kadang operator yang sudah memiliki kemampuan mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen kecamatan dipindah tugaskan kebagian lain.

3. Membangun bank data yang berisi informasi yang dibutuhkan unit-unit kerja di lingkungan Pemerintahan kabupaten Malang maupun informasi yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat di Malang. Untuk membangun bank data dibutuhkan kerja sama antara Kantor Pengolahan Data Elektronik dengan unit-unit kerja lainnya di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang. Dimana unit-unit kerja tersebut menyerahkan data

untuk diolah sebagai bahan website oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik. Setelah data selesai diolah dan menjadi informasi dalam bentuk website yang disimpan didalam bank data yang sudah tersedia dan dapat dikonsumsi oleh unit-unit kerja di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang yang membutuhkan data maupun dikonsumsi oleh masyarakat. Bank data yang saat ini tersedia untuk menunjang pelaksanaan e-government terdiri atas:

- 4 (empat) buah data base server yang terdapat di Kantor Pengolahan Data Elektronik dan di DPRD Kabupaten Malang.
- 3 (tiga) buah mail, proxy dan gateway server yang terdapat di Kantor Pengolahan Data Elektronik dan DPRD Kabupaten Malang.
- 2 (dua) buah web server yang terdapat di Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang.

Untuk tempat penyimpanan bank data di Kantor Pengolahan Data di Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang yaitu diruang khusus yang letaknya dibelakang ruang seksi teknologi informasi.

4. Menciptakan media interaksi antara birokrasi dan masyarakat. Hal tersebut telah dilakukan sejak awal dibangunnya program “Kabupaten Malang Online” dengan situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang. Melalui situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id), masyarakat mendapatkan pelayanan informasi menyangkut unit-unit kerja di lingkungan Pemerintahan Kabupaten

Malang ataupun keadaan daerah di 33 kecamatan di Kabupaten Malang. Selain itu melalui situs tersebut masyarakat dapat berinteraksi dengan unit-unit kerja terkait yang ada di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang melalui *link surat warga*, sehingga diharapkan masyarakat bisa mementau dan ikut mensukseskan program atau kegiatan yang sedang dilaksnakan unit-unit kerja dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang.

Pada perkembangannya, sejak tahun 2001 Pemerintah Kabupaten Malang mulai memberikan perhatian pada pengembangan teknologi informasi atau yang lebih dikenal dengan istilah information and communication technology (ICT) melalui pengembangan website Kabupaten Malang dengan Kantor Pengolahan Data Elektronik sebagai institusi atau lembaga yang bertanggung jawab atas pelaksanaan e-government di kabupaten Malang. Langkah tersebut semakin mantap menyusul dengan adanya Inpres no.3 Tahun 2003 yang menjadi acuan penerapan-penerapan e-government.

Jadi pelaksanaan fungsi yang dijalankan oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang ternyata berjalan cukup efektif. Indikasi perkembangan tersebut dapat dilihat pada semakin kompleksnya pelayanan yang terdapat pada situs resmi pemerintahan Kabupaten Malang. Hal tersebut berdampak pada naiknya grafik pengguna dan pengunjung pada website [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) yang merupakan situs resmi Pemerintahan Kabupaten Malang pada periode antara Maret sampai dengan Desember 2006. Adanya kenaikan pengakses situs ini tidak luput dari usaha Kantor Pengolahan Data

Elektronik Kabupaten Malang dalam menyajikan situs ini kepada masyarakat, serta makin lengkapnya content dan updating secara khusus.

## **2. Faktor Yang Menjadi Kendala Dalam Pelayanan Informasi Secara Elektronik**

Didalam setiap organisasi baik itu organisasi swasta ataupun organisasi publik pasti didalam setiap kegiatannya memiliki kendala-kendala baik itu kendala intern ataupun kendala ekstern. Demikian juga dengan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang didalam memberikan pelayanan informasi secara elektronik melalui “Kabupaten Malang Online” juga memiliki beberapa kendala. Dimana faktor-faktor yang menjadi kendala serta langkah-langkah untuk mengatasinya dapat dijabarkan dibawah ini, yaitu:

### **1. Kendala intern yang dihadapi antara lain :**

#### **a. Jumlah Dana yang tersedia**

Didalam menunjang pelaksanaan pembangunan “Kabupaten Malang Online”, Kantor Pengolahan Data Elektronik membutuhkan sarana dan prasarana yang berkualitas. Dan untuk mendapatkan sarana dan prasarana yang berkualitas tersebut dibutuhkan dana yang tidak sedikit. Bagi sebuah organisasi, dana sangat dibutuhkan untuk membiayai segala kegiatan atau program yang telah direncanakan, seperti pembelian hardware dan software komputer ataupun pelatihan sumber daya manusia. Dimana sumber dana dari Kantor Pengolahan Data Elektronik berasal dari Anggaran Pengeluaran Belanja Daerah (APBD) yang dikeluarkan oleh pemerintah Daerah Kabupaten Malang dan Dana Alokasi Umum (DAU) yang berasal dari Pemerintah Pusat. Besarnya dana yang diberikan Kepada Kantor Pengolahan Data Elektronik,

baik itu bersasal dari APBD maupun DAU tergantung pada kegiatan yang diprogram dan dilaksanakan setiap tahunnya, dan itupun tidak semua program yang direncanakan Kantor Pengolahan Data Elektronik disetujui oleh DPRD Kabupaten Malang. Dengan kenyataan tersebut, maka besarnya dana yang dianggarkan untuk Kantor Pengolahan Data Elektronik setiap tahunnya berbeda, tergantung jumlah program yang disetujui DPRD Kabupaten Malang. Akibat dari terbatasnya dana yang dimiliki, maka banyak program penting yang dibuat untuk menunjang e-government dibatalkan. Sehingga fungsi Kantor Pengolahan Data Elektronik didalam memberikan pelayanan informasi secara elektronik melalui “Kabupaten Malang Online” menjadi tidak maksimal. Apalagi sebagian besar anggota DPRD Kabupaten Malang kurang mengerti pentingnya e-governmnet didalam mewujudkan good governance di Pemerintahan Kabupaten Malang. Padahal diera globalisasi saat ini dan dengan adanya kemajuan teknologi informasi, maka nilai informasi menjadi sangat penting, agar masyarakat maupun pemerintah Daerah Kabupaten Malang sendiri siap dalam menghadapi era pasar bebas dan AFTA yang pasti membutuhkan inforamasi cepat, tepat dan akurat. Sehingga diharapkan besarnya dana yang dianggarkan untuk biaya operasional Kantor Pengolahan Data Elektronik baik dari APBD Kabupaeten Malang maupun DAU dari Pemerintah Pusat dapat dipertimbangkan lebih jauh lagi, mengingat pentingnya peranan Kantor Pengolahan Data Elektronik didalam mewujudkan e-government di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang.

#### b. Sumber Daya Manusia

Setiap organisasi baik organisasi swasta ataupun organisasi publik selalu membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, sebab manusia merupakan sumber daya yang sangat penting dan memegang peranan vital didalam mendukung pelaksanaan program kerja sebuah organisasi. Demikian juga dengan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang yang membutuhkan sumber daya manusia didalam mendukung pembangunan e-government di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang. Dan kendala yang menyangkut sumber daya manusia juga dialami Kantor Pengolahan Data Elektronik didalam menjalankan tugasnya. Seperti yang telah tertulis dipenyajian data, jumlah keseluruhan pegawai Kantor Pengolahan Data Elektronik berjumlah 18 orang yang sudah terbagi dalam beberapa bagian dan seksi. Dari data jumlah personil berdasarkan pendidikan dan spesifikasinya, sumber daya manusia Kantor Pengolahan Data Elektronik sudah mencukupi untuk menjalankan fungsinya didalam mewujudkan e-government untuk saat ini. Tetapi untuk menghadapi kemajuan teknologi informasi dan globalisasi, masih dibutuhkan peningkatan sumber daya manusia yang ada. Peningkatan sumber daya manusia yang dilakukan Kantor Pengolahan Data Elektronik tersebut antara lain : melakukan kerja sama dengan pendidikan atau bimbingan komputer seperti Angkasa atau Wearnes untuk memberikan pelatihan pengoperasian komputer, mengadakan seminar atau workshop bekerja sama dengan Badan Pengolahan Data Elektronik (BPDE) Jawa Timur, ataupun dengan mengirimkan beberapa pegawai Kantor Pengolahan Data Elektronik ke perguruan tinggi berbasis teknologi seperti ITS Surabaya, ITN Malang ataupun ITB Bandung, untuk mengikuti

bimbingan atau pendidikan menyangkut teknologi komunikasi dan informasi, sehingga diharapkan mereka memiliki kemampuan yang kompeten dibidang pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi yang sedang berkembang pada saat ini.

2. Kendala ekstern yang dihadapi, antara lain :

a. Aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Malang

Untuk mewujudkan e-government di lingkungan Pemerintah Kabupaten Malang dibutuhkan kerja sama dari berbagai pihak yang ada di pemerintahan daerah dan kesadaran aparatur pemerintah daerah mengenai pentingnya e-government untuk menuju good governance Pemerintahan Kabupaten Malang. Dan untuk saat ini pemahaman mengenai pentingnya e-government masih kurang dan juga rendahnya budaya informasi dikalangan aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Malang. Banyak kalangan birokrat yang belum memahami pentingnya e-government didalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tidak terlepas dari kurangnya komitmen aparatur pemerintah daerah terhadap keberhasilan pelaksanaan e-government dan program e-government belum menjadi prioritas utama pembangunan daerah. Dan untuk mengatasi kendala yang muncul, maka Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang membuat alternatif untuk mengatasi kendala tersebut. Dimana alternatif yang dibuat untuk memecahkan kendala tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Menyelenggarakan sosialisasi program e-government bagi pimpinan unit kerja – unit kerja di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang, sehingga diharapkan pimpinan unit kerja

tersebut mengetahui pentingnya pelaksanaan e-government untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

- Menyelenggarakan bimbingan teknis pelaksanaan e-governmnet pada unit-unit kerja yang ada di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang, sehingga diharapkan seluruh aparat pemerintahan daerah memiliki kemampuan didalam menjalankan program kerjanya dengan didukung teknologi informasi elektronis yang dimiliki.
- Menyelenggarakan program pelatihan tersebut untuk peningkatan sumber daya manusia. Program pelatihan tersebut ditujukan untuk operator SIM di 33 kecamatan di se Kabupaten Malang, sehingga diharapkan mereka dapat menoperasikan penyiapan dan pengolahan data elektronis di kecamatannya masing-masing. Pelatihan dan bimbingan terhadap operator-operator di ke 33 kecamatan tersebut dilakukan tiap bulan, pada saat mereka mengambil gajinya di Kantor Pengolahan Data Elektronik. Sebab dengan pengambilan gaji di Kantor Pengolahan Data Elektronik tersebut mereka dapat bekerja dengan sungguh-sungguh sebagai operator SIM di kecamatannya masing-masing, dengan mengandalkan kemampuan yang didapatnya melalui pendidikan dan bimbingan yang diberikan para staf Kantor Pengolahan Data Elektronik. Dan yang memberikan bimbingan dan pelatihan pengoperasian teknologi informasi elektronis bagi aparat pemerintah daerah masing-masing unit kerjanya maupun para operator SIM kecamatan diseluruh wilayah Kabupaten Malang

adalah staf dari Seksi Teknologi Informasi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang.

(Sumber : KPDE Kabupaten Malang)

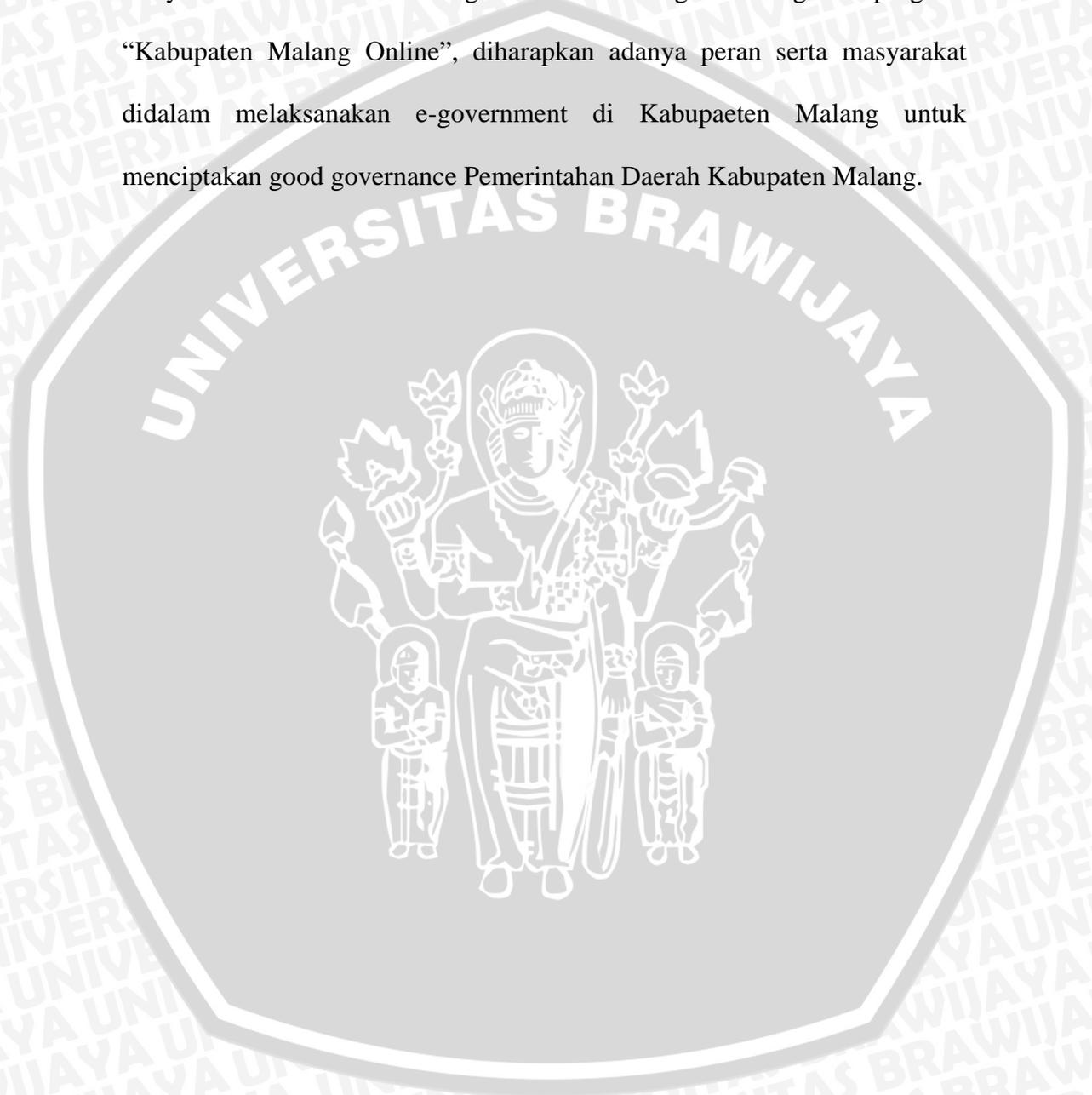
b. Masyarakat

Pelaksanaan E-Government di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Malang yang ditunjang dengan program “Kabupaten Malang Online” dengan situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id), dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik didalam bidang pelayanan informasi secara elektronik. Sedangkan saat ini masyarakat sebagai pengguna layanan informasi, sebagian besar belum begitu banyak mengetahui kalau program “Kabupaten Malang Online” yang dibangun oleh Kantor Pengoalahan Data Elektronik salah satu tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan layanan inforamsi dan akses bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya melalui situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id). Hal ini terjadi karena masih rendahnya budaya informasi dan tingkat pendidikan yang tidak begitu tinggi, sehingga sebagian masyarakat tersebut kurang begitu mengerti pentingnya teknologi informasi yang tersedia, seperti komputer untuk memenuhi kebutuhannya akan informasi. Padahal dengan menggunakan teknologi informasi yang tersedia saat ini, mereka bisa memperoleh segala informasi yang mereka inginkan mengenai Pemerinatahan Daerah Kabupaten Malang maupun informasi tentang keadaan diseluruh wilayah Kabupaten Malang dengan cepat, tepat, dan akurat. Sebagian masyarakat tersebut beranggapan bahwa yang membutuhkan informasi hanya kalangan

masyarakat tertentu saja seperti bidang pemerintahan, bidang pendidikan ataupun dunia usaha.

Dimana untuk mengatasi permasalahan yang muncul dimasyarakat tersebut dibutuhkan adanya kerja sama dari berbagai pihak di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang. Untuk itu Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang dapat bekerja sama dengan unit kerja yang lain untuk mensosialisasikan program “Kabupaten Malang Online” yang dibangun untuk memberikan kemudahan pelayanan informasi kepada mereka. Beberapa hal yang dapat dilakukan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang didalam mensosialisasikan “Kabupaten Malang Online” kepada masyarakat antara lain : membuat brosur, membuat dan memasang spanduk, ataupun melalui media massa atau media elektronik. Apabila Pemerintah Daerah Kabupaten Malang memiliki komitmen yang kuat untuk mensukseskan program “Kabupaten Malang Online” demi menciptakan e-governmnet, maka tidak ada salahnya apabila Pemerintah Daerah Kabupaten Malang mengeluarkan biaya yang lebih besar untuk membangun warung internet dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang sebagai fasilitas pelayanan informasi kepada masyarakat. Walaupun untuk menggunakan fasilitas internet tersebut masyarakat tetap harus mengeluarkan biaya, tetapi biaya yang dikeluarkan tersebut tidak sebesar biaya menggunakan warung internet diluar pada umumnya. Pemerintah daerah memang harus banyak berkorban, terutama biaya yang dikeluarkan untuk dapat mensukseskan program “Kabupaten Malang Online”, karena hasilnya dikemudian hari akan lebih besar dari pada biaya yang dikeluarkan

saat ini. Dengan adanya fasilitas internet yang disediakan Pemerintah Kabupaten Malang tersebut diharapkan banyak masyarakat yang bisa memanfaatkannya untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Apabila masyarakat luas sudah mengetahui dan mengerti mengenai program “Kabupaten Malang Online”, diharapkan adanya peran serta masyarakat didalam melaksanakan e-government di Kabupaten Malang untuk menciptakan good governance Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penyajian dan analisa data penelitian pada bab-bab terdahulu, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil, antara lain :

1. Program E-Government yang sedang dikembangkan oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang merupakan perwujudan penerapan jaringan informasi di Lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang secara terpadu dan terintegrasi dalam rangka meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat didalam berbagai kegiatan pembangunan.
2. “Kabupaten Malang Online” dengan situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) yang dibangun oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang merupakan suatu sarana untuk mewujudkan E-Government dengan tujuan untuk menciptakan *good governance* bagi Pemerintahan Kabupaten Malang.
3. Dengan dibangunnya program “Kabupaten Malang Online” yang ditunjang dengan situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi Pemerintahan Kabupaten Malang didalam meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan dibidang informasi secara elektronik.
4. Masyarakat dapat menggunakan situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) untuk mempermudah mereka dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan, khususnya informasi mengenai Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang.

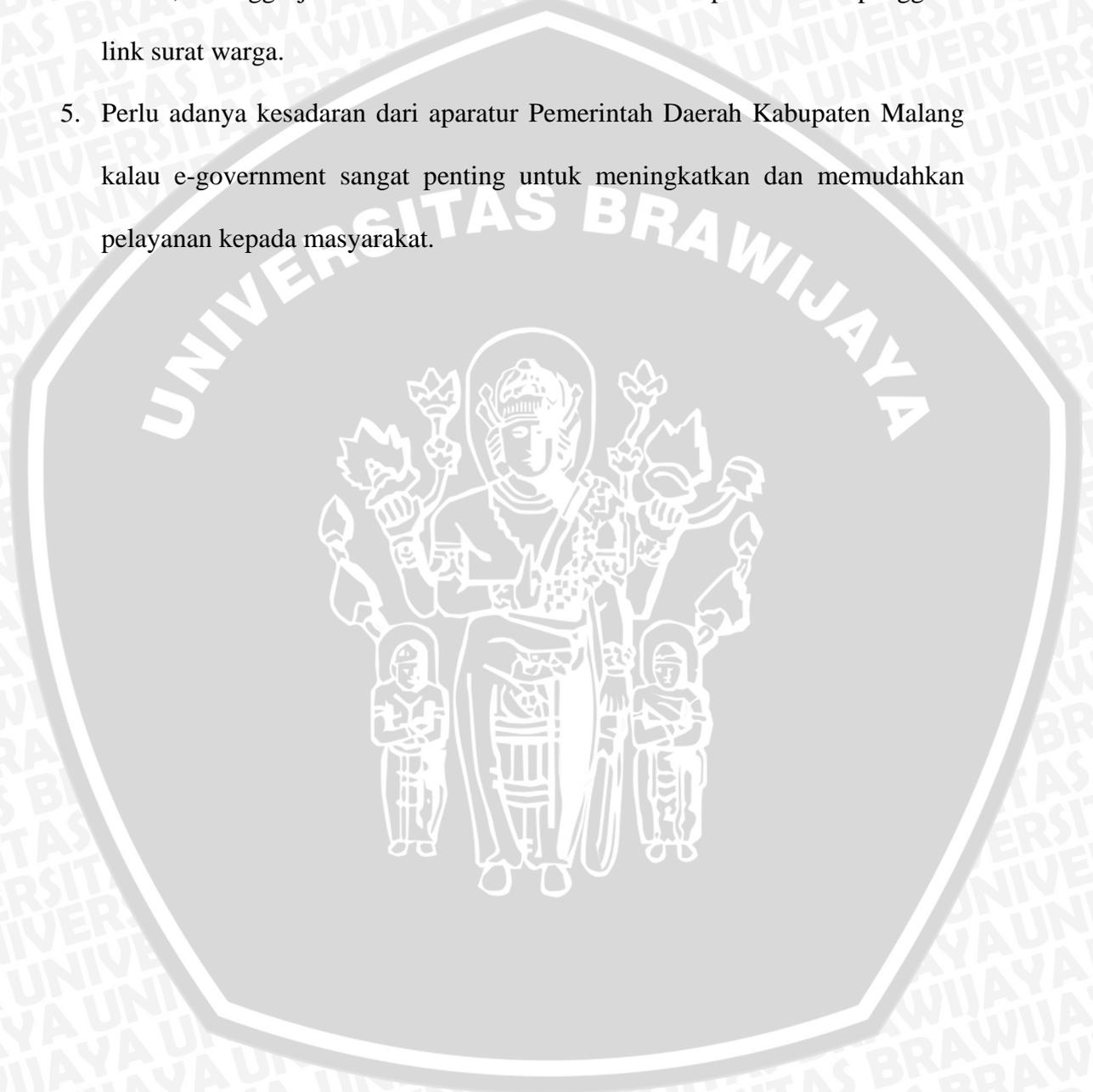
5. Didalam melaksanakan E-Government, Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang memiliki fungsi yang besar didalam memberikan pelayanan informasi secara elektronik di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang maupun kepada masyarakat.

## B. Saran

Dari kesimpulan yang tertulis diatas serta penyajian data dan permasalahan dibab sebelumnya, maka ada beberapa saran yang dapat dimunculkan disini. Saran-saran tersebut antara lain adalah:

1. Diperlukan banyak sosialisasi mengenai program “Kabupaten Malang Online” kepada masyarakat Kabupaten Malang oleh Pemerintahan Daerah, seperti pembangunan warung internet gratis bagi masyarakat, karena sebagian besar masyarakat belum banyak tahu dan mengerti pentingnya program tersebut untuk peningkatan pelayanan informasi.
2. Dibutuhkan fungsi yang lebih besar dari Kantor Pengolahan Data Elektronik didalam pembangunan “Kabupaten Malang Online”, seperti pengendalian komputerisasi maupun pemberian bimbingan di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang, sehingga diharapkan pelaksanaan e-government di Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang bisa terwujud.
3. Adanya pengurangan link pada situs [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) dimana link yang masih berkaitan seperti *link peta wilayah* bisa digabung dengan dengan *link selayang pandang* ataupun menghilangkan link yang sama seperti pada *link layanan masyarakat* yang sudah terdapat di diatas banner, sehingga ruang situs menjadi lebih kecil dan pengguna lebih mudah mencari link yang diinginkan.

4. Perlu adanya peningkatan koordinasi antara Kantor Pengolahan Data Elektronik dengan semua dinas, bagian, badan dan kantor di lingkungan Pemerintahan Daerah Kabupaten Malang didalam menjawab surat warga yang masuk, sehingga jawaban dari instansi terkait bisa cepat diterima pengguna link surat warga.
5. Perlu adanya kesadaran dari aparaturnya Pemerintah Daerah Kabupaten Malang kalau e-government sangat penting untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Basalamah, S. M. Amir. 1995. *Pengolahan Data Elektronik*. Jakarta: Binaman Pressindo.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1984. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Handoko, T. Hani. 1998. *Manajemen Personalia dan SDM*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government : Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Islamy, M. Irfan. 1999. *Pelatihan Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Era Globalisasi*. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Malang: FIA Universitas Brawijaya.
- Jogiyanto, H. M. 1995. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- , 1999. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.
- LAN. 2003. *Internet : Informasi Bebas Hambatan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Miles, Mattew B. & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan Oleh Arikunto. Jakarta : Universitas Indonesia Pressindo.
- Moenir, H. A. S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Murdick, Robert G. et. al. 1997. *Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*. Jakarta : Erlangga.
- Nasir, Moh. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Pemkab Malang, www.malangkab.go.id., 27 Juli 2007.

Prasetyo, Djoko dan Irwansyah Effendy. 1991. *Pengenalan Komputer Disk Operating System Wordstar*. Yogyakarta : Andi Offset.

Scott, G. M. 2002. *Prinsip- Prinsip Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : P. T. Raja Grafindo Persada.

Setyadi, Mas WR. 2001. *Faktor Sukses Implementasi Electronic Government*. Jakarta.

Shidarta, Lani. 1995. *Pengantar Sistem Informasi Bisnis*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Siagian, Sondang P. 1986. *Management Information Systems*. Jakarta : Gunung Agung.

Siagian, Sondang P. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Rineka.

Siagian, Sondang P. 1997. *Audit Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.

Supranto. J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka.

Trimono, Suyono. 1987. *Dari Dokumentasi Ke Sistem Informasi Manajemen*. Remaja Karya.

Zauhar. Soesilo. 1994. *Kualitas Pelayanan Publik. Suatu Pembangunan Teoritik ; Administrator*. Malang : FIA Universitas Brawijaya.

Instruksi Presiden Republik Indonesia No 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government.

Keputusan Gubernur Jawa Timur No 36 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Dan Telematika Propinsi Jawa Timur.

## LAMPIRAN : I

### Panduan Wawancara

1. Latar belakang berdirinya Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang.
2. Bagaimana peranan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang didalam pelaksanaan E-Government?
3. Landasan hukum yang mengatur Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang
4. Bagaimana SDM yang tersedia di Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang?
5. Program atau kegiatan apa saja yang telah dilaksanakan dan dihasilkan Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang?
6. Tujuan dari pembangunan “Kabupaten Malang Online” sebagai salah satu program dari kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang
7. Kendala apa saja yang dihadapi Kantor Pengolahan Data Elektronik kabupaten Malang didalam pelaksanaan E-Government?
8. Usaha yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi Kantor Pengolahan Data Elektronik Kabupaten Malang?

## CURRICULUM VITAE

**Nama** : Nurkholis Jauhary  
**NIM** : 0210313079  
**Tempat dan Tanggal Lahir** : Pancor, 7 Juni 1984  
**Alamat Asal** : Pancor, Lombok Timur-NTB  
**Alamat** : Jl. Watu Gilang 17A Malang  
**Pendidikan Formal** :
 

1. SDN 5 Pancor 1990 Tamat tahun 1996
2. SLTPN 1 Selong 1996 Tamat tahun 1999
3. SMUN 2 Selong 1999 Tamat tahun 2002
4. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya 2002



UNIVERSITAS BRAWIJAYA



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

