

**PEMANFAATAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
MELALUI PENGADUAN *ON-LINE* SEBAGAI UPAYA
PENINGKATAN PARTISIPASI PUBLIK
(Studi Pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**Bahtiar Mukhakiki
NIM. 0410310018**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG
2008**



RINGKASAN

BAHTIAR MUKHAKIKI 2008, **Pemanfaatan Electronic Government Melalui Pengaduan On-Line Sebagai Upaya Peningkatan Partisipasi Publik (Studi Pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Malang)**, Dr. Bambang Supriyono, MS; Drs. Muhamad Shobarudin, M.A, 89 hal +XV

Dunia telah memasuki era globalisasi, yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi). Data, informasi dan berita dapat tersebar dengan cepat dalam hitungan detik ke seluruh dunia. Penggunaan teknologi komputer mutlak diperlukan dalam setiap segi kehidupan manusia. Tidak terkecuali di lingkup Pemerintahan, baik pemerintahan pusat sampai ke pemerintahan yang paling kecil diperlukan bantuan teknologi untuk memudahkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan serta menginformasikan berita dan data. Dalam penerapannya di Pemerintahan, penggunaan teknologi komputer ini disebut *elektronik government* Salah satu Pemerintah daerah yang memanfaatkan kemajuan teknologi ini adalah Pemerintah Kota Malang.

Salah satu bentuk pelayanan *elektronik government* yang diberikan Pemkot Malang kepada masyarakat adalah pelayanan pengaduan *on-line*. Masyarakat Kota Malang dapat mengadukan permasalahan serta mengajukan pertanyaan melalui *website* Pemkot Malang (www.malangkota.go.id). Kemudian Pemkot megkoordinasikan dengan dinas yang berwenang untuk menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang di adukan oleh masyarakat. Pelayanan pengaduan *on-line* ini adalah usaha Pemkot malang untuk meningkatkan partisipasi publik.

Dari hasil penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dapat digambarkan pemanfaatan kolom pengaduan *on-line* oleh masyarakat Kota Malang cukup baik. Masyarakat kota Malang sudah memanfaatkan kolom pengaduan *on-line* dengan alasan lebih efektif dan efisien. Dalam pelaksanaannya kolom pengaduan *on-line* sudah mampu meningkatkan derajat partisipasi publik. Masyarakat mengadukan permasalahan mereka kepada pemkot, kemudian pemkot memberikan tanggapan dan menyelesaikan permasalahan yang diadukan oleh warga. Secara tehnik pelaksanaan pelayanan pengaduan *on-line* cukup lancar karena adanya faktor-faktor pendukung. Yang menjadi faktor penghambat serta kekurangan dari pelaksanaan pengaduan *on-line* adalah kurang adanya kordinasi yang baik antara pihak KPDE dengan dinas-dinas yang berwenang sehingga apa yang menjadi permasalahan warga tidak dapat ditanggapi dengan baik serta kurang adanya penanganan secara serius.

SUMMARY

BAHTIAR MUKHAKIKI 2008, Exploiting of Electronic Government Through On-Line accusation As Effort to increase Of Public Participation (Study at Data-Processing Office of Governmental Electronic Malang Town Government) Dr. Bambang Supriyono, MS; Drs. Muhamad Shobarudin, M.A, 89 hal +XV

World have entered the globalization era, marked with the progress of tehnologi information (computer and telecommunications). Data, information and news can be gone the round of swiftly in second quantification to whole world. absolute use Tehnologi computer needed in each human life facet. Do not aside in Governance, even governance center to smallest governance needed tehnologi to help government officer giving service and also inform the news and data. In this work Governance use computer tehnologi is called electronic government. One of Local government whose use this progress tehnologi is Malang Town Government.

One of service of electronic government given by Malang Town Government to public is on-line accusation service. Malang Urban Community can inform the problems and also raise the question through Malang Town Government website (www.malangkota.go.id). And Then Malang Town Government corporate with one of institute government in charge to reply and finish the problems which is informed by society. This on-line accusation service is effort Malang Town Government to increase public participation.

From research result using descriptive method with the approach qualitative this can be discribe by on-line accusation column as good enough by Malang urban community. Malang urban community have exploited the on-line accusation column with the reason more effective and efficient. In this work, on-line accusation column have able to improve level of public participation. Society inform their problems to Malang Town Government, next Malang Town Government give the response and finish problems which informed by citizen. In work, on-line accusation service is good enough caused by its supporter factors. Which becoming a weakness factor from on-line accusation execution is less the existence of good coordination between KPDE and institute government in charge, so that what becoming citizen problems cannot be answered to better and also less the existence of handling seriously.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pemanfaatan *Electronic Government* Melalui Pengaduan *On-Line* Sebagai Upaya Peningkatan Partisipasi Publik (Studi Pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Malang)”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik 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) Keluargaku tercinta, Bapak Soeharto, Buk Nanik, dan dek Rizal, terima kasih atas doa dan dukungannya. Skripsi ini kupersembahkan untuk kalian.
- 2) Bapak Prof. Dr. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- 3) Bapak Prof. Dr. Solichin Abdul Wahab, MA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya beserta seluruh staff.
- 4) Bapak Dr. Bambang Supriyono M.S dan Drs. Muhamad Shobarudin. M.A, selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar meluangkan waktu dan pikiran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.
- 5) Bapak Prof. Drs. Ismani H.P., M.A selaku Dosen pembimbing yang membimbing penulis sampai seminar semoga beliau diberi kesembuhan atas sakitnya.
- 6) Semua Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah mengajar, mendidik dan membagi ilmunya pada penulis selama ini.
- 7) Dra.Tri Widayani P, M.Si selaku Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang, beserta seluruh aparat KPDE Pemkot Malang yang telah bersedia membantu dan memberikan informasi dan data-data yang diperlukan dalam skripsi ini, tetap berbagi informasi dan solusi.
- 8) Teman-teman FIA Publik, angkatan 2004, terima kasih atas doa, saran dan kritikan serta dukungan semangatnya.
- 9) Semua pihak yang membantu menyelesaikan skripsi ini. Penulis berdoa semoga semua bantuan yang diberikan tersebut dinilai Allah SWT sebagai ibadah dan mendapat imbalan pahala yang sesuai dari-Nya.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat segala keterbatasan yang ada pada diri penulis. Besar harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Amien...

Malang, Oktober 2008

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PENGESAHAN	
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	10
1. Definisi Administrasi Publik	10
2. Paradigma Administrasi Publik	10
3. Fungsi Administrasi Publik (Pemerintahan)	11
B. Pemerintahan Elektronik (<i>Electronic Government</i>)	12
1. Sistem Informasi Berbasis Komputer	12
2. Definisi <i>electronic government</i>	13
a. Definisi Lembaga dan Institusi Non Pemerintah	13
b. Definisi Beragam Pemerintahan	13
3. Latar Belakang <i>electronic government</i>	14
4. Jenis-jenis pelayanan pada <i>electronic government</i>	14
5. Tipe Relasi Dalam <i>electronic government</i>	16
6. <i>Elektronik Government</i> Sebagai Media Komunikasi Massa	17
7. Maksud, Tujuan dan Manfaat <i>electronic government</i>	18
C. Partisipasi Publik	20
1. Pentingnya Partisipasi Publik	20
2. Partisipasi Dalam Perspektif Administrasi Publik	21

3. Partisipasi Masyarakat Dalam Pemerintahan Daerah.....	23
4. Partisipasi Publik Dalam <i>Electronic Government</i> (Pengaduan <i>on-line</i>).....	23
D. Good Governance	
1. Pengertian <i>Good Governance</i>	25
a. <i>Governance</i> (Kepemerintahan).....	25
b. <i>Good Governance</i> (Kepemeintahan Yang Baik).....	26
2. Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i>	27
3. Pilar-pilar <i>Good Governance</i>	28
4. Agenda <i>Good Governance</i>	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Fokus Penelitian.....	31
C. Lokasi dan Situs penelitian.....	32
D. Jenis dan Sumber Data.....	32
E. Metode Pengumpulan Data.....	34
F. Instrumen Penelitian.....	36
G. Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Situs Penelitian	39
1. Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang	
a. Lokasi Instansi	39
b. Alur Pikir Instansi	39
1) Tugas Pokok dan Fungsi	39
2) Visi	40
3) Misi	41
4) Tujuan Pembentukan KPDE Pemkot Malang	42
c. Batas Wilayah Kewenangan	42
d. Struktur Organisasi	42
e. Sumber Daya Manusia	46

f. Penggunaan dan Pelaksanaan <i>Elektronik Government</i> di Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemkot Malang	48
B. Penyajian Data	50
1. Pemanfaatan <i>Elektronik Government</i> yang Diterapkan di KPDE Pemkot Malang	
a. Jenis Pelayanan yang tersedia di <i>website</i> Pemkot Malang	
1) Pelayanan Data dan Informasi	50
2) Pelayanan Pengaduan <i>Online</i>	56
3) Pelayanan Akses Internet	65
b. Keefektifan Penerapan <i>Elektronik Government</i> Melalui kolom Pengaduan online dalam upaya Peningkatan Partisipasi Publik	66
c. Upaya Pengembangan <i>Elektronik Government</i> Melalui kolom Pengaduan <i>Online</i> guna Peningkatan Partisipasi Publik	68
2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan <i>Elektronik Government</i> pada Kolom Pengaduan <i>Online</i> dalam upaya Peningkatan Partisipasi Publik	71
a. Faktor Pendukung Penerapan Kolom Pengaduan <i>on-line</i>	
1) Faktor Internal	71
2) Faktor Eksternal	73
b. Faktor Penghambat Penerapan Kolom Pengaduan <i>on-line</i>	
1) Faktor Internal	73
2) Faktor Eksternal	74
3. Dampak yang Dirasakan Oleh masyarakat pengguna layanan pengaduan <i>on-line</i> dengan Adanya Kolom Pengaduan <i>On-line</i> dan Dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Publik	75
C. Analisis dan Intepretasi Data	
1. Pemanfaatan <i>Elektronik Government</i> yang Diterapkan di Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemkot Malang	76
2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan <i>Elektronik Government</i> pada Kolom Pengaduan	81

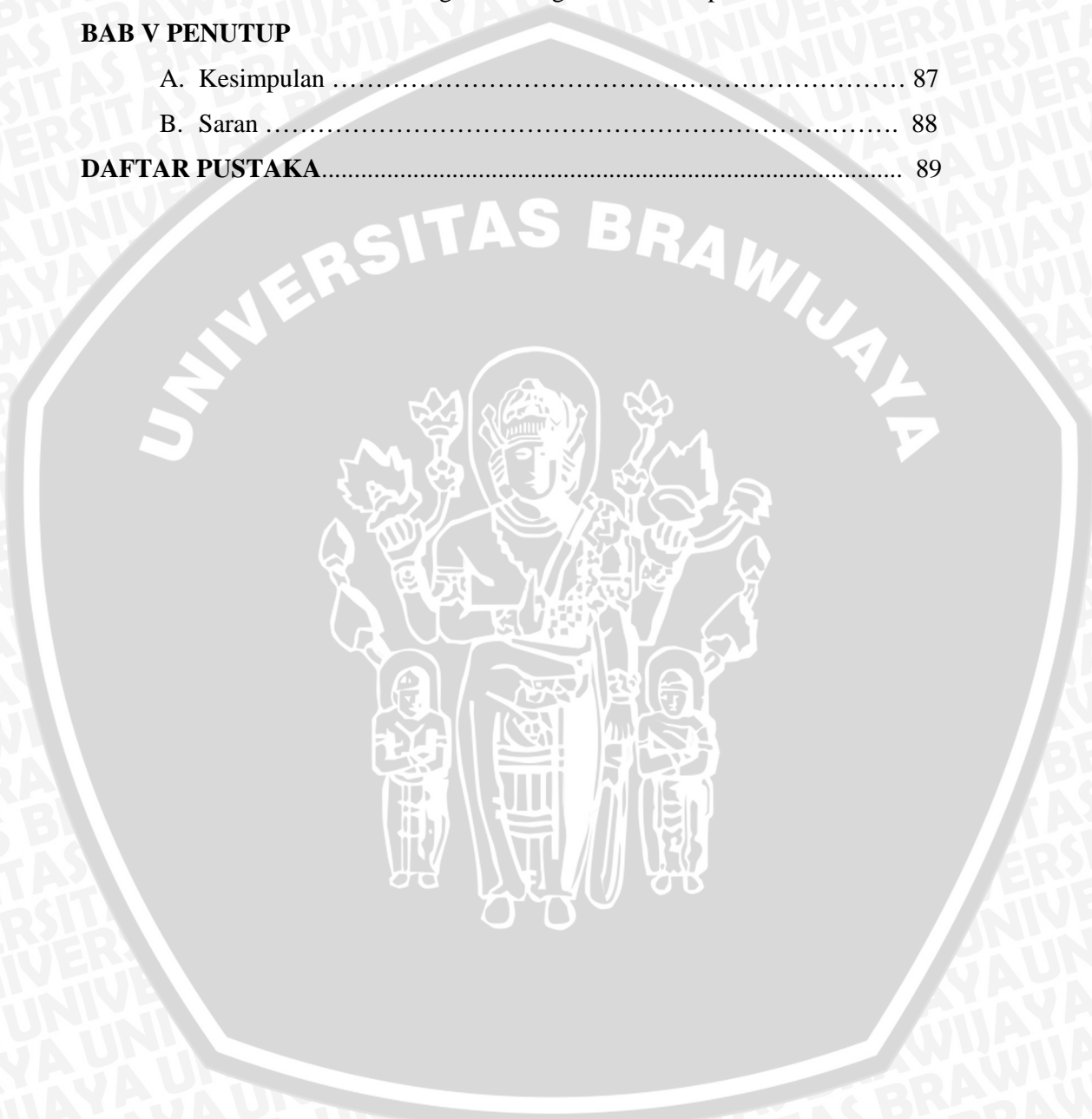
On-Line Dalam Peningkatan Partisipasi Publik

3. Dampak yang Dirasakan oleh Masyarakat pengguna layanan pengaduan *on-line* dengan Adanya Kolom Pengaduan *Online* dan Dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Publik83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 87
 B. Saran 88

DAFTAR PUSTAKA..... 89



DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
1 Data Pegawai Berdasarkan Starta Pendidikan	30
2 Data Pegawai Berdasarkan Sebaran Umur	40
3 Data Pegawai Berdasarkan Golongan Pegawai	53
4 Sarana Prasarana Kantor Pengolahan Data Elektronik sampai tahun 2008	49
5 Generasi Komputer yang digunakan dari awal berdiri s/d sekarang	49
6 Jumlah Pengunjung <i>Website</i> Pemkot Malang Bulan Februari - juni 2008	56
7 Rekapitulasi Sistem Pengaduan Online 2007 – Juni 2008 Berdasarkan Kategori Pengaduan	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar :		Halaman
1	Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif	38
2	Struktur Organisasi KPDE Kota Malang	46
3	Mekanisme Pengolahan Data Masukan menjadi Data Keluaran	47
4	Diagram Pengunjung <i>Website</i> Pemkot Malang	
	Bulan Februari - juni 2008	56
6	Skema Sistem Pengaduan <i>On-line</i> Kota Malang	58
7	Jumlah Pengaduan berdasarkan kategorinya	60
8	Contoh Pengaduan <i>On-line</i> Beserta Tanggapannya	64
9	Akses Internet Dari Pemkot	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :		Halaman
1	Tampilan Halaman Depan <i>Website</i> Pemkot malang	88
2	lembar Pengaduan <i>On-line</i>	89
3	Pengaduan yang Sudah Ditanggapi dan Ditangani	90
4	Contoh Pengaduan Beserta Tanggapan Dan Penanganan	91
5	Rekomendasi Penelitian BAKESBANG	93
6	Surat Persetujuan PKM	94
7	Curikulum Vitae	95

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Ilmu administrasi publik berkembang seiring dengan perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan. Paradigma-paradigma dalam administrasi publik pun terus berkembang, dimulai dari paradigma birokrasi klasik yang orientasi aktivitasnya adalah pelaksanaan kekuasaan dan perebutan kekuasaan sampai pada paradigma yang baru yaitu, administrasi negara sebagai administrasi negara yang berorientasi kepada kepentingan publik (Makmur, 2006, h.103). Kepentingan publik disini berarti memposisikan masyarakat sebagai pihak yang dilayani oleh negara, serta masyarakat sebagai pihak yang harus dipenuhi kepentingan-kepentingannya oleh negara.

Paradigma baru administrasi negara ini sesuai dengan prinsip otonomi daerah yang ada di negara kita, yaitu pemerintah daerah diberi wewenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan daerahnya, berdasarkan kepentingan masyarakat. Dalam prinsip otonomi daerah ini mendorong Pemerintah untuk lebih memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreativitas serta meningkatkan peran serta masyarakat. Berlakunya paradigma administrasi publik baru dan pelaksanaan otonomi daerah di negara kita diikuti juga oleh era globalisasi, yaitu era yang ditandai dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi (*Information Communication Technology*). Sehingga pelaksanaan otonomi daerah dengan melibatkan teknologi komunikasi dan informasi akan lebih memudahkan kinerja dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik serta dapat dijadikan media informasi dan komunikasi antara Pemerintah dan Masyarakatnya.

Tujuan pemberian pelayanan kepada publik secara maksimal diwujudkan untuk suatu konsep, yaitu *good governance*. Secara teoritis, Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 merumuskan arti *good governance* adalah pemerintahan yang mengemban akan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi,

efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat (Sedarmayanti, 2004, h.4). Dalam mewujudkan *good governance* membutuhkan waktu yang tidak singkat dan juga upaya terus menerus. Disamping itu diperlukan sebuah sinergi dan kerjasama antara aparatur negara, pihak swasta dan masyarakat untuk menumbuhkan rasa kebersamaan dalam rangka mencapai tata pemerintahan yang baik. Upaya penciptaan *good governance* diyakini akan lebih efektif apabila didukung dengan metode dan pendekatan partisipatif, karena terkait dengan usaha penting untuk pengelolaan urusan publik. Selain itu, untuk mendukung terwujudnya *good governance* juga diperlukan penggunaan teknologi, seperti telah diungkapkan diatas seiring dengan perkembangan jaman, teknologi mutlak diperlukan. Tuntutan penerapan teknologi ini tujuannya menciptakan efisiensi, kecepatan pencapaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi dalam bentuk-bentuk yang lebih nyaman.

Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi ini agar tidak tertinggal. Pemanfaatan kemajuan teknologi ini diharapkan dapat menciptakan peradapan dan budaya baru, yaitu tatanan pola hidup masyarakat dan pemerintahan modern. Hage & Powers (1992) dalam anwar (2003, h.111) menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi computer. Seiring dengan perkembangan, penggunaan teknologi komputer akan semakin meluas di segala segi kehidupan kita. Dalam perkembangan teknologi baru bahkan muncul yang dinamakan komputer jaringan yang biasa disebut *international network* (Internet). Internet (*international network*) adalah jaringan dari sekumpulan jaringan (*networks of networks*) yang terdiri dari atas jutaan komputer dari seluruh dunia dengan *transmission control protocol / internet protocol* (TCP/IP) dapat saling berkomunikasi (Andrianto, 2007, h.31). Melalui jaringan internet begitu mudahnya pengaruh teknologi informasi dari luar masuk ke dalam suatu wilayah Negara sehingga meniadakan batas-batas wilayah negara.

Teknologi informasi (internet) jika digunakan oleh pemerintahan di daerah sangat besar perannya, terutama dalam hal penyediaan informasi yang akurat dan terpadu baik bagi masyarakat di daerah maupun bagi pemerintah daerah sendiri, menciptakan jalur komunikasi yang cepat dan akurat antara pemerintah daerah

dengan pihak swasta, pemerintah dengan masyarakat, antar masyarakat di daerah. Hubungan antara Pemerintah dengan teknologi informasi ini memunculkan konsep *Electro Service Delivery* (ESD), yaitu melalui media elektronik dan digital pemerintah dapat menyediakan jasa pelayanan masyarakat (Raharjo, 2001,h.7). ESD ini kemudian berkembang dan menjadi cikal bakal dari *electronic government*, yaitu pemerintah menggunakan teknologi informasi (internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya.

Khoirul Anwar (2003, h.112). menyebutkan pengertian dari *elektronik government* adalah sistem manajemen informasi pemerintah daerah yang merupakan subsistem dari Sistem Informasi Manajemen dalam Negeri (SIMDAGRI). Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain: pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, sebagai media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, pertambahan pendapatan dan atau pengurangan biaya, intinya ada kemajuan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pemanfaatan teknologi informasi sebelum adanya konsep *electronic goverement* di lingkup pemerintahan di Negara kita diungkapkan oleh Setyadi :

“Sudah banyak institusi pemerintah di Indonesia yang menggunakan Sistem Informasi (SI) untuk menunjang operasional masing-masing. Namun SI ini masih berupa rangkaian teknologi terpisah satu dengan yang lainnya, relatif tidak ada keterhubungan dan keteresuaian, bahkan di satu departemen sekalipun. Sebagian besar SI ini masih berorientasi ke dalam, artinya hanya untuk memenuhi kepentingan internal organisasi saja. Penggunaan SI untuk pelayanan publik masih belum lazim, bukan saja disebabkan oleh belum tersedianya teknologi yang mudah dan murah untuk pelayanan publik, namun adanya permasalahan lain yaitu tatanan peraturan dan perundangan yang belum mendukung adanya pelayanan publik melalui media *on-line*.”

(Setyadi , 2002, h.1)

Akhirnya Pemerintah pusat dalam hal ini Presiden pun mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003, pada 9 Juni 2003, guna terlaksananya pengembangan *elektronik government* secara nasional dan

berpedoman pada Inpres tersebut perlu pula dilakukan penyebarluasan dan mensosialisasikan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *electronic government* kepada seluruh unsur kelembagaan pemerintah dan masyarakat luas. Dalam Inpres yang menjadi acuan dari penerapan *electronic government* ini adalah pertama masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif. Yang kedua adalah masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka lebih didengar dan aspirasi mereka dapat langsung diterima oleh Pemerintah. Dari dua hal inilah maka Pemerintah daerah harus ikut mewujudkan pelaksanaan *electronic government*.

Perkembangan pelaksanaan *electronic government* setelah adanya Inpres No.3 tahun 2003 di lingkungan pemerintahan daerah, diungkapkan oleh Salam.

Dalam pelaksanaan *electronic government* selama ini situs tidak bisa memberikan informasi yang detail baik untuk dimanfaatkan oleh kalangan masyarakat maupun bisnis. Informasi yang disajikan sekedar informasi umum tanpa ada keterangan rinci. Yang menjadi masalah adalah pada pembangunan *website* tersebut lebih cenderung sebagai proyek sesaat daripada sebagai kebutuhan. (Salam dan Hidayat, 2003,h.3)

Hal ini tentunya menjadi tantangan besar dalam penerapan *electronic government*. Salah satu Pemerintah Daerah yang telah berinisiatif membuat sebuah *situs* yang tidak hanya mampu menyediakan data tetapi juga melibatkan partisipasi publik, mampu memberikan pelayanan secara *on-line* adalah Pemerintah Kota Malang. *Electronic goverment* diterapkan di Pemkot Malang terhitung sejak Mei tahun 2005. Media yang digunakan secara resmi oleh pemerintah kota Malang adalah *website*. Saat ini pemerintah Kota Malang sudah merilis situs web resmi dengan alamat www.pemkot-malang.go.id. Pelaksana teknis dari *electronic government* kota Malang sendiri adalah oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE). KPDE bertugas merancang situs pemerintah Malang, Melakukan pengolahan *data base*, menmberbarui informasi-informasi dalam situs, menanggapi keluhan dan pengaduan dari masyarakat secara *on-line* serta mengembangkan *website* Kota Malang. Inovasi ini merupakan bentuk pelaksanaan Inpres No.3 tahun 2003 tentang kebijakan pengembangan *electronic government* yang telah disampaikan diatas. Penggunaan tehnologi informasi ini

merupakan langkah strategis Pemkot Malang menghadapi tantangan global (misalnya pasar bebas Asean tahun 2003).

Pemkot Malang sendiri dalam dua tahun pelaksanaan *electronic government* tergolong baik dalam penerapannya. Hal ini dapat dilihat dari layanan-layanan yang diberikan, kualitas *website*, Serta tampilan dari situs sendiri yang tidak membosankan. *Website* pemerintah Kota Malang juga sudah meraih prestasi, antara lain peringkat tiga situs terbaik kategori pemerintahan daerah versi litbang KOMPAS pada tahun 2006 dibawah kota Bandung dan Kota Bogor, selain itu sudah dua kali Kota Malang meraih gelar *electronic goverment award* yang terakhir adalah penghargaan *Spesial Achievement for e-Education*. Prestasi yang telah diraih melalui program *electronic government* ini berdasarkan penilaian sesuai dengan panduan depkominfo, yaitu meliputi fungsi, kualitas, tampilan situs, dan inovasi pengelola situs.

Website Pemerintah kota Malang mampu memberikan layanan informasi kepada masyarakat yang dapat diakses oleh siapa saja dan kapan saja. Jenis informasi yang diberikan pun sangat beragam sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan mudah informasi seputar lembaga pemerintahan daerah, pelayanan publik, dan pembangunan. Dalam situs ini juga tersedia profil Kota Malang secara lengkap beserta informasi lembaga pemerintahan daerah termasuk perangkat daerah dan data base kota Malang. Selain itu terdapat Informasi tentang bentuk-bentuk layanan yang dapat dilakukan secara *on-line* melalui situs ini, hasil-hasil pembangunan, produk-produk hukum yang dihasilkan oleh penyelenggara pemerintahan juga disediakan. Semua informasi ini dapat diperoleh dengan mudah dan cepat.

Selain bidang pelayan publik *electronic goverment* juga memberikan peluang kepada masyarakat untuk melayangkan keluhannya kepada pemerintah kota tentang berbagai persoalan, secara *on-line* hanya dengan *login* terlebih dahulu serta menuliskan data diri di kolom yang telah disediakan. Kemudian masyarakat diberikan keleluasaan untuk memberikan tanggapan ataupun keluhan kepada Pemkot tentang permasalahan yang terjadi di sekitar masyarakat yang memerlukan penanganan maupun jawaban dari Pemkot dengan segera. Kolom yang disediakan secara resmi oleh Pemkot ini dinamakan kolom pengaduan *on-*

line. Contoh pengaduan bidang umum tentang pelayanan yang diberikan oleh PDAM yang diambil dari situs resmi Kota Malang,

Bentuk Pengaduan :

layanan pengaduan/gangguan pdam kota malang tercinta saya rasa kurang memadai. karena kalo hari sabtu-minggu yang menjawab telpon petugas keamanan/satpam yang notabene kagak ngerti ape-ape.contoh kasus pada hari sabtu (tanggal lupa) air mati, saya telpon ke gangguan pdam yang jawab satpam, dengan jawaban kantor tutup disuruh telpon hari senin.

Jawaban Pengaduan :

Sebelumnya kami mohon maaf atas keterlambatan jawaban dari kami. Untuk informasi yang lebih jelas mengenai pelayanan PDAM Kota Malang, coba Bapak hubungi bagian Pengaduan/Gangguan PDAM Kota Malang pada nomor tlp. 716900. Atau Bapak bisa langsung menghubungi Manager Distribusi PDAM Kota Malang pada nomor tlp. 715103, atas nama Bpk. Satria Budi, ST. Demikian informasi dari kami, terimakasih atas perhatiannya.

(sumber :www.pemkot-malang.go.id/kolom_pengaduan_on-line)

Pengaduan secara *on-line* ini dapat dilakukan oleh seluruh masyarakat kota Malang, tanpa terkecuali selain itu dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Proses yang terjadi di kolom pengaduan *on-line* yaitu, setelah adanya pengaduan dari masyarakat, KPDE (Kantor Pengolahan Data Elektronik) langsung memberi jawaban dari pertanyaan maupun tanggapan masyarakat yang melakukan pengaduan. Jadi terdapat layanan komunikasi dua arah yang efektif, cepat, dan mudah antara pemerintah dan masyarakat sehingga aspirasi masyarakat lebih tersampaikan. Selain kolom pengaduan *on-line* juga disediakan pula peluang untuk menyampaikan berbagai persoalan kepada Walikota Malang secara khusus. Peluang komunikasi lain yang tersedia dalam situs ini adalah melakukan komunikasi antar warga

Pemanfaatan *electronic government* dan kolom pengaduan *on-line* adalah hal baru bagi masyarakat Kota Malang, Jadi hanya sebagian orang saja yang memanfaatkan tehnologi ini, tentunya persoalan ini menjadi hambatan pemanfaatan kolom pengaduan *on-line*. Jika Kolom pengaduan *on-line* dapat dimanfaatkan secara maksimal, dapat digunakan sebagai media yang efektif dan efisien bagi komunikasi antara Masyarakat dengan Pemerintah Daerah.

Layanan pengaduan *on-line*, ini tentu meningkatkan derajat partisipasi publik (Muluk, 2007, h.122), Dengan fasilitas yang memberikan peluang pada masyarakat untuk mengadukan keluhannya berarti partisipasi publik dalam hal ini sangat diperhatikan oleh pemerintah kota Malang. Selain itu aspirasi masyarakat akan lebih tersampaikan, masyarakat menjadi penggerak dan pelaksana otonomi di daerahnya masing-masing.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas, maka penulis mengambil judul **“Pemanfaatan *Electronic Government* Melalui Kolom Pengaduan *On-Line* Sebagai Upaya Peningkatan Partisipasi Publik (*Studi Pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Malang*)”**

B. Perumusan Masalah

Dalam latar belakang diatas dijelaskan bahwa penerapan *electronic government* didasarkan Inpres No.3 tahun 2003 tentang kebijakan pengembanagan *electronic government*. Dalam Inpres tersebut disebutkan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*electronic government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan serta guna menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang dapat memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Maka perumusan masalah yang akan diangkat oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pemanfaatan *electronic goverment* melalui kolom pengaduan *on-line* di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemkot Malang ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pemanfaatan *electronic goverment* melalui kolom pengaduan *on-line* dalam rangka meningkatkan partisipasi publik?
3. Bagaimana dampak yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan pengaduan *on-line* dengan adanya kolom pengaduan *on-line* di situs resmi Pemkot Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah memberikan gambaran yang jelas tentang pelaksanaan *electronic government* untuk meningkatkan partisipasi publik, meliputi :

1. Mengetahui dan menganalisis aplikasi pemanfaatan *electronic government* melalui kolom pengaduan on-line di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemkot Malang
2. Menguraikan faktor-faktor pendukung dan penghambat pemanfaatan *electronic government* melalui kolom pengaduan on-line dalam rangka meningkatkan partisipasi publik.
3. Mengetahui dan menganalisis dampak-dampak serta timbal balik dengan adanya kolom pengaduan on-line di situs resmi Pemkot Malang yang dirasakan oleh masyarakat pengguna pelayanan pengaduan on-line.

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini mengambil studi di instansi publik di lingkup Pemerintah Kota Malang. Ada beberapa manfaat yang bisa diwujudkan, antara lain :

Secara teoritis

1. Memberikan sumbangan pengetahuan tentang *Elektronik Government* untuk meningkatkan pelayanan publik dalam khasanah Administrasi Publik, khususnya di lingkungan Pemkot Malang .
2. Sebagai sarana pengembangan aktualisasi diri untuk mengembangkan ilmu Administrasi Publik..

Secara Praktis

1. Memberi masukan untuk peningkatan pelayanan publik melalui program *Elektronik Government*.
2. Memberikan penilaian terhadap efektifitas program *electronic government* yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Malang.
3. Membantu mewujudkan partisipasi publik secara modern, mudah, serta efektif dan efisien.

E. Sitematika Penulisan

Agar mempermudah dalam pembahasan sehingga lebih terarah secara sistematis maka penulis dalam skripsi ini disusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta pembahasan

BAB I : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan kerangka dasar teori yang memiliki relevansi dengan pembahasan. Kajian pustaka ini akan diawali dengan uraian deskriptif tentang Administrasi Publik, *electronic government*, Partisipasi Publik, *Good Governace*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini digambarkan secara lebih rinci, Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Lokasi dan Situs Penelitian, Sumber dan Jenis Data, metode Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian dan Analisis Data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan bagaimana data-data hasil penelitian diperoleh, menguraikan hasil penelitian, dan bagaimana analisis data penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan rangkaian hasil penelitian yang disimpulkan secara ringkas dan padat serta memberikan masukan serta saran terhadap obyek dari penelitian berdasarkan bab-bab sebelumnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Definisi Administrasi Publik

Banyak definisi tentang administrasi publik yang diungkapkan oleh para ahli, beberapa ahli yang memberikan batasan-batasan pengertian administrasi publik. Dalam Syafiie (2003, h.32-33) dijelaskan sebagai berikut :

“Administrasi Negara adalah administrasi dari Negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengajar tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan (Prajudi Atmosudirjo). Administrasi Negara adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dan politik Negara (Arifin Abdurachman). Administrasi Negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisir, diperlengkapi, dengan tenaga-tenaganya, dibiayayai, digerakkan, dan dipimpin (Edward H.litcfield). Administrasi Negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah (Dwight Waldo).”

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan batasan-batasan ilmu administrasi publik atau Negara adalah kegiatan pemerintahan atau Negara yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan publik atau masyarakatnya.

2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah corak berpikir seseorang atau kelompok orang (syafiie,2003, h.34). Jadi corak berpikir sesorang atau kelompok tentang administrasi publik berkembang seiring jamannya.

Nicholas Henry dalam Makmur (2006,h.103) memilah lima kelompok corak berpikir para pakar tentang keberadaan ilmu administrasi Negara, yaitu sebagai berikut :

1. Paradigma dikotomi antara politik dan administrasi Negara, tokoh-tokohnya Frank J.Goodnow dan Leonard D.white. Menyatakan bahwa administrasi orientasinya aktivitasnya adalah pelaksanaan kekuasaan melalui suatu kebijakan, sedangkan politik orientasinya kepada merebut dan memperoleh kekuasaan .
2. Prinsip prinsip administrasi, tokohnya Willoughby. Menyatakan bahwa prinsip administrasi adalah artian bukan prinsip ilmu lain. Administrasi Negara sebagai ilmu politik, pencetus paradigma ini adalah Simon, menyatakan bahwa administrasi dan politik adalah : saling memperkuat dan melengkapi dalam upaya pencapaian tujuan, baik untuk memperoleh kekuasaan maupun pelaksanaan kekuasaan.

3. Administrasi Negara sebagai sebagai ilmu administrasi salah satu pelopornya adalah James D.Thomson, dalam pelaksanaan pengaturan dan keteraturan Negara diperlukan ilmu dan tehnologi administrasi sebagai sarana berpikir dan bertindak, sehingga tugas-tugas kenegaraan dapat memberikan hasil yang memuaskan semua pihak.
4. Administrasi Negara sebagai administrasi Negara, pelopor paradigma ini adalah Nicholas Henry, dengan mengidentifikasi masalah-masalah kepentingan publik sebagai fokus kegiatan administrasi Negara.

Paradigma-paradigma administrasi publik yang dikelompokkan oleh Nicholas Henry diatas merupakan corak berpikir para ahli Administrasi Publik sesuai dengan jamannya. Paradigma terbaru adalah yang dipelopori oleh Nicholas Henry yaitu Administrasi Negara sebagai administrasi Negara. Paradigma ini sesuai dengan perkembangan sekarang, yaitu yang menjadi fokus kegiatan Administrasi Negara adalah bagaimana mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di masyarakat dan penyelesaiannya sesuai dengan kepentingan masyarakat pula.

3. Fungsi Aministrasi Publik (Pemerintahan)

Fungsi administrasi publik dalam hal ini yaitu yang dilakukan oleh pemerintah menurut Rasyid (1997) dalam Anwar (2003, h. 124) dikelompokan dalam tiga hal :

1. Pelayanan Masyarakat (*public service*), yakni pemenuhan kebutuhan masyarakat di segala bidang. Sedangkan tugas pemerintahan dalam bidang pelayanan ini adalah menjamin keamanan, memelihara ketertiban, menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga negara, menyediakan prasarana publik, meningkatkan kesejahteraan sosial, menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat dan memelihara sumber daya alam dan lingkungan.
2. Pemberdayaan masyarakat (*society empowerment*), yakni upaya nyata yang mendorong kemandirian masyarakat di segala bidang. Upaya nyata itu menurut Kartasmita (1997) meliputi penciptaan suasana atau iklim yang kondusif yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang; memperkuat potensi yang dimiliki masyarakat dan melindungi kelompok lemah dari persaingan yang tidak seimbang.
3. Perkembangan (*develepoment*), yang dimaksudkan menciptakan kemakmuran, khususnya kemakmuran ekonomi. Kemakmuran ekonomi yang nyata dan merata yang dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Saat ini fungsi yang dijalankan oleh pemerintah lebih cenderung mengarah pada pemberian fasilitas kepada masyarakat untuk dapat lebih

berpartisipasi atau mengambil peran dalam hampir semua sektor kehidupan. Hal ini berbeda pada masa sebelumnya di mana pemerintah kurang atau bahkan tidak memberi kesempatan masyarakat terlibat dalam aktivitas kehidupan dengan melakukan intervensi yang pada akhirnya membuat ketergantungan masyarakat semakin tinggi dan turunnya daya kreativitas dan inovasi masyarakat. Demikian juga terdapat kecenderungan bahwa berpindahnya pemerintah kepada sebagian kecil masyarakat yang sudah berdaya akan mengabaikan sebagian besar yang lain.

B. Pemerintahan Elektronik (*Elektronik Government*)

1. Sistem Informasi Berbasis Komputer

Perkembangan teknologi informasi memacu setiap organisasi baik bisnis maupun publik untuk mencari peluang baru agar organisasi baik bisnis maupun publik untuk mencari peluang baru agar organisasi dapat menciptakan keunggulan kompetitif. McLeod (1993) mengungkapkan bahwa aplikasi teknologi informasi yang pertama digunakan adalah dalam bidang akuntansi keuangan yang dikenal dengan istilah Sistem Pemroses Data. Sistem pemroses data memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan, mencatat, dan mengukur semua transaksi yang berhubungan dengan dan mengukur semua transaksi yang berhubungan dengan dan mengukur semua transaksi yang berhubungan dengan operasi organisasi.

Sistem Informasi berbasis Komputer, bertujuan untuk memberikan informasi organisasi untuk kebutuhan yang sifatnya umum dan menyeluruh. Informasi tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus dan keluaran dari simulasi matematik. Kumorotomo (2003) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer sebagai sistem informasi yang menetapkan perkakas pengolah data kompeten dalam kedudukan yang penting. Sistem informasi berbasis komputer ini terdiri manusia, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), data dan prosedur-prosedur organisasi yang saling berinteraksi untuk menyediakan data dan informasi yang tepat pada waktunya kepada pihak-pihak didalam maupun di luar organisasi yang bersangkutan .

2. Definisi *Elektronik Government*

a. Definisi Lembaga dan Institusi Non Pemerintah

Bank dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2002, h.3) mendefinisikan *electronic government* sebagai berikut :

“*Electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network*, internet, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan Pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya.”

Di sisi lain, UNDP (United Nation Development Program) dalam suatu kesempatan mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu “*electronic government* adalah aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh para agen pemerintah.

Sementara itu, dalam indrajit (2002, h.3) vendor perangkat lunak terkemuka semacam SAP memiliki definisi yang cukup unik, yaitu : “*electronic government* adalah suatu pergerakan global untuk mempromosikan penggunaan internet oleh para agen pemerintah dan semua orang yang berhadapan dengannya.”

b. Definisi Beragam Pemerintahan

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *electronic government* :

“Pengembangan *electronic government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *electronic government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.”

Dalam Indrajit (2002, h.3-4) Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *electronic government* secara ringkas, padat dan jelas sebagai berikut, “*electronic government* mengacu kepada penyerahan informasi pemerintah dan pelayanan *on-line* melalui internet atau sarana digital lainnya”. Sedangkan Pemerintah New Zealand melihat *electronic government*, yaitu :

“*electronic government* adalah suatu cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi yang baru untuk menyediakan informasi

dan pelayanan pemerintah dengan akses yang lebih menyenangkan pada masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan peluang yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam institusi dan proses demokrasi.”

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan mengenai definisi dari *electronic government*, yaitu penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

3. Latar Belakang *electronic goverment*

Anwar (2003, h.112-113) menjelaskan latar belakang ditetapkannya program *electronic government* di daerah, yakni :

- a. Peran informasi dan tehnologi yang semakin canggih serta mendominasi di hampir semua bidang kehidupan sehingga mendorong ke arah globalisasi.
- b. Dalam era globalisasi akan dilandasi dengan kebutuhan informasi yang semakin meningkat dibarengi maraknya jaringan internet, batas wilayah negara semakin tidak jelas, persaingan perdagangan semakin ketat.
- c. Munculnya tuntutan masyarakat daerah pada birokrat untuk meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah.
- d. Kemajuan tehnologi informasi yang semakin maju dan mampu mendorong kegiatan SIM.

Electronic government muncul dengan berbagai latar belakang, pada umumnya muncul karena adanya tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik, efektif dan cepat serta aspirasi dan pendapat dari masyarakat ingin lebih di dengar oleh pemerintah.

4. Jenis-Jenis Pelayanan Pada *Electronic Government*

Pada implementasi *Electronic Government* terdapat 3 macam relasi menurut Nico Andrianto (2007:47) :

1. *Booklet (to Publish)*
Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Contoh aplikasinya :

- a. Masyarakat dapat membaca dan men-*download* berbagai produk undang-undang maupun peraturan yang ditetapkan oleh DPR/D, eksekutif (presiden/menteri/gubernur/bupati/walikota) maupun yudikatif (MA).
- b. Masyarakat dapat mengetahui pertanggungjawaban keuangan pemerintah (APBN/D) yang telah diaudit oleh BPK RI melalui laporan keuangan yang dipublikasikan oleh Pemerintah.
- c. Masyarakat dapat mengetahui syarat-syarat mendirikan bangunan, rencana tata ruanag wilayah, serta pajak dan redistribusi yang harus dibayar.

2. *Interact*

Pada tingkatan *interact* ini terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang dapat dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini. Pertama, bentuk portal di mana situs memberikan fasilitas *search* bagi mereka yang ingin mencari secara spesifik. Kedua, pemerintah memberikan kanal di mana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (*chatting*, *telekonferensi*, *web-tv*, dan lain-lain). Contoh dalam tingkatan ini adalah :

- a. Rakyat dapat melakukan diskusi dengan wakilnya di DPR/D dengan menggunakan fasilitas *chatting*, *e-mail*, atau *mailing list*.
- b. Pelanggan dapat menayakan besarnya tagihan air minum/listrik untuk bulan ini melalui internet atau sms.

3. *Transract*

Pada tingkatan ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai suatu konsekwensi dari diberikannya layanan jasa oleh pemerintah. Contoh aplikasi ini :

- a. Masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP atau SIM baru atau memperpanjangnya sekaligus membayar biayanya melalui internet.
- b. Masyarakat dapat membayar tagihan air minum atau listrik melalui internet.
- c. Pembayaran Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara *on-line*.

Dari uraian diatas selain memperlihatkan dimensi kompleksitas dan manfaat, klasifikasi ini dapat pula dipergunakan sebagai pedoman *evolusi gradual* dari sebuah inisiatif *electronic government*, dalam arti departemen secara perlahan mengembangkan program *electronic government*-nya dari tingkat yang paling sederhana sampai yang paling canggih. Kemudian dengan melihat dari tingkat resikonya, manfaat, kompleksitas, pembiayaan dan kebutuhan sumberdaya, pemerintah dapat menyeleksi proyek-proyek

electronic government mana saja yang harus didahulukan dan mana yang harus ditunda dulu pelaksanaannya.

5. Tipe Relasi Dalam *Electronic Government*

Seperti halnya dalam aplikasi *electronic commerce* yang kerap diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu tipe B-to-B dan B-to-C, di dalam konsep *electronic government* dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu G-to-C, G-to-B, G-to-G dan G-to-E seperti yang diungkapkan oleh Indrajit (2002,h.41-45).

a. *Government to citizens*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *electronic government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dibangunnya aplikasi *electronic government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, *entity* bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Di samping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah *entity* berorientasi profit.

c. *Government to government*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intensif dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah yang lain setiap harinya diperlukan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar *entity-entity* Negara (masyarakat, industri, perusahaan, dll) dalam hal-hal yang berkaitan dengan administrasi, perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial budaya, dsb.

d. *Government to employess*

Aplikasi *electronic government* juga diperuntukkan bagi peningkatan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Berbagai macam tipe aplikasi *electronic government*, maka terlihat fungsi strategis yang dikembangkan oleh suatu pemerintahan. Keberadaannya tidak hanya semata untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, namun lebih jauh lagi untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintahan itu sendiri, yang akhirnya akan menciptakan kemajuan bagi negara.

6. Elektronik Government Sebagai Media Komunikasi Massa

Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi), terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan keseluruhan lapisan masyarakat keseluruhan belahan dunia dalam hitungan detik. Peran dari *electronic government* adalah sebagai media dari pemerintah yang menyampaikan berita dan informasi, sebagai sarana berbicara (*chatting, email*) dengan masyarakat. Jadi *electronic government* berperan sebagai media komunikasi massa yang efektif dan efisien.

Komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai “proses komunikasi yang berlangsung dimana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang sifatnya masal melalui alat yang sifatnya mekanis dan modern seperti internet (melalui *website*), radio, televisi, surat kabar, film-film” (Cangara, 2002, h.35-36). Komunikasi massa memberikan informasi gagasan dan sikap kepada komunikan yang beragam dalam jumlah yang banyak dengan menggunakan media, lazimnya media massa modern menunjukkan seluruh sistem dimana pesan-pesannya diproduksi, dipilih, disampaikan, diterima dan ditanggapi.

Fungsi komunikasi massa, yaitu :

- a. Informasi, yakni kegiatan yang mengumpulkan, menyimpan data, fakta dan pesan, opini dan komentar sehingga orang dapat mengetahui keadaan yang terjadi diluar dirinya.
- b. Sosialisasi, yakni menyediakan dan mengajarkan ilmu pengetahuan bagaimana orang bersikap sesuai dengan nilai-nilai yang ada.
- c. Motivasi, yakni mendorong orang untuk mengikuti kemajuan orang lain melalui apa yang mereka baca, lihat, dengar melalui media massa dan internet..
- d. Bahan diskusi, yakni menyediakan informasi sebagai bahan diskusi untuk mencapai persetujuan dalam hal perbedaan pendapat mengenai hal-hal yang menyangkut orang banyak.

- e. Pendidikan, yakni membuka kesempatan untuk memperoleh pendidikan secara luas, baik untuk pendidikan di sekolah maupun pendidikan diluar sekolah.
- f. Memajukan kebudayaan, media massa menyebarkan hasil-hasil kebudayaan.
- g. Hiburan, media massa telah menyita banyak banyak waktu luang untuk semua golongan manusia denagn difungsikannya sebagai alat hiburan dalam rumah tangga.
- h. Integrasi, komunikasi dapat dimanfaatkan untuk menjembatani perbedaan-perbedaan dalam memupuk dan memperkokoh persatuan bangsa. (Cangara, 2002, h.63-64)

Dari beberapa pendapat menurut para pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi massa adalah suatu bentuk komunikasi atau penyampaian pesan yang ditujukan kepada khalayak yang sifatnya heterogen, yang akan lebih efektif dalam mencapai tujuan komunikasi apabila didukung melalui perantara alat atau media yang disebut media massa.

7. Maksud, Tujuan dan Manfaat *electronic government*

Dalam Anwar (2003, h.112) dijelaskan maksud, tujuan, dan manfaat diterapkannya *electronic government* sebagai berikut :

“Maksud diterapkannya *electronic government* adalah untuk memberikan arah, pedoman, dan landasan hukum dalam rangka pembangunan, pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi manajemen di lingkungan pemerintah daerah dan seluruh jajarannya.”

“Tujuan diterapkannya e-government adalah :

- a. Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dan masyarakatnya sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah
- b. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini
- c. Menunjang *good governance* dan keterbukaan
- d. Meningkatkan pendapatan asli daerah .

Sedangkan dalam Inpres No. 3 tahun 2003 pengembangan *electronic government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian 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.

Al Gore dan Tany Blair dalam Anwar (2003, h.117) menjelaskan manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya *electronic government* :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan usahawan, dan industri), terutama dalam hal ini kinerja fektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan negara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerpan konsep *good corporate governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi secara cepat dan tepat sejalan dengan perubahan global dan tern yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak yang lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Sementara manfaat lainnya yang dapat dipetik adalah menghilangkan prosedur birokrasi yang selama ini dianggap berbelit, lamban, biaya tinggi dan inefisien sehingga pada akhirnya akan menghambat optimalisasi pelaksanaan otonomi daerah.

C. Partispasi Publik

Dalam UU Nomer. 32 tahun 2004 Desentralisasi diartikan sebagai penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam UU No.32 tahun 2004 mengusung semangat

reformasi dengan menempatkan masyarakat sebagai pilar utama pemerintahan daerah menegaskan bahwa Pemerintah Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Dalam perjalanan otonomi daerah sejak berlakunya UU No.22 tahun 1999 kemudian diganti dengan UU baru yaitu UU No32 Tahun 2004 telah terjadi pergeseran model pemerintahan lokal. Hal ini dibandingkan dengan jaman Orde Baru yaitu UU no.5 tahun 1974. Sesuai dengan pendapat Muluk (2007, h.4), bahwa :*Structural efficiency model* telah bergeser menjadi *local democracy model* yang memepertegas fungsi desentralisasi untuk mengakomodasi dari kemajemukan aspirasi masyarakat lokal. *local democracy model* mengendaki masyarakat dapat lebih berpartisipasi dalam pembangunan di daerahnya dan aspirasi mereka akan lebih banyak menentukan setiap kebijakan pemerintah.

1. Pentingnya Partisipasi Publik

Burns dalam Muluk (2007, h.5) mengungkapkan pentingnya partisipasi sebagai strategi untuk menyalurkan aspirasi masyarakat (*voice*) dalam proses Pemerintahan Daerah. Langkah utama dalam partisipasi publik yaitu aspirasi serta kepentingan dari masyarakat.

Kenneth Lee dalam Muluk (2007, h.6) juga mengungkapkan arti penting partisipasi pada intinya terletak pada fungsinya. Fungsi pertama adalah sebagai sarana swaedukasi kepada masyarakat mengenai berbagai persoalan publik. Dalam fungsi ini, partisipasi masyarakat tidak akan mengancam stabilitas politik dan seyogyanya berjalan di semua jenjang Pemerintahan. Fungsi lain dari partisipasi adalah sebagai sarana untuk menampilkan keseimbangan kekuasaan antara masyarakat dan Pemerintah sehingga kepentingan dan pengetahuan masyarakat dapat terserap dalam agenda pemerintahan (arti penting partisipasi dapat juga dilihat dari manfaatnya dalam meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat karena didasarkan kepada kepentingan dan pengetahuan riil yang ada di masyarakat. Partisipasi juga bermanfaat dalam membangun komitmen masyarakat untuk membantu penerapan suatu keputusan yang telah dibuat. Komitmen ini merupakan modal utama bagi keberhasilan sebuah implementasi kebijakan. Mengingat fungsi dan manfaat yang

dapat dipetik darinya, kini partisipasi tidak lagi dapat dipandang sebagai kesempatan yang diberikan oleh pemerintah tetapi justru sebagai hak masyarakat. Kell Antoft dalam Muluk (2007, h.6) menganggap Partisipasi sebagai layanan dasar dan bagian integral *local governance*. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus mengikutsertakan masyarakat dalam setiap pembuatan kebijakan serta mengundang masyarakat dalam pembangunan agar masyarakat ikut berpartisipasi dalam pembangunan. Artinya masyarakat sebagai subyek pembangunan bukan sebagai obyek.

2. Partisipasi Dalam Perspektif Administrasi Publik

Partisipasi sebagai nilai dasar demokrasi menjadi perhatian penting dalam administrasi publik yang demokratis. Pada dasarnya, gagasan partisipasi dalam administrasi publik mencakup dua arah, yakni manajemen partisipatif dan partisipasi masyarakat dalam administrasi publik.

Osborne dan Gaebler dalam Muluk (2007, h.17) mengungkapkan :

ketika memasukkan dua prinsip yang menyentuh dua ranah tersebut dalam prinsip-prinsip *reinventing government*. Pertama, prinsip “*Community Owned Government: empowering rather than serving*” yang menunjukkan betapa pentingnya partisipasi masyarakat dalam administrasi Publik. Kedua, prinsip “*Decentralized Government: from hierarchy to participation and teamwork*” yang menunjukkan betapa pentingnya manajemen partisipatif yang memungkinkan partisipasi karyawan dalam penyelenggaraan administrasi publik.”

Wamsley dalam Muluk (2007,h.29) mengungkapkan betapa pentingnya melibatkan masyarakat dalam administrasi publik dalam posisi sebagai warga negara bukan sebagai pelanggan. Maksudnya adalah masyarakat dilibatkan dalam setiap pembuatan kebijakan, bukannya masyarakat hanya sebagai pelaksana kebijakan belaka. Denhardt dan Denhardt dalam Muluk (2007, h.34) mengagaskan :

“administrasi publik demokratis dalam perspektif “*New Publik Service*” yang menunjukkan betapa pentingnya partisipasi masyarakat ini dalam administrasi publik. Pada intinya, perspektif ini merupakan “*A set of idea about the role of public administrasion in the governance system that place public service, democratic governance, and civic engagement at the center*””

Dengan mempertimbangkan bahwa pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat, administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab dalam melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai di kedepankan, dan peran Pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut *new public service*. Perspektif *new public service* mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai persoalan pribadi semata (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi, melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama.

Perspektif *new public service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, administrator publik menyadari adanya beberapa lapisan kompleks tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam suatu sistem demokrasi. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat, tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal itu harus dilakukan tidak saja untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai demokrasi. Dengan demikian, pekerjaan administrator publik tidak lagi mengarahkan atau memanipulasi insentif tetapi pelayanan kepada masyarakat.

3. Partisipasi Masyarakat Dalam Pemerintahan Daerah

Secara filosofis, jalannya pemerintahan daerah terfokus pada tanggung jawab masyarakat. Istilah partisipasi publik kini juga berarti *citizen engagement* (perikatan warga) secara aktif dan disengaja oleh dewan atau pemerintah tidak hanya dalam proses pemilihan umum, tetapi juga dalam pembuatan keputusan kebijakan publik atau dalam penyusunan arahan strategis lainnya. Partisipasi publik seyogyanya tidak dilihat hanya dalam sekali atau serangkaian kejadian,

tetapi dilihat dalam penentuan berbagai hal penting secara bersama-sama antara politisi, administrator, kelompok kepentingan, dan warga. Pada dasarnya, tujuan partisipasi publik sangat beragam, meliputi berbagi informasi akuntabilitas, legitimasi, pendidikan, pemberdayaan masyarakat, dan berbagi kekuasaan secara nyata.

Beberapa karakteristik dasar dari partisipasi publik dalam pemerintahan daerah telah dijelaskan oleh Pillips dalam Muluk (2007, h.44) setelah menyimpulkan beberapa studi tentang partisipasi publik dalam *local governance*. Karakteristik tersebut meliputi partisipasi publik melibatkan warga dalam keseluruhan proses pemilihan kota; pada tingkatan minimum, partisipasi publik melibatkan interaksi dan komunikasi dua arah yang diikuti dengan potensi untuk mempengaruhi keputusan kebijakan dan *outcome*-nya; partisipasi publik melibatkan individu dan kelompok, baik yang bersifat *ad hoc* maupun *stakeholder* permanen; partisipasi publik lebih berupa seni daripada ilmu karena berpijak dua realitas, yakni realitas politik (terjadi dalam lingkungan politik) dan realitas birokrasi (berada dalam konteks antar pemerintahan).

4. Partisipasi Publik Dalam *Electronic Government* (Pengaduan *on-line*)

Midgley dalam Muluk (2007, h.45) mengungkapkan bahwa partisipasi masyarakat berkonotasi *the direct involvement of ordinary people in local affairs*, partisipasi masyarakat berarti adalah keterlibatan masyarakat biasa dalam urusan-urusan setempat (daerah) secara langsung. Yang dimaksud dengan melibatkan masyarakat disini adalah masyarakat sebagai bagian dari Negara tentunya mempunyai hak-hak yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hak-hak tersebut, misalnya hak mendapat pelayanan, hak untuk menyuarakan pendapatnya atau aspirasinya kepada pemerintah dan yang paling penting yaitu hak untuk terlibat dalam pembangunan dan ikut serta dalam pembuatan kebijakan yang akan dikeluarkan oleh pemerintah.

Dalam penerapan prinsip-prinsip *electronic government* terdapat unsur partisipasi publik. Unsur-unsur partisipasi publik dalam *electronic government* dapat dicontohkan, masyarakat diberikan peluang untuk memberikan pengaduan kepada pemerintah melalui situs resmi pemerintah tentang berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat (pengaduan secara *on-line*). Pengaduan secara on-

line ini tersedia di situs resmi pemerintah, berupa kolom-kolom yang nantinya masyarakat dapat secara langsung mengadukan setiap permasalahan mereka. Diawali dengan pengisian nama pengirim pengadu, kemudian alamat email pengirim, serta permasalahan yang diadukan. Data dari masyarakat ini kemudian diolah yang nantinya berupa jawaban dari pertanyaan ataupun pengaduan dari masyarakat, tentunya secara *on-line* juga diasajikannya. Jadi masyarakat mempunyai peluang untuk berpartisipasi dalam mengatasi persoalan pemerintah daerah.

Contoh lain dari partisipasi publik dalam *electronic government*, masyarakat diberikan peluang untuk berkomunikasi dengan walikota juga melalui situs resmi pemerintah, dari sini akan tercipta komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat (*Government to Citizens*). Melalui *electronic government* juga pemerintah akan lebih efektif dalam mensosialisasikan kebijakan-kebijakan mereka sehingga nantinya kebijakan tersebut akan tersampaikan dengan baik dan cepak kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat secara langsung menjalankan kebijakan serta menaggapinya secara *on-line* di situs resmi pemerintah tersebut. Jadi *electronic government* merupakan salah satu perwujudan partisipasi publik yang efektif, tepat sasaran serta mudah dilakukan oleh siapa saja dan kapan saja. Melalui *electronic government* masyarakat dapat berpartisipasi secara efektif dalam pembangunan daerahnya masing-masing serta ikut dalam mengatasi persoalan daerah.

E. Tata Pemerintahan yang baik (*Good Governance*)

Di akhir rezim orde baru banyak kalangan yang menyuarakan *good governance* (tata pemerintahan yang baik), hal ini dipicu dari kebobrokan tata pemerintahan selama masa rezim orde baru. Runtuhnya rezim orde baru, yaitu memasuki era reformasi *good governace* semakin kencang disuarakan. Tuntutan untuk mempunyai tata pemerintahan yang baik timbul dari seluruh lapisan masyarakat.

1. Pengertian *Good Governance*

a. *Governance* (Kepemerintahan)

Sebelum membahas pengertian *Good Governance*, ada baiknya kita membahas tentang *governance* yang dikutip dari Alijoyo dari *forum for Governance in Indonesia* (www.fcgi.or.id).

Beda utama dari pemerintah (*government*) dengan tata pemerintahan (*governance*) adalah kalau pemerintah (*government*) lebih berkaitan dengan lembaga yang mengemban fungsi memerintah dan mengemban fungsi mengelola administrasi pemerintahan. Contohnya, di tingkat desa konsep pemerintah (*government*) merujuk kepada kepala desa beserta perangkat desa. Kalau tata pemerintahan (*governance*) lebih menggambarkan pola hubungan yang sebaik-baiknya antar elemen yang ada. Misalnya di tingkat desa, konsep tata pemerintahan merujuk pada pola hubungan antara pemerintah desa, kelembagaan politik, kelembagaan ekonomi dan kelembagaan sosial dalam upaya menciptakan kesepakatan bersama menyangkut pengaturan proses pemerintahan.

Sedangkan Sedarmayanti (2004, h.2) menjelaskan bahwa pemerintah (*government*) dalam bahasa Inggris diartikan sebagai : “pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian, kota dan sebagainya.

Sedangkan istilah “kepemerintahan” (*governance*) yaitu “ tindakan, fakta, pola dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan.” Dengan demikian *governance* adalah suatu kegiatan (proses), sebagaimana yang dikemukakan oleh Kooiman (1993) dalam Sedarmayanti (2004, h.2) bahwa *governance* lebih merupakan : “ ... serangkaian proses interaksi-interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.”

Hubungan antara *government* dengan *governance* dapat diibaratkan hubungan antara rumput dengan padi. Jika hanya menanam rumput, maka padi tidak akan tumbuh. Tapi kalau kita menanam padi maka rumput dengan sendirinya akan turut tumbuh. Jika kita hanya ingin menciptakan pemerintah (*government*) yang baik, maka tata pemerintahan (*governance*) yang baik tidak akan tumbuh. Tapi jika kita menciptakan tata

pemerintahan (*governance*) yang baik, maka pemerintah (*government*) yang baik juga akan tercipta.

b. Good Governace (Tata pemerintahan yang baik)

Bank dunia (*World Bank*) adalah pemrakarsa istilah *good governance*. Bank dunia mendefinisikan *good governance* sebagai berikut :

“*Good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.”

(www.transparansi.or.id)

Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh lembaga administrasi Negara (2000) dalam Sedarmayanti (2004, h.4) yang menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan Negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara sektor swasta dan masyarakat.

Sinambela (2006, h.47) mengungkapkan bahwa secara teoritis. *good governance* dapat diberi arti sebagai suatu proses yang mengorientasikan pemerintahan kepada distribusi kekuatan dan kewenangan yang merata dalam seluruh elemen masyarakat untuk dapat mempengaruhi keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kehidupan publik beserta seluruh upaya pembangunan politik, ekonomi, sosial dan budaya mereka dalam sistem pemerintahan.

Selain itu, *good governace* juga banyak diartikan sebagai cara berpemerintahan yang baik dan amanah, dimana tertata hubungan yang sinergis dengan masyarakat luas (*stakeholder*). Masyarakat turut berpartisipasi aktif dalam proses dan pengambilan keputusan pemerintahan dan pembangunan melalui saluran-saluran kelembagaan yang resmi

2. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja pemerintahan.

Menurut Tjokroamidjojo (2006, h.48), bahwa pemahaman konsepsi pengelolaan pemerintahan yang amanah dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Akuntabilitas (*Accountability*)
Adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggung jawaban.
- b. Transparansi (*Transparency*)
Dapat diketahui oleh semua pihak yang berkepentingan mengenai kebijaksanaan pemerintah dan organisasi badan usaha.
- c. Keterbukaan (*Openness*)
Pemberian informasi secara terbuka, terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan;
- d. Berdasarkan hukum (*Rule of Law*)
Keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum (peraturan perundang-undangan yang berlaku). Jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. *Conflict resolution* (penyelesaian konflik) berdasarkan hukum;
- e. Jaminan *fairness, a level playing field* (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan)
Ini berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan publik, perusahaan kepada pelanggan dan sebagainya.

Lain halnya dalam www.transparansi.or.id juga memberikan prinsip-prinsip *good governance* sebagai berikut :

- a. Partisipasi masyarakat
Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan dan pemberian kebebasan untuk mengungkapkan pendapat serta berpartisipasi secara konstruktif dalam pembangunan.
- b. Tegaknya supremasi hukum
Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu.
- c. Transparansi
Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas sehingga seluruh proses pemerintahan dapat dipantau.
- d. Peduli pada stakeholder
Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.

- e. Kesetaraan
Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki matau mempertahankan kesejahteraan mereka.
- f. Efektivitas dan efisiensi
Proses pemerinthan yang dapat memenuhi segala kepentingan masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang ada seoptimal mungkin.
- g. Akuntabilitas
Pemerintah harus mampu mempertanggungjawabkan segala tindakan serta process dalam pemerintahan kepada masyarakat.
- h. Visi Strategis
Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh kedepan atas tata pemerintahan yang baik.

3. Pilar-pilar *Good Governance*

Good governance hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik. *United Nation Program Development* (UNDP) dalam Sinambela (2006, h.48) merumuskan, bahwa setidaknya ada tiga pihak yang berperan sebagai pelaku dalam *good governace* yaitu :

- 1) Negara atau pemerintah
 - a. Menciptakan kondisi politik, ekonomi dan social yang stabil;
 - b. Membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan;
 - c. Menyediakan *public service* yang efektif dan *accountable*
 - d. Menegakkan hak asasi manusia;
 - e. Melindungi lingkungan hidup;
 - f. Mengurus standar kesehatan dan standar keselamatan publik.
- 2) Sektor swasta; dan
 - a. Menjalankan industri;
 - b. Menciptakan lapangan kerja;
 - c. Menyediakan insentif bagi karyawan;
 - d. Meningkatkan standart hidup karyawan;
 - e. Memelihara lingkungan hidup;
 - f. Menaati peraturan;
 - g. Transfer ilmu pengetahuan dan tehnologi kepada masyarakat;
 - h. Menyediakan kredit bagi pengembanagn UKM;
- 3) *Civil society* atau masyarakat madani
 - a. Menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi;
 - b. Mempengaruhi kebijakan public;
 - c. Sebagai sarana *check and balance* pemerintah;
 - d. Mengawasi penyalahgunaan kewenangan social pemerintah;
 - e. Mengembangkan sumber daya manusia;
 - f. Sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat.

Pilar yang menjadi penopang terlaksannya pemerintahan yang baik yaitu adanya kerjasama yang saling mendukung antara Negara/Pemerintah, Sektor swasta dan masyarakatnya. Dengan adanya kerjasama antara ketiganya maka good governance akan lebih cepat terwujud.

4. Agenda Good Governance

Good Governance sebagai suatu gerakan adalah segala daya upaya untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik. Oleh karena itu gerakan *good governance* harus memiliki agenda yang jelas tentang apa yang mesti dilakukan agar tujuan utamanya dapat dicapai. Menurut Tjokroamidjodjo (2000) dalam Sedarmayanti (2004, h.8), agenda reformasi dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik di Indonesia perlu diarahkan kepada beberapa hal pokok sebagai berikut :

- 1) Perubahan sistem politik kearah sistem politik yang demokratis, partisipatif dan egalitarian;
- 2) Redormasi dalam sistem birokrasi militer (TNI), dimana kekuatan militer ini harus menjadi kekuatan yang profesioanal dan independent, bukan menjadi alat politik partai atau kekuasaan pemerintah (presiden), yang mendukungnya sebagai kekuatan pertahanan negara;
- 3) Reformasi dalam bidang administrasi public perlu diarahkan kepada peningkatan profesioanalisme birokrasi pemerintah dalam rangka meningkatkan pengabdian umum, pengayoman, dan pelayanan publik.
- 4) Reformasi pemerintahan yang juga penting adalah perubahan pola sentralisasi ke desentralisasi, bukan dalam rangka separatisme atau federalisme;
- 5) Agenda aksi reformasi lain yang juga strategis adalah menciptakan pemerintahan yang bersih (*clean governance*) yang terdiri dari tiga pokok agenda, yaitu :
 - a. Mewujudkan pemerintahan yang bersih dari praktek-praktek korupsi, kolusi, kronisme, dan nepotisme;
 - b. Disiplin penerimaan dan penggunaan uang/dana rakyat, agar tidak lagi mengutamakan pola *defisit funding* dan menghapuskan adanya dana publik *non budgeter*.
 - c. Penguatan sistem pengawasan dan akuntabilitas publik aparatur Negara.

Apabila penerapan *good governance* dalam organisasi pemerintahan sudah dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang seharusnya, maka secara otomatis hal tersebut akan memudahkan pelaksanaan kegiatan disegala bidang, tak terkecuali pula hal tersebut akan membantu penerapan *good corporate governance* di sektor swasta.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan sarana untuk menjawab suatu permasalahan secara ilmiah. Dalam melakukan suatu penelitian harus menggunakan metode yang sesuai dan berhubungan erat dengan pokok-pokok permasalahan yang diteliti, agar memperoleh data yang dikehendaki dan relevan dengan permasalahan yang hendak diteliti. Metode penelitian memegang peran yang sangat penting, karena dalam penelitian tersebut terdapat segala sesuatu yang berhubungan dengan prosedur pelaksanaan penelitian mulai dari penentuan focus penelitian sampai dengan cara menganalisa data yang diperoleh.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam skripsi ini adalah penelitian deskriptif. Moleong (2000:11), penelitian deskriptif bertujuan melukiskan atau menggambarkan suatu fenomena dengan jalan mendeskripsikan secara sistematis sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah penelitian yang akan diteliti.

Sedangkan Nazir (2003, h. 56).menjelaskan metode deskriptif :

“adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Metode deskriptif ini dapat dijalankan dengan melakukan survei di lokasi penelitian. Metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah”

Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2006, h.6). Sedangkan penelitian kualitatif menurut Sugiono (2005, h.1) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, tehnik

pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan dari hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

B. Fokus Penelitian

Suatu penelitian yang dilakukan hendaknya mempunyai batasan-batasan, hal ini untuk lebih memfokuskan masalah yang diteliti serta mencegah agar penelitian tidak keluar dari jalurnya. Fokus penelitian menurut Moleong (2002) memiliki tugas untuk membatasi studi dalam proses penelitian ; Ada dua maksud tertentu yang peneliti ingin mencapainya dalam penetapan fokus. Pertama adalah menetapkan fokus dapat membatasi studi dan yang kedua pembedaan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi atau masukan serta mengeluarkan suatu yang diperoleh di lapangan .

Manfaat lain fokus penelitian adalah mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian sesuai dengan permasalahan penelitian untuk itu sesuai dengan permasalahan yang diangkat mengambil fokus penelitian sebagai berikut :

1. Pemanfaatan *electronic government* melalui kolom pengaduan on-line di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemkot Malang :
 - a. Sistem dan prosedur pengaduan oleh masyarakat kepada pemkot secara on-line.
 - b. Keefektifan penerapan *electronic government* melalui pengaduan secara on-line di KPDE Pemkot Malang dalam peningkatan partisipasi publik.
 - c. Upaya pengembangan *electronic government* dalam kolom pengaduan secara on-line di KPDE Pemkot Malang dan dalam upaya peningkatan partisipasi publik.
2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pemanfaatan *electronic government* melalui kolom pengaduan *on-line* dalam rangka meningkatkan partisipasi publik
 - a. Faktor yang mendukung penerapan *electronic government* bidang pengaduan *on-line*
 - 1) Faktor internal
 - 2) Faktor eksternal

- b. Faktor yang menghambat penerapan *electronic government* bidang pengaduan *on-line*
 - 1) Factor internal
 - 2) Faktor eksternal
3. Dampak dengan adanya kolom pengaduan *on-line* di situs resmi Pemkot Malang yang dirasakan oleh masyarakat Malang.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian disini yang dimaksud adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap obyek yang akan diteliti. Dari lokasi penelitian itulah nantinya akan diperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Lokasi penelitian yang dipilih penulis adalah Pemerintah Kota Malang khususnya di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yaitu di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) yaitu dengan pertimbangan bahwa pemerintah Malang merupakan salah satu pemerintah daerah yang telah menerapkan *electronic government*, yaitu pelaksanaan secara tehnik di KPDE nya. Seluruh aktivitas elektronik government dipusatkan di sana.

Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini yang dijadikan situs penelitian adalah Para aparatur yang melakukan fungsi sebagai pemberi layanan publik melalui program e-government, serta masyarakat Kota Malang khususnya yang menggunakan jasa pelayanan melalui program e-Government .

D. Jenis dan Sumber Data

Pengertian sumber data adalah orang atau benda yang dipilih sebagai nara sumber (pihak yang diambil informasinya) untuk memperoleh data yang diperlukan. Pemilihan tersebut berdasarkan anggapan bahwa mereka adalah pihak yang pihak yang berhubungan langsung atau yang menguasai bidang permasalahan dalam penelitian ini. Pada dasarnya ada 2 (dua) klasifikasi data, yaitu data primer dan data sekunder. Definisi keduanya adalah sebagai berikut :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kali.
2. Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya oleh Biro Statistik, media cetak, media elektronik atau keterangan-keterangan dan publikasi lainnya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dalam penelitian yang dilakukan peneliti secara langsung, menggunakan data sebagai berikut :

1. Data primer yang sifatnya kualitatif yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data primer kualitatif diperoleh dengan wawancara (*interview*) dari informan di lapangan dan pengamatan (*observasi*) secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait serta melihat secara langsung di kolom pengaduan secara *On-line* di website Pemkot Malang yaitu di www.pemkot-malang.go.id. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah aparat pemerintah yang bekerja di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kota Malang serta masyarakat Kota Malang secara umum dan masyarakat Kota Malang yang telah memanfaatkan kolom pengaduan *On-line* di website Pemkot Malang.
2. Data sekunder yang diperoleh penulis berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan, paper-paper dan lain-lain, atau *browsing* di internet.

Berdasarkan metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu metode kualitatif, maka data tersebut nantinya bersifat kualitatif. Yaitu data yang diambil dengan cara memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2006, h.6).

Dokumen menurut Guba dan Lincoln sebagaimana dikutip oleh Moleong (2000:216) adalah setiap bahan tertulis ataupun film yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumen digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen dapat dimanfaatkan untuk

menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan. Menurut Moleong (2000:219) dokumen yang bersifat resmi ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu :

- a. Dokumen resmi internal berupa laporan-laporan, keputusan-keputusan pimpinan dan sebagainya yang menyajikan informasi tentang keadaan, aturan atau prosedur yang berkaitan dengan penelitian yang digunakan untuk kalangan sendiri atau disusun dan diterbitkan serta digunakan oleh instansi yang bersangkutan.
- b. Dokumen resmi eksternal yang berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misalnya media massa.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan metode atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Dalam hal ini peneliti memperoleh data dari buku, laporan, pendapat para ahli yang berkaitan dengan penelitian.

2. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara tatap muka langsung dan melakukan tanya jawab terhadap permasalahan yang berkaitan dengan fokus penelitian guna mendapatkan informasi atau data yang diperlukan, diantaranya dilakukan dengan :

- a. Dra. Tri Widyaningrum P. Msi, selaku Kepala Kantor Pendataan elektronik (KPDE) Kota Malang sebagai *key informan*, guna mengupas data tentang gambaran umum penerapan e-Government Kota Malang
- b. Orang-orang yang bekerja di lingkungan Kantor Pendataan Elektronik Kota Malang guna mengupas data tentang gambaran umum penerapan *electronic government* Kota Malang.
- c. Masyarakat yang telah memanfaatkan dan menggunakan fasilitas pengaduan secara *on-line* melalui situs Pemkot Malang.

3. Observasi

Yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan terhadap fenomena yang diteliti dan melakukan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang terjadi terkait dengan pelaksanaan pengaduan on-line (partisipasi publik) dengan aplikasi *electronic government*. Peneliti mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian dan selanjutnya mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi di Kantor Pendataan elektronik (KPDE) Kota Malang.

4. Dokumentasi

Adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen atau catatan yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Dokumen-dokumen tersebut antara lain :

- a. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*;
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 13/KEP/M.PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Lingkup Intranet Di Lingkungan Intansi Pemerintah;
- c. Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 36 Tahun 2003, tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Dan Telematika Propinsi Jawa Timur;

Arsip-arsipnya meliputi :

- a. Tugas pokok dan fungsi Kantor Pendataan elektronik (KPDE) Kota Malang;
- b. Visi Kantor Pendataan elektronik (KPDE) Kota Malang;
- c. Misi Kantor Pendataan elektronik (KPDE) Kota Malang;
- d. Struktur organisasi Kantor Pendataan elektronik (KPDE) Kota Malang;
- e. Data pegawai Kantor Pendataan elektronik (KPDE) Kota Malang;

F. Instrumen Penelitian

Yang dimaksud dengan instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Menurut Ismani H.P (1991:135), Dalam penelitian kualitatif instrumen penelitian atau alat pengumpul data adalah peneliti itu sendiri (Moleong, 2002) sedangkan instrumen penunjang adalah berupa pedoman wawancara (interview guide), catatan lapangan yang bermanfaat selama melakukan penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini instrumen atau alat yang digunakan adalah :

1. Peneliti, salah satu ciri penelitian kualitatif adalah memasukkan manusia atau peneliti sendiri sebagai alat pengumpul data utama. Hal ini berpengaruh utama dalam proses wawancara dan analisa data.
2. Pedoman-pedoman wawancara, hal ini berguna untuk membatasi dan mengarahkan peneliti dalam mencari data-data yang diperlukan guna kegiatan penelitian.
3. Perangkat penunjang, yaitu catatan laporan yang berisi tentang berbagai informasi aktual yang diperoleh pada saat observasi dilakukan.

F. Analisis Data

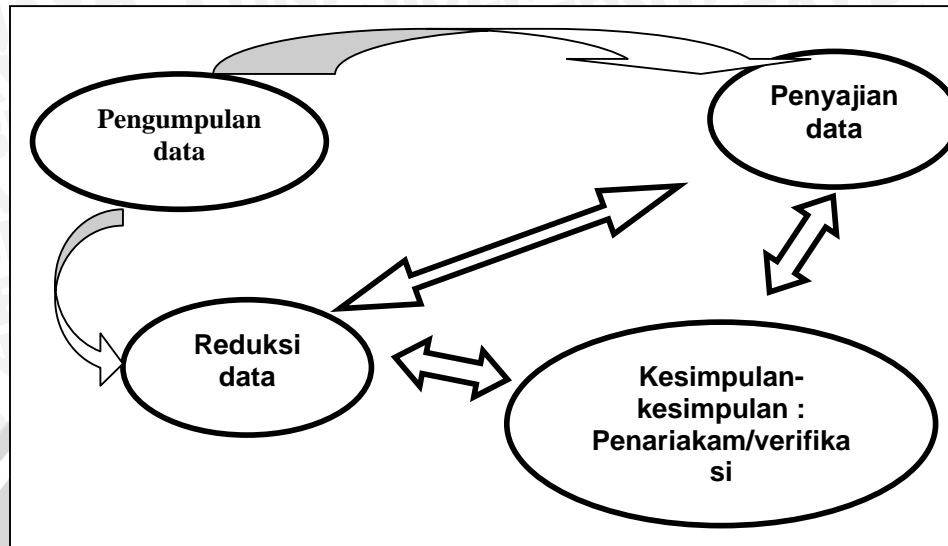
Menurut M. Nazir (2005:358) analisa adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi serta menyingkat data sehingga mudah dibaca. Tujuan dari analisa adalah untuk mereduksi data agar dapat dikerjakan, dimanfaatkan dan dipahami sedemikian rupa sehingga berhasil menyimpulkan suatu fenomena yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian.

Sebagaimana diungkapkan oleh Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2000:248), analisa data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Adapun metode yang digunakan dalam analisa data ialah data model interaktif, Miles dan Huberman, 1992, h.16-19 diterjemahkan oleh Rohadi, mengemukakan bahwa analisis terdiri tiga alur kegiatan, yaitu sebagai berikut :

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemberian fokus, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang terdapat di lapangan. Hal ini bertujuan untuk mempertajam, menggolongkan, menyortir dan mengorganisasikan data. Dalam penelitian yang akan dilakukan data yang direduksi meliputi gambaran umum KPDE Pemkot Malang. Gambaran umum ini meliputi Lokasi penelitian, Alur pikir instansi (tugas pokok dan fungsi, visi, misi, tujuan pembentukan KPDE), batas wilayah kewenangan, struktur organisasi, Sumber daya manusia, penggunaan dan pelaksanaan *electronic government* di KPDE.
2. Penyajian data, yaitu proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang sistematis dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Bentuk paling umum yang digunakan berupa teks uraian. Dalam penelitian data yang disajikan meliputi pemanfaatan *electronic government* di KPDE (meliputi jenis-jenis pelayanan yang tersedia di *website* Pemkot, keefektifan penerapan *electronic government* melalui kolom pengaduan *on-line*, upaya pengembangan *electronic government* melalui kolom pengaduan *on-line* untuk peningkatan partisipasi publik), Faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan *electronic government* pada kolom pengaduan *on-line*, Dampak yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan pengaduan *on-line*.
3. Penarikan kesimpulan/verifikasi, merupakan akhir dari kegiatan analisis berupa penarikan kesimpulan dengan cara meninjau ulang data-data yang diperoleh di lapangan agar data tersebut valid. Dari sproses reduksi data sampai penyajian data kemudian dianalisis kemudian ditarik sebuah kesimpulan penelitian.

Gambar 1
Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles & Huberman (1992:20) diterjemahkan oleh Rohadi

Ketiga kegiatan tersebut antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi adalah suatu jalinan pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Dalam pandangan ini, ketiga alur kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data itu sendiri merupakan proses siklus dan interaktif. Peneliti harus siap bergerak diantara empat kegiatan tersebut selama melakukan pengumpulan data. Selanjutnya, bergerak bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi selama sisa waktu penelitian yang merupakan suatu upaya yang berlanjut, berulang, dan terus-menerus. Ketiga kegiatan tersebut menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian dari kegiatan analisis yang saling menyusul.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Situs Penelitian

1. Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang

a. Lokasi Instansi

Secara garis besar Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) berada di bawah dan tanggung jawab Pemerintah Kota Malang.

Lokasi Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) berada di Jl. Tugu no.1 Malang, Telp.0341-329659, Fax.0341-324342.

b. Alur Pikir Instansi

Setiap organisasi termasuk Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang selalu mempunyai pola pikir yang tersusun secara sistematis, berurutan dan berkesinambungan. Bertolak dari Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi Dan Struktur Organisasi Badan Dan Kantor Sebagai Lembaga teknis Pemerintah Kota Malang. Serta bertolak dari Keputusan Walikota Malang nomor 356 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas Pokok Dan Tata Kerja Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang. Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang mempunyai tugas pokok, fungsi, misi, tujuan dan sasaran serta cara mencapai tujuan atau sasarnya yang berupa kebijakan dan program dalam desain sedemikian rupa, berdasar pemikiran yang konseptual, analitis, rasional dan komprehensif serta *integrated*.

1) Tugas Pokok Dan Fungsi

Berdasarkan Keputusan Walikota Malang Nomor 356 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas Pokok Dan Tata Kerja Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang. Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang mempunyai tugas pokok dan fungsi, melaksanakan pelayanan publik serta memperluas partisipasi publik untuk mendukung terciptanya *good governance*.

Adapun ruang lingkup tugas dari Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang :

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang pengolahan data elektronik.
- 2) Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja tahunan di bidang pengolahan data elektronik.
- 3) Pelaksanaan penyusunan dan analisa data serta penyiapan sistem aplikasi yang dibutuhkan.
- 4) Pengendalian data dari data masukan sampai keluaran.
- 5) Pengendalian arus data masukan dan keluaran, pengoperasian komputer, penyimpanan data, penyediaan dan pengamanan perangkat keras/lunak komputer.
- 6) Pemberian pertimbangan teknis dan pelayanan serta pengendalian komputerisasi kepada unit kerja.
- 7) Pelaksanaan kerjasama teknis dengan pihak luar yang berhubungan dengan pengolahan data elektronik.
- 8) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang pengolahan data elektronik.
- 9) Pengolahan administrasi umum, meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan, dan kersipan.

2) Visi

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana sebuah organisasi harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif sehingga memiliki gambaran yang menantang tentang masa depan yang diinginkan oleh suatu organisasi. Jadi visi merupakan mental model masa depan, yang harus menjadi milik bersama dan diyakini oleh seluruh element organisasi. Visi dari Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) adalah Terwujudnya pelayanan dalam sistem data dan informasi yang berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan (*elektronik government*).

3) Misi

Misi adalah jalan pikiran suatu organisasi untuk menyediakan produk atau jasa bagi pelanggannya. Misi menyiratkan citra yang ingin dipancarkan suatu organisasi dan yang harus diemban sesuai dengan visi yang telah ditetapkan agar tujuan organisasi terlaksana dengan hasil baik.

Setiap instansi pemerintah harus memastikan agar visi masa depan selaras dengan perubahan yang dilakukan, sehingga organisasi akan dapat efektif dalam mencapai misi. Visi dan misi akan mendorong alokasi sumber daya diseluruh unsur organisasi sehingga setiap instansi pemerintah harus mempunyai misi yang jelas. Misi diharapkan akan dapat menunjukkan peran dan program-program Kantor Pengolah Data Elektronik Pemerintah Kota Malang. Oleh karena itu teretusnya misi Kantor Pengolah Data Elektronik Pemerintah Kota Malang merupakan penjabaran dari visi yang telah dipedomani. Misi kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang

1. Membentuk pusat data elektronik Pemerintah Kota Malang yang terpadu guna mendukung penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.
2. Meningkatkan pemanfaatan sarana dan prasarana teknologi informasi yang menghubungkan seluruh unit kerja secara *on-line*.
3. Menyediakan dan menyebarluaskan informasi untuk pemerintah dan masyarakat dalam rangka menuju terciptanya budaya informasi.
4. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam rangka menciptakan profesionalisme aparat guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
5. Meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan melalui implementasi *elektronik government*.

4) Tujuan Pembentukan Kantor Pengolah Data Elektronik Pemerintahan Kota Malang

Dalam rangka mencapai visi dan misi dari suatu organisasi maka visi dan misi tersebut harus dirumuskan kedalam bentuk yang lebih terarah dan operasional berupa tujuan organisasi. Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan visi yang merupakan hasil akhir yang hendak dicapai atau dihasilkan. Tujuan organisasi harus disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi yang secara kolektif menggambarkan arah strategis organisasi dan perbaikan-perbaikan yang ingin diciptakan sesuai dengan tugas dan fungsi. Untuk mencapai misi membentuk bank data strategis dalam rangka menyediakan informasi terpadu, ditetapkan tujuan antara lain sebagai berikut :

- a) Memberikan pelayanan informasi dan data elektronik yang optimal
- b) Meningkatkan kegiatan pengumpulan data
- c) Mengembangkan aplikasi system informasi dan teknologi

Dalam rangka mencapai misi meningkatkan infrastruktur teknologi informasi serata meningkatkan layanan penerapan teknologi informasi ditetapkan tujuan antara lain :

- a) Melakukan kajian kebutuhan infrastruktur
- b) Mengembangkan aplikasi situs web internet

c. Batas Wilayah Kewenangan

Batas wilayah kewenangan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) pemerintah Kota Malang mencakup seluruh wilayah Kota Malang dan sekitarnya.

d. Struktur Organisasi

Struktur dalam suatu organisasi sangat bermanfaat untuk dijadikan landasan dan pola pelaksanaan dalam mencapai tujuan dan hasil yang ditetapkan organisasi semaksimal mungkin. Struktur organisasi merupakan skema yang menggambarkan hubungan antara pimpinan dengan bawahan serta antar bawahan dalam suatu bidang kerja organisasi.

Berdasarkan Keputusan Walikota Malang Nomor 356 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas Pokok Dan Tata Kerja Kantor Pengolahan Data

Elektronik Kota Malang bahwa dalam rangka pelaksanaan Perda Nomor 6 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi Dan Struktur Organisasi Badan Dan Kantor Sebagai Lembaga teknis Pemerintah Kota Malang, maka dipandang perlu menetapkan struktur organisasi dan tata kerja instansi vertikal menjadi Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE).

Struktur organisasi Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) dibagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu sebagai berikut :

a. Unsur Pimpinan yaitu Kepala Kantor,

Kepala Kantor mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi megkoordinasikan dan melaksanakan pengawasan melekat terhadap unit kerja dibawahnya serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

b. Unsur Pembantu Pimpinan yaitu Sub bagian Tata Usaha,

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kearsipan kantor.

Untuk melakukan tugas, Sub bagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

- 1) Pelaksanaan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja tahunan dinas;
- 2) Pelaksanaan penyusunan Rencana Anggaran Satuan Kerja (RASK) dan Dokumen Anggaran Satuan Kerja (DASK);
- 3) Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kersipan kantor;
- 4) Pelaksanaan administrasi kepegawaian;
- 5) Pengelolaan anggaran dan administrasi keuangan;
- 6) Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
- 7) Pelaksanaan urusan kehumasan, keprotokolan dan perpustakaan kantor;

- 8) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- 9) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

c. Unsur Pelaksana yaitu :

1) Seksi Pengumpulan Data

Seksi Pengumpulan Data mempunyai tugas melakukan pengumpulan, analisa, dan penyajian data.

Untuk melakukan tugas, Seksi Pengumpulan Data mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan program dan kegiatan pengumpulan data;
- b) Penyusunan, pengolahan dan analisa data pembangunan bidang ideologi, politik, ekonomi, sosial budaya, keamanan, ketentraman dan ketertiban daerah;
- c) Pelaksanan verifikasi informasi dari sumber asalnya;
- d) Pelaksanaan dokumentasi data dalam bentuk multimedia;
- e) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- f) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

2) Seksi Sistem Informasi dan Telematika

Seksi sistem informasi dan telematika mempunyai tugas melakukan penyelenggaraan sistem Informasi dan telematika.

Untuk melakukan tugas, seksi sistem informasi dan telematika mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan program dan kegiatan penyelenggaraan Sistem Manajemen Informasi dan Telematika;
- b) Pelaksanaan verifikasi informasi dari sumber asalnya;
- c) Penganalisaan dan penyiapan Sistem Informasi Manajemen yang dibutuhkan perangkat daerah;
- d) Pelaksanaan kerjasama tekhnis di bidang pengolahan data elektronik dengan pihak ketiga;

- e) Pengevaluasian dan Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- f) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

3) Seksi Pendayagunaan Sistem Informasi

Seksi Pendayagunaan Sistem Informasi mempunyai tugas melakukan pendayagunaan sistem informasi.

Untuk melakukan tugasnya, Seksi Pendayagunaan Sistem Informasi mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan program dan kegiatan pendayagunaan sistem informasi;
- b) Penyiapan sistem aplikasi komputer yang diperlukan perangkat daerah;
- c) Penyajian dan pengendalian data mulai data masukan sampai data keluaran;
- d) Penyiapan bahan dan pelaksanaan pelayanan informasi;
- e) Pemberian bimbingan dan pengendalian elektronik pada perangkat daerah;
- f) Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- g) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

d. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional dibentuk atas dasar kebutuhan dari Kantor Pelayanan Data Elektronik Sendiri. Tugas dari jabatan fungsional sendiri adalah melaksanakan sebagaimana tugas lembaga teknis sesuai dengan keahlian.

Gambar 2
STRUKTUR ORGANISASI
KANTOR PENGOLAHAN DATA ELEKTRONIK (KPDE)
KOTA MALANG



Sumber: Perda No. 6 tahun 2004 Kota Malang

Dalam Struktur Organisasi di Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Malang diatas, terdiri dari satu orang Kepala Kantor yang menjadi penanggung jawab, dan mengepalai Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Pengumpulan Data, Seksi Sistem Informasi dan Telematika, Seksi Pendayagunaan Sistem Informasi serta Kelompok Jabatan Fungsional.

e. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kota Malang per tanggal 31 Desember 2007 adalah sebanyak 15 (lima belas) orang Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sumber daya manusia di KPDE Pemkot Malang dibagi berdasarkan tingkat strata pendidikan, sebaran umur, dan golongan pegawai. Tingkat pendidikan pegawai di lingkungan Kantor Pengolah Data Elektronik Pemerintah Kota Malang bervariasi mulai dari SMU, Sarjana, dan Pasca Sarjana. Untuk lebih jelasnya tentang data pegawai di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kota Malang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1
Data Pegawai Berdasarkan Starta Pendidikan

NO	Strata	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1	S 2	3 orang	20
2	S 1	4 Orang	27
3	D 3	1 Orang	6
4	SMA	7 Orang	47

Sumber : Dokumen KPDE Pemerintah Kota Malang

Taraf Pendidikan Pasca Sarjana merupakan taraf pendidikan yang tertinggi pada Kantor Pengolah Data Elektronik Pemerintah Kota Malang yang berjumlah 3 orang (20%), Sarjana yang menempati posisi kedua berjumlah 4 orang (27%), Diploma hanya 1 orang (6%) , serta SMU/SMA berjumlah 7 orang (47%). Adapun jumlah dan distribusi pegawai berdasarkan sebaran umur dalam tabel di bawah ini :

Tabel 2
Data Pegawai Berdasarkan Sebaran Umur

NO	Sebaran Umur	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1	20-30 thn	2 orang	14
2	31-40 thn	4 Orang	27
3	41-50 thn	7 Orang	47
4	51-59 thn	2 Orang	14

Sumber : Dokumen KPDE Pemerintah Kota Malang

Berdasarkan tabel 2 diatas, jumlah pegawai dalam usia produktif (20-40) tahun sebanyak 6 orang, Usia 20-30 thn sebanyak 2 orang (14%), 31-40 tahun 4 orang sisanya adalah 41-50 thn sebanyak 7 orang (47%) dan 51-59 tahun 2 orang (14%). Sedangkan data pegawai berdasarkan golongannya dijelaskan dalam table dibawah ini :

Tabel 3
Data Pegawai Berdasarkan Golongan Pegawai

NO	Golongan	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1	IV	1 orang	6
2	III	12 Orang	80
3	II	2 Orang	14
4	I	-	

Sumber : Dokumen KPDE Pemerintah Kota Malang

Berdasarkan tabel 3 diatas Golongan Pegawai yang ada di Kantor Pengolahan Data Elektronik, golongan IV sebanyak satu orang, Golongan III sebanyak 12 orang (6%), Golongan II sebanyak 2 orang (80%). Secara keseluruhan pegawai di KPDE yang paling banyak adalah golongan III.

f. Penggunaan dan Pelaksanaan *Elektronik Government* di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemkot Malang

Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kota Malang merupakan Lembaga Teknis Daerah dalam penerapan proses pemerintahan dengan menggunakan Tehnologi Informasi dan Komunikasi (TIK) khususnya komputer dan internet atau yang disebut dengan *Elektronik Government*.

Dalam prakteknya *Elektronik Government* di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kota Malang terdapat penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Dengan dibukanya akses informasi tersebut dapat memperluas partisipasi publik, dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan / kebijakan oleh Pemerintah.

Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kota Malang secara resmi dibentuk dan disyahkan pada tahun 2004, hal ini berdasarkan KEPWAL No.365 tahun 2004 tentang uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang.

Kantor Pengolah Data Elektronik Pemerintah Kota Malang berlokasi di lingkungan Sekretariat Kota Malang dengan menempati areal ruangan seluas 20 m. Sedangkan perangkat pendukung yang menunjang kerja dari KPDE, antara lain :

Tabel 4
Sarana Prasarana Kantor Pengolahan Data Elektronik sampai tahun 2008

No.	Sarana & Prasarana	Jumlah (buah)
1.	Komputer client	15
2.	Server	8
3.	PC Router	5
4.	Cisco Router	2
5.	LCD + Layar	1
6.	Handycam	2
7.	Kamera Digital	1
8.	Printer	3
8.	Printer + Fotocopy	1
9.	Scanner	2
10.	Mesin Fax	1
11.	CDMA Modem	1
12.	GSM Modem	1
13.	Laptop/Notebook	5

Sumber : Dokumen KPDE Pemerintah Kota Malang

Tabel 5
Generasi Komputer yang digunakan dari awal berdiri s/d sekarang

Generasi Komputer	2004	2005	2006	2007	2008
Pentium I	1	1	-	-	-
Pentium II	2	2	2	1	1
Pentium III	5	5	1	1	1
Pentium IV	-	1	13	16	18
Total	8	9	15	18	20

Sumber : Dokumen KPDE Pemerintah Kota Malang

Sarana dan prasarana serta komputer yang digunakan oleh KPDE sudah sangat menunjang untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu sarana dan prasarana serta komputer yang digunakan terus berkembang tiap tahunnya. Perkembangan paling signifikan yaitu dari tahun 2005 ke tahun 2006, pada tahun 2005 jumlah komputer meningkat dari 9 buah menjadi 15 buah. Penambahan terjadi

pada komputer dengan Pentium IV dan mengurangi Pentium I, II, dan III. jadi teknologi komputer yang digunakan semakin maju, hal ini berpengaruh besar nantinya pada pelayanan yang diterima oleh masyarakat tiap tahunnya akan menjadi lebih baik.

B. Penyajian Data

1. Pemanfaatan *Elektronik Government* Yang Diterapkan Di Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemkot Malang

a. Jenis-Jenis Pelayanan yang Tersedia di Situs Resmi Pemerintah Kota Malang (www.malangkota.go.id)

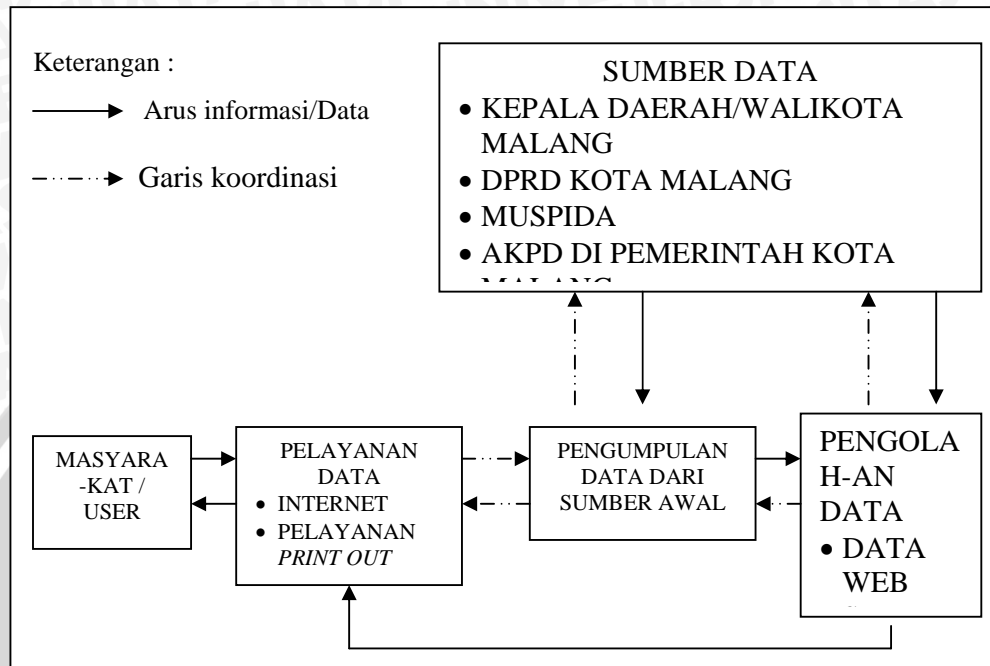
Sejalan dengan tujuan dari penerapan *elektronik government* di Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Malang, yaitu penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat serta untuk meningkatkan partisipasi publik, maka kantor Pengolahan Data Elektronik menyediakan pelayanan berupa :

1) Pelayanan Data dan Informasi Melalui Website

Situs web merupakan salah satu strategi dalam melaksanakan pengembangan *elektronik government*. Pembuatan situs web merupakan tingkatan pertama dalam pengembangan *elektronik government* dengan sasaran agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah, serta ikut berpartisipasi di dalam pembangunan dengan menggunakan media internet.

Persyaratan untuk memperoleh layanan ini yaitu tersedianya jaringan internet, biaya yang diperlukan hanya yang timbul untuk akses internet karena untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Alur untuk mendapatkan layanan ini akan ditunjukkan pada diagram dibawah ini :

Gambar 3
Mekanisme Pengolahan Data Masukan menjadi Data Keluaran



Sumber : KPDE Kota Malang
Keputusan walikota Malang No.356 Tahun 2004

Penjelasan *chart* mekanisme pengolahan data masukan menjadi keluaran dalam situs resmi pemkot malang (www.malangkota.go.id) yang dikelola oleh KPDE di atas :

- a) Masyarakat umum/*user* mengakses melalui media internet pada situs resmi Pemkot Malang dengan alamat www.malangkota.go.id.
- b) Di situs resmi Pemerintah Kota Malang masyarakat/*user* dapat langsung melihat atau mencari informasi yang dibutuhkan tentang Pemkot Malang, baik itu dalam bentuk profil Kota Malang, struktur organisasi lembaga eksekutif dan legislatif daerah, kebijakan daerah serta info-info lainnya secara lengkap.
- c) Data-data yang tersedia di situs resmi Pemkot Malang ini didapatkan dari Sumber Data, yaitu Kepala Daerah/Walikota Malang, DPRD kota Malang, MUSPIDA, SKPD di lingkungan

Pemerintah kota Malang, Instansi-instansi pemerintah kota Malang.

- d) Setelah data terkumpul dari sumber data adalah tugas Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) untuk mengolah data tersebut yang kemudian ditampilkan dalam bentuk data *website* dan aplikasi SIM.
- e) Sampailah informasi tersebut kepada masyarakat/*user* dalam bentuk situs resmi Pemkot Malang.

Adapun spesifikasi produk/hasil pelayanan yang diterima pelanggan melalui situs resmi Pemkot Malang, antara lain :

- 1) Sekilas Malang

Dalam Sekilas Malang informasi yang disediakan adalah Sambutan Walikota, Sambutan DPRD, Informasi Sekilas Malang, Peta Kota Malang, Geografis Information Sistem Kota Malang, Sejarah Malang, Tribina Citra Malang, Program Pembangunan, Lambang Kota Malang, Visi dan Misi, Wilayah Malang, keadaan geografis Malang, Daftar mantan Walikota.

- 2) Pemerintahan

Ini merupakan link yang berisi informasi tentang Pemerintahan, Daftar Muspida, Daftar Eksekutif, Legislatif (Fraksi), Legislatif Komisi, Dinas, Badan dan Kantor, Bagian, Kecamatan dan kelurahan.

- 3) Basis Data Kota

Basis Data Kota berisi informasi tentang Potensi ekonomi, Daftar Keuangan Daerah, Bidang Pendidikan, Bidang, Hukum, Bidang Sosial Budaya, Bidang Fisik Prasarana, Bidang Otonomi Daerah, Bidang lain-lain, Direktori Perusahaan, Pendukung Investasi

- 4) Fasilitas daerah

Dalam fasilitas daerah informasi yang disajikan adalah Wisata, Pendidikan, Apotik, Rumah sakit, Hotel, Transportasi, Bioskop,

Shopping, Bank, Real Estate, Rumah Makan, Olah raga, Kesenian, Industri, Telepon Penting.

5) Layanan Masyarakat

Layanan Masyarakat menyediakan link ke informasi Layanan Kependudukan, Perijinan, Tenaga Kerja, Perpustakaan dan lainnya.

6) Produk Hukum

Berisi tentang Perda-perda dan produk – produk hukum lainnya

7) Hasil Pembangunan

Hasil Pembangunan menyediakan informasi hasil pembangunan dalam Bidang Hukum, pendidikan, Ekonomi, Sosial dan Budaya, Prasarana Fisik, Otonomi Daerah dan Swadaya Masyarakat.

8) Kontak Web

Ini merupakan link ke fasilitas Web Chat, Pengaduan online, Kontak Web, Kontak Walikota.

9) Data Base Kota Malang

Data Base Kota Malang berisi link ke Site Credits (pembuat website), Link-link Penting, Data Base Umum, Direktori Situs Pemkot Malang (subdomain), website Map (peta website).

10) Event Malang

Berisi informasi tentang kegiatan-kegiatan yang akan ada ataupun sedang ada di Kota Malang.

11) Intra Webmail

Link untuk akses log in ke dalam website (hanya untuk kalangan tertentu)

12) Pemkot Poling

Fasilitas jajak pendapat yang disediakan dalam website Pemkot Malang

13) Link Departement

Fasilitas link ke departemen-departemen pemerintah pusat seperti Depkeu, BPPT, Jatim.go.id, Depdagri, Bapenas, Deperindag, Depkeu, Depkominfo.

14) Link lain-lain

Link ke Informasi Prestasi Kota Malang, Hotline Pemerintah Kota Malang, Database Pendidikan, PSB Online, Cek Perizinan, Potensi Ekonomi, Digilib Kota Malang, Diknas Kota Malang, PDAM Kota Malang, PKK Kota Malang, BKN Kota Malang.

15) *Search engine*

Fasilitas Pencarian data yang ada di dalam situs Kota Malang, digunakan untuk mencari informasi secara cepat.

16) Pengaduan *on-line*

Sistem Informasi Pengaduan *On-line* adalah fasilitas yang disediakan dalam *website* Pemerintah Kota Malang untuk memberi akses kepada masyarakat untuk menyalurkan pengaduannya.

17) Berita

Berisi berita-berita seputar pemerintahan Kota Malang dan agenda kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kota Malang.

18) Kolom Pengaduan

Berisi tentang kumpulan-kumpulan pengaduan masyarakat yang tetampung dalam Sistem Pengaduan *On-line*.

19) Surat Warga

Berisi tentang kumpulan-kumpulan surat warga yang ditayangkan pada *website*.

20) Direktori

Direktori merupakan subdomain dari website Pemerintah Kota Malang. Dalam direktori ditampilkan linklink ke subdomain seperti Perpustakaan, KPDE, Parinkom, DinKes, Kimpraswil, Industri, Perijinan, PDAM, BNK, Kepegawaian, GIS, lainnya,

Galeri Foto Kota Malang, Telepon Penting, Petunjuk Daerah Kota, Bursa Kerja, Iklan Baris, Kartu Elektronik dan lain-lain.

21) Wisata Kota

Informasi objek wisata yang ada di Kota Malang.

22) Menu Icon

Berisi link ke Surat Warga, Buku tamu, Forum Online, serta website Pemerintah Kota Malang dengan versi berbahasa Inggris.

23) Agenda Walikota

Update harian agenda kegiatan Walikota Malang

24) Perijinan

Link ke informasi perizinan (prosedur, syarat, form) fasilitas ini sudah dapat melakukan transaksi secara *on-line*.

25) Artikel

Kumpulan artikel-artikel yang ditulis oleh Walikota Malang

26) Info Cuaca

Informasi keadaan cuaca Kota Malang dari BMG.

27) Harga Bahan Pokok

Informasi Harga bahan pokok dari Disperindagkop.

Tampilan *website* Pemerintah Kota Malang dapat dilihat pada lembar lampiran (**lampiran 1**).

Selain informasi di dalam *homepage* seperti diatas, masih ada informasi lain di dalam *website* Pemerintah Kota Malang, informasi itu adalah informasi tentang unit kerja Pemerintah Kota Malang. Informasi itu berada dalam subdomain dari *website* pemerintah Kota Malang, informasi itu sesuai dengan masing-masing unit kerja. Standar isi informasi yang diberikan oleh masing-masing unit kerja sesuai ketentuan Kantor Pengolah Data Elektronik Pemerintah Kota Malang adalah :

- 1) Gambaran umum unit kerja
- 2) Visi dan misi unit kerja.
- 3) Tugas, pokok dan fungsi dari unit kerja

- 4) Tujuan serta Sasaran dari unit kerja
- 5) Berita dan agenda yang berhubungan dengan unit kerja
- 6) Struktur organisasi dari unit kerja.
- 7) Kontak (berisi alamat kantor, nomor telepon dan e-mail)
- 8) Data *on-line* yang berhubungan dengan unit kerja

Pemanfaatan *elektronik government* oleh masyarakat kota Malang merupakan hal yang baru, namun pemanfaatannya terus mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat pada tabel jumlah pengunjung *website* Pemerintah Kota Malang, yang disajikan dibawah ini :

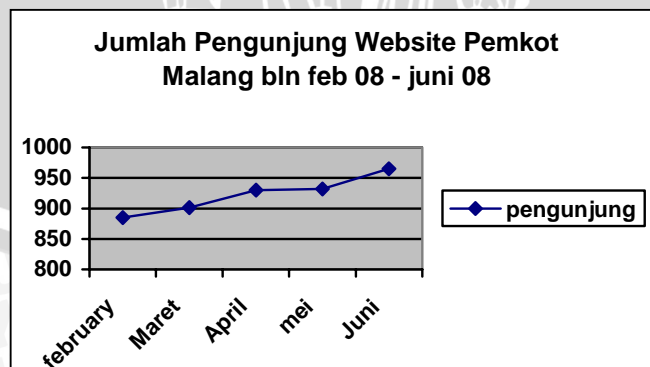
Tabel 6
Jumlah Pengunjung
Website Pemerintah Kota Malang
Februari 2008 – Juni 2008

No.	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Februari 2008	885
2	Maret 2008	901
3	April 2008	930
4	Mei 2008	932
5	Juni 2008	965

Sumber : www.malangkota.go.id

Berikut disajikan dalam bentuk gambar diagram :

Gambar 4



Dari tabel dan gambar diagram diatas dapat dilihat jumlah pengunjung *website* Kota Malang dari waktu ke waktu semakin bertambah jumlahnya. Dari bulan Februari sebanyak 885 orang yang mengunjungi *website* Pemkot Malang, dan semakin bertambah banyak pada bulan Juni yaitu 965 orang. Dari data yang dikumpulkan oleh peneliti serta fakta bahwa jumlah pengunjung *website* Pemkot Malang semakin bertambah membuktikan bahwa warga Malang cukup baik responnya pada program *elektronik government*.

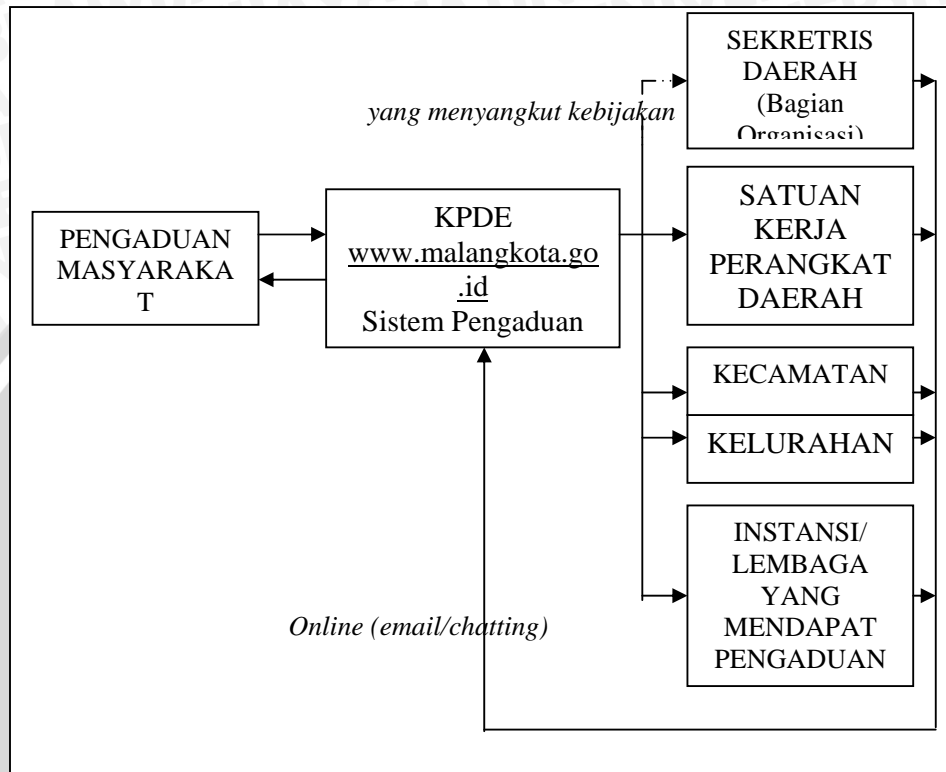
2) Pelayanan Pengaduan *On-line*

Pelayanan pengaduan secara *on-line*, yaitu Pemerintah membuka akses informasi melalui media internet yang dapat diakses oleh masyarakat, dan melibatkan masyarakat secara aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. Serta menciptakan interaksi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat memperluas partisipasi publik.

Pengaduan secara *on-line* ini disediakan dalam kolom sendiri di dalam situs resmi pemerintah Kota Malang (www.malangkota.go.id). Persyaratan untuk melakukan pengaduan secara *on-line*, adalah cukup mengisi form yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Setiap pengaduan masyarakat yang diterima KPDE diteruskan kepada setiap SKPD/Perusahaan Daerah di lingkungan Pemkot Malang yang berwenang. Berikut gambaran alur sistem pengaduan *on-line* Kota Malang.

Gambar 5
Skema Sistem Pengaduan *On-line* Kota Malang



sumber : KPDE Kota Malang
keputusan walikota no.314 Tahun 2005

Penjelasan *chart* tentang alur sistem pengaduan *on-line* mulai dari pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat sampai penyelesaian masalahnya diatas :

- a) Masyarakat mendaftar terlebih dahulu (secara *on-line* melalui www.malangkota.go.id) dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dipertanggungjawabkan, setelah mengisi dengan lengkap masyarakat pengadu dapat menuliskan keluhan mereka kepada Pemkot Malang. Contoh lembar pendaftaran pengaduan secara *on-line* dapat dilihat pada lembar lampiran (**Lampiran 2**)
- b) Pengaduan yang masuk dari masyarakat kemudian diterima oleh KPDE, kemudian KPDE mengolah data tersebut. Setelah data

pengaduan diolah kemudian KPDE memilah permasalahan yang diadukan yang nantinya diserahkan kepada SKPD/Perusahaan daerah sesuai dengan bidang wewenang yang dimiliki oleh SKPD/Perusahaan Daerah.

- c) Setelah data pengaduan masuk pada masing-masing SKPD/Perusahaan Daerah, kemudian SKPD/Perusahaan Daerah memberikan jawaban atas permasalahan yang diadukan. Kemudian jawaban pengaduan diserahkan kepada KPDE secara *on-line* melalui *email/chatting*.
- d) Tugas KPDE selanjutnya adalah menyampaikan jawaban atas pengaduan masyarakat yang berasal dari SKPD/Perusahaan Daerah. Jawaban ini diinformasikan di kolom pengaduan *on-line* dibawah pertanyaan pengaduan masyarakat.
- e) Masyarakat dapat melihat jawaban atas pertanyaan pengaduan yang mereka sampaikan kembali secara *on-line*. Contoh pengaduan yang sudah ditanggapi dan ditangani oleh Pemkot Malang dapat dilihat pada lembar lampiran (**Lampiran 3**)

Pemanfaatan kolom pengaduan *on-line* oleh masyarakat Kota Malang menunjukkan seberapa besar tingkat partisipasi masyarakat dalam Pemerintahan melalui program *elektronik government*. Adapun partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan pengaduan *on-line* dapat dilihat dari tabel surat warga sebagai berikut :

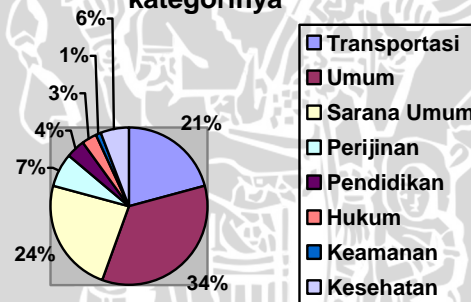
Tabel 7
Rekapitulasi Sistem Pengaduan *On-line* sd Juni 2008

No.	Kategori Pengaduan	Keterangan	Persentase (%)
1.	Transportasi	15	21
2.	Umum	25	35
3.	Sarana umum	17	24
4.	Perijinan	5	7
5.	Pendidikan	3	4
6.	Hukum	2	3
7.	Keamanan	1	1
8.	Kesehatan	4	6
Jumlah		72	100%

Sumber : [www.malangkota.go.id/kolom pengaduan *on-line*](http://www.malangkota.go.id/kolom%20pengaduan%20on-line)

Gambar 6

Jumlah Pengaduan Berdasarkan kategorinya



Dapat dilihat pada tabel 6 diatas yaitu Rekapitulasi Sistem Pengaduan *On-line* mulai tahun 2007 sampai Juni 2008 berdasarkan kategori Pengaduan, Selama satu tahun lebih ini pihak KPDE telah menerima sebanyak 72 (tujuh puluh dua) pengaduan dari masyarakat dari berbagai ketegori pengaduan yang disediakan oleh KPDE. Kategori umum merupakan kategori yang tertinggi jumlah masyarakat yang melakukan pengaduan yaitu sebanyak 25 (dua puluh lima) orang (35%), sedangkan yang paling kecil adalah kategori keamanan sebanyak 1 (satu) orang (1%) saja.

Pengaduan yang paling banyak masuk di kolom pengaduan *on-line* adalah kategori umum. Kategori umum ini meliputi pengaduan permasalahan yang sifatnya umum. Contoh dari pengaduan yang bersifat umum ini seperti cara pengurusan KTP, menyikapi kebijakan dan aturan yang dibuat pemerintah daerah, pertanyaan seputar informasi CPNS, dan masih banyak lagi. Contoh bentuk pengaduan kategori umum dapat dilihat pada halaman lampiran (**lihat lampiran 3**)

Pengaduan masyarakat yang memerlukan tindak lanjut dari SKPD/Perusahaan daerah diidentifikasi dan dicek kebenarannya. Setelah proses pengidentifikasian dan pengecekan barulah dilakukan penyelesaian penanganan pengaduan.

Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Dra. Andayoan Sri Afriana bahwa :

”Pemrosesan saran-saran dari masyarakat yang terkumpul dalam Pengaduan *On-line*, Kontak Web (Surat Warga) untuk mendapatkan tanggapan dari instansi atau unit kerja yang berkepentingan dengan saran-saran itu telah diatur dalam keputusan Walikota Malang No. 314 Tahun 2005 (wawancara dengan Kepala Seksi Pengumpul Data Kantor Pengolah Data Elektronik, tanggal 14 Juli 2008 Pukul 09.00 WIB di ruang kerjanya)”.

Waktu yang dibutuhkan dalam proses pengaduan *on-line* sampai ditanganinya permasalahan, yaitu sebagai berikut :

- a) Pengaduan masyarakat yang diterima KPDE Kota Malang melalui www.malangkota.co.id pada jam kerja harus sudah diserahkan kepada SKPD yang berwenang 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- b) Pengaduan masyarakat yang diserahkan oleh KPDE Kota Malang Kepada SKPD yang berwenang melakukan penanganan pada jam kerja, harus sudah mendapatkan penanganan oleh pejabat yang berwenang (serendah-rendahnya pejabat struktural eselon IV) paling lama 1 x 24 jam terhitung sejak pengaduan diterima.
- c) Penanganan minimal yang harus dilakukan SKPD terhadap pengaduan masyarakat adalah mengidentifikasi dan mengecek kebenaran pengaduan yang disampaikan.

- d) Batas waktu keseluruhan yang disediakan bagi penyelesaian penanganan pengaduan yang tidak memerlukan peninjauan adalah selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja terhitung sejak masalah diidentifikasi dan di konfirmasi.
- e) Batas waktu keseluruhan yang disediakan bagi penyelesaian penanganan pengaduan yang memerlukan peninjauan adalah disesuaikan dengan peraturan yang berlaku.

Beraneka ragam pertanyaan dan persoalan yang disampaikan oleh masyarakat melalui kolom pengaduan *on-line*, sehingga pengaduan yang masuk harus dipilah dan disesuaikan dengan kewenangan yang dimiliki oleh SKPD/Perusahaan. Daerah Penyaluran pengaduan masyarakat berdasarkan pengelompokannya :

- a) Penyalahgunaan wewenang, ditangani oleh Badan Pengawas Kota Malang.
- b) Pelayanan masyarakat, ditangani oleh Badan Pengawasan Kota Malang.
- c) Korupsi/pungutan liar, ditangani oleh Badan Pengawasan Kota Malang.
- d) Ketenagakerjaan, ditangani Dinas Ketenagakerjaan Kota Malang.
- e) Pertanahan/perumahan, ditangani Badan Urusan Tanah dan Rumah Kota Malang.
- f) Hukum dan perundangan, ditangani Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang.
- g) Kewaspadaan Nasional, ditangani Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Kota Malang dan Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Malang.
- h) Tatalaksana Pemerintahan/Birokrasi, ditangani Kecamatan, Kelurahan, Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Malang, dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang.
- i) Lingkungan Hidup, ditangani Dinas Pengawasan Bangunan dan Pengendalian lingkungan Kota Malang dan Bagian Lingkungan Hidup Sekretariat Daerah Kota Malang.

- j) Masalah yang berkaitan dengan Pelayanan Perusahaan Daerah, ditangani Perusahaan Daerah yang bersangkutan.

Hal ini sesuai dengan penjelasan Dra. Andayoen Sri Afriana sebagai berikut :

“Prosedur penanganan Pengaduan *On-line* yang kami (KPDE) lakukan sesuai dengan Keputusan Walikota Malang No. 314 Tahun 2005 yaitu dengan cara menampung seluruh pengaduan yang dikirimkan oleh masyarakat melalui SIM Pengaduan *On-line* website Pemerintah Kota Malang, lalu kami mengklarifikasi kepada siapa pengaduan itu ditujukan setelah itu baru kami teruskan pengaduan itu kepada unit kerja yang mendapat pengaduan untuk nantinya mendapatkan tanggapan dari unit kerja tersebut (wawancara dengan Kepala Seksi Pengumpul Data Kantor Pengolah Data Elektronik, tanggal 14 Juli 2008 Pukul 09.05 WIB di ruang kerjanya)”.

Pengaduan masyarakat yang masuk perlu segera dilakukan penanganan, sebelum penanganan dilakukan maka pengaduan tersebut ditelaah terlebih dahulu. Adapun penelaahan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a) Pengaduan masyarakat dengan substansi laporan yang logis dan memadai harus segera dilakukan penanganan terhadap pengaduan yang dilaporkan.
- b) Pengaduan masyarakat dengan substansi laporan yang tidak logis dan tidak memadai, misalnya berupa keinginan pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan Pemkot Malang tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu dilakukan penanganan lebih lanjut tetapi cukup dicatat sebagai bahan dokumentasi/arsip.

Pengarsipan, penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk mempermudah dan mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan.

Dalam tahap penyelesaian pengaduan masyarakat ada beberapa ketentuan, yaitu :

- a) Semua penanganan pengaduan yang diterima oleh SKPD dan Perusahaan Daerah di lingkungan Pemkot Malang dilakukan oleh

SKPD yang berkaitan dengan masalah pengaduan yang disampaikan.

- b) Apabila masalah yang diadukan berada di luar kewenangan SKPD atau yang memerlukan koordinasi antar SKPD, maka proses penanganan dan penyelesaian masalah tersebut dilimpahkan kepada sekretaris daerah melalui sekretaris pengaduan (Badan Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang).

Berikut contoh dari pengaduan yang disampaikan oleh salah satu warga Malang, yang telah ditanggapi dan dilakukan survey mengenai permasalahannya tersebut :



Gambar 6
Contoh Pengaduan *On-line* Beserta Tanggapannya

Dear pengaduan
(kuri_yanto@yahoo.com).
> Ticket Subject : jembatan sulfat
> Ticket Priority : Sangat Penting
> Ticket Category : Perijinan
> ----- QUESTION MESSAGE -----
> disisi jembatan sulfat, sebagian area DAS diuruk dengan tanah
dan sampah, yang sepertinya akan digunakan untuk bangunan.
Apkah hal ini dibenarkan? Terima kasih atas perhatiannya

++Jawaban pengaduan++

From: "KPDE Kota Malang" <kpde@malangkota.go.id>

To: kuri_yanto@yahoo.com

Cc: bag-organisasi@malangkota.go.id

Priority: Sangat Penting

Sdr. Kuriyanto Yth,

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor :
065/282/35.73.503/2008, perihal sebagaimana pada pokok surat,
maka

Di sampaikan hal-hal sebagai berikut :

- 1.Sesuai dengan hasil survey yang dilaksanakan hari selasa ,
bahwa disisi jembatan Sulfat telah dilakukan pengurukan tanah
dan sampah.
- 2.Namun sampai saat ini belum diperoleh informasi bahwa lokasi
tersebut akan didirikan bangunan oleh pihak tertentu atau belum
ada pihak tertentu yang mengajukan permohonan Advice Planning
(AP) untuk mengajukan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB).
- 3.Berdasarkan Blad Rencana Plotting Sempadan Tahun 1999 bahwa
sebagian dari areal tersebut terkena Garis Sempadan Sungai ±
7,5 m, dengan ketentuan 7,5 (sempadan) - 20 (lebar sungai) -
7,5 (sempadan).
- 4.Guna lebih memperoleh informasi yang pasti mengenai sempadan
sungai diperlukan adanya rekomendasi dari Dinas Pengairan
Propinsi Jawa Timur.

Demikian disampaikan untuk menjadikan maklum. Terima kasih atas
perhatiannya. Kritik/saran selanjutnya kami tunggu untuk
perkembangan Kota
Malang.

KEPALA DINAS WASBANGDALING KOTA MALANG
TTD
Drs. SUBARI

Pada gambar 6 diatas yaitu tentang pelaporan adanya pengurukan tanah dan sampah di aliran sungai DAS di daerah Sulfat Kota Malang telah diberi tanggapan serta telah dilakukan survey secara langsung oleh Dinas yang berwenang. Dalam hal ini memperlihatkan bahwa pelaporan yang dilakukan oleh warga, memerlukan tanggapan secara serius oleh Pemkot bahkan tindak lanjut serta penyelesaian.

Dari pengamatan di lapangan serta hasil tanya jawab melalui fasilitas *chatting* dan *email* dengan narasumber (warga yang melakukan pengaduan), memperlihatkan bahwa disini pihak KPDE menerima dan menyampaikan pengaduan warga kepada dinas yang berwenang. Kemudian dinas yang berwenang memberikan tanggapan yang diteruskan kepada warga oleh KPDE. Dari kebanyakan tanggapan yang diberikan kepada warga tidak sampai pada tahap penyelesaian permasalahan serta tidak ada interaksi yang bertujuan untuk membangun sikap bersama yang lebih fundamental untuk tujuan kedepan yang lebih baik. Jadi tanggapan yang diberikan hanya berupa koreksi atau survey permasalahan dilapangan saja. Penyelesaian permasalahan lebih lanjut menganjurkan warga yang melakukukan pengaduan untuk berhubungan langsung dengan dinas yang berwenang.

Berikut penjelasan Bpk.Yanto (masyarakat yang melakukan pengaduan) :

“Pengaduan yang saya lakukan cukup lama ditanggapi oleh Pemkot hampir satu bulan. Pengaduan mengenai perizinan yang saya laporkan ditanggapi oleh Pemkot. Tanggapan tersebut hanya sampai menjawab pertanyaan saya dan survey saja yang dilakukan oleh Pemkot, selebihnya saya disarankan untuk konfirmasi dengan Dinas Pengairan Propinsi Jawa Timur mengenai Blad Rencana Plotting Sempadan tahun 1999. Padahal saya tidak ngerti apa Blad Rencana Plotting Sempadan?” (wawancara melalui fasilitas *e-mail*, kuri_yanto@yahoo.com)

Setiap pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat akan menghasilkan suatu spesifikasi produk atau hasil pelayanan yang nantinya akan diterima oleh masyarakat kembali. Spesifikasi produk atau hasil layanan tersebut akan disampaikan kepada antara lain :

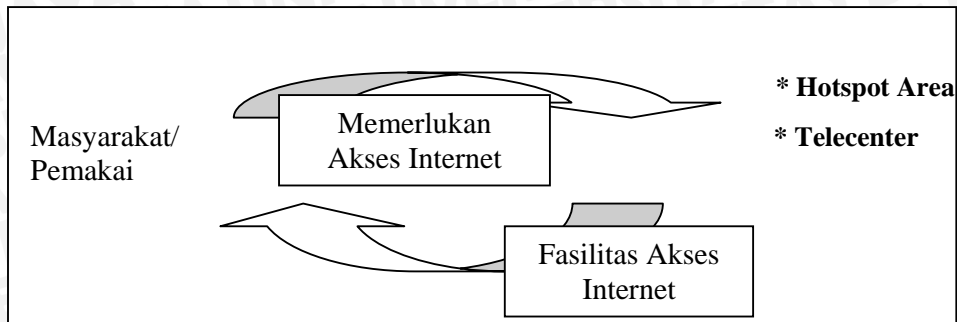
- a) Setiap hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dicatat dalam suatu bentuk laporan yang dicetak rangkap 2 (dua). Satu diperuntukkan sebagai arsip atau dokumen bagi SKPD yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat dan satu dijadikan tembusan untuk sekretariat pengaduan (bagian Organisasi Sekretariat Daerah kota Malang).
- b) SKPD yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat berkewajiban untuk memberitahukan hasil atau tindakan penyelesaian tersebut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan.

3) Pelayanan Akses Internet

Pelayanan selanjutnya yang disediakan oleh KPDE adalah pemberian layanan akses internet, yaitu memberikan layanan *hotspot* diseluruh tempat-tempat strategis di Kota Malang. Tujuan pemberian layanan ini adalah memberikan kemudahan akses internet bagi masyarakat, masyarakat tidak memerlukan biaya tambahan untuk melakukan akses internet, dan merupakan sarana yang sangat efektif untuk memasyarakatkan penggunaan internet.

Syarat untuk mendapatkan layanan ini cukup mudah yaitu masyarakat hanya memerlukan peralatan (laptop/komputer) untuk akses internet menggunakan *wireless* (WiFi). Pemerintah Kota Malang khususnya kantor Pengolahan Data Elektronik juga sudah membuat suatu tempat yang memberikan pelayanan akses internet gratis bagi masyarakat yang dinamakan *Telecenter*. Masyarakat umum dapat secara bebas menggunakan jasa internet secara gratis atau sekedar mendapatkan informasi tentang Kota Malang di *telecenter* ini. Lebih ringkas digambarkan dalam skema gambar yang ada di bawah (gambar 7).

Gambar 7
Akses Internet Dari Pemkot



Sumber : KPDE Pemkot Malang

b. Keefektifan Penerapan elektronik government melalui kolom pengaduan *online* dalam upaya peningkatan partisipasi publik.

Pada saat ini teknologi diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia, di negara-negara maju hasil dari pemanfaatan teknologi digital telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang saat ini diistilahkan sebagai *elektronik government*.

Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang saat ini masih terus berupaya mengembangkan konsep pelayanan dan terus melibatkan masyarakat dalam upaya peningkatan partisipasi publik. Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui kolom pengaduan *on-line* diharapkan dapat diterima, diberi tanggapan dan yang paling penting adalah adanya penyelesaian permasalahan.

Salah satu nilai positif dengan adanya kolom pengaduan *on-line* adalah Tidak ada batasan ruang, waktu serta birokrasi yang dapat menghambat masyarakat untuk memberikan pendapat dan megadukan permasalahan mereka, selain itu masyarakat dapat menjadikan kolom pengaduan *on-line* sebagai sarana komunikasi dengan Pemerintah. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bpk. Yanto yang menyatakan :

“kita bisa secara bebas dan kapan saja melakukan pengaduan di kolom pengaduan *on-line* tanpa harus datang langsung ke Pemkot dan menghadapi birokrasi yang panjang, selain itu dalam segi biaya cukup menghemat, karena tidak perlu biaya besar. Saya juga bisa

berkomunikasi dengan bapak Walikota” .(Tanya jawab melalui fasilitas e-mail 29 April 2008, kuri_yanto@yahoo.com)

Pernyataan ini sependapat dengan Bapak M.Sidik, ST yang menyatakan bahwa :

“Pengaduan secara *on-line* merupakan salah satu jalan yang efektif untuk mendengarkan aspirasi masyarakat, mendengar keluhan mereka dan yang paling penting adalah tercipta komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakatnya tanpa harus dibatasi oleh birokrasi yang panjang.” (Hasil wawancara dengan sebagai Kepala sub bagian TU Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang tanggal 25 mei 2008 pukul 09.20 WIB).

Kelemahan kolom pengaduan *on-line* dapat juga dilihat pada salah satu contoh pengaduan beserta tanggapannya pada lembar lampiran (**lampiran 4**). Pada kolom pengaduan *on-line* tersebut salah satu warga Kota Malang tepatnya di kecamatan Blimbing mengungkapkan adanya tindak curang korupsi pada jajaran RT/RW di lingkungannya. Pemerintah Kota Malang tepatnya camat Blimbing sendiri langsung memberikan tanggapan terhadap persoalan korupsi ini, bahkan Petugas di kecamatan Blimbing melakukan pengecekan langsung ke lapangan untuk menanggapi permasalahan ini. Tetapi dalam permasalahan ini jawaban yang diberikan oleh Camat Blimbing yaitu Drs. Wahyu Setianto, tidak sepenuhnya memuaskan pengadu karena permasalahan ditanggapi hanya sampai survey dilapangan saja, penyelesaian permasalahan tidak sampai tuntas. Hal ini dibuktikan dengan permyataan pengadu, saudara Nuno yang menyatakan :

“Mohon dicermati jawaban pengaduan karena jujur bagi saya statement jawaban pengaduan atas pengaduan saya yang pertama sangat menggelikan”

Dari pernyataan pengadu diatas seharusnya kolom pengaduan *on-line* tidak hanya dijadikan sarana komunikasi masyarakat dengan waraga yang efisien, cepat dan murah tetapi seharusnya juga mampu menyelesaikan permasalahan pengadu hingga tuntas.

c. Upaya Pengembangan *Elektronik Government* Melalui Kolom Pengaduan *On-line* Guna Peningkatan Partisipasi Publik

Elektronik government di Pemerintah Kota Malang diterapkan sejak tahun 2004, yaitu setelah keluarnya Inpres No.03 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *Elektronik Government*. Sebelum ada payung hukumnya penerapan teknologi komputer di Pemerintah Kota Malang hanya *local area network*, artinya hanya lingkup di dalam Pemkot saja (Intranet), tidak ada informasi yang di keluarkan ke masyarakat. Awal diterapkannya *elektronik government*, yaitu dengan munculnya situs resmi dari Pemerintah Kota Malang dengan alamat pertama www.pemkotmalang.com. Pada awal penerapannya sumber daya manusia di Kantor Pengolahan Data Elektronik sendiri masih belum mampu untuk menagani situs ini, untuk itu pembuatan dan pelaksanaannya masih diserahkan kepada *provider* swasta. Baru pada tahun 2007 Kantor Pengolahan Data Elektronik mampu mengolah sendiri situs resmi Pemerintah Kota Malang ini, tentunya dengan alamat situs baru yaitu www.malangkota.go.id.

Pada tahap awal pengelolaan situs pemerintah Kota Malang inipun hanya menyediakan pelayanan data dan informasi. Pada tahap selanjutnya baru ada keinginan dari KPDE untuk membuat kolom pengaduan *on-line*, agar tercipta komunikasi antara pemerintah dengan *user/masyarakat*. Upaya-upaya pengembangan terus dilakukan oleh KPDE untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Pada kesempatan wawancara berikutnya Bapak M.Sidik, ST menjelaskan tentang usaha-usaha pengembangan *elektronik government*, yaitu :

“Berawal dari komitmen kuat Pemkot yang kemudian disetujui oleh DPRD kota Malang untuk mengembangkan *elektronik government* maka banyak usaha-usaha yang dilakukan untuk mengembangkan *elektronik government*. Usaha-usaha tersebut antara lain sosialisasi program dan pelatihan sumber daya manusia yang ada di KPDE, Penyempurnaan Sumber daya manusia, Penerbitan payung-payung hukum (Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2004, Keputusan Walikota Malang nomor 356 Tahun 2004), penggunaan teknologi *hardware* dan *software* yang lebih bagus untuk menunjang komputer yang digunakan untuk mengolah data. Setelah tahun 2007 KPDE telah mempunyai sumber daya manusia yang mampu mengelola situs ini. Situs Pemkot

ini dalam perkembangannya tidak hanya mampu menyajikan data, informasi, dan berita. Lebih lanjut lagi sistem perizinan telah mampu dilakukan secara *on-line*, artinya masyarakat tidak perlu lagi repot datang ke dinas pemerintah untuk melakukan perizinan, cukup *on-line* di situs Pemkot saja maka izin sudah dapat dikantongi. Selain bidang perizinan ada kolom pengaduan *on-line*, yaitu sebuah tempat yang disediakan pemerintah Kota Malang bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan kepada pemerintah secara *on-line*.”(hasil wawancara dengan Kepala sub bagian TU pada Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang tanggal 25 mei 2008 pukul 09.43 WIB).

Jadi upaya pengembangan yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan partisipasi publik diantaranya :

- 1) Mensosialisasikan program *elektronik government*, khususnya pengaduan *on-line* yaitu dengan beberapa langkah, diantaranya :
 - a) Penyajian informasi yang bersifat umum di portal serta subdomain Pemerintah Kota Malang, www.malangkota.go.id.
 - b) Mengembangkan sistem pelayanan masyarakat seperti pengaduan *on-line*, surat warga, perijinan *on-line* dll yang terjangkau oleh masyarakat luas
 - c) Peningkatan fasilitas publik melalui penyediaan infrastruktur ICT dalam bentuk area *hotspot* untuk layanan internet gratis bagi masyarakat, yang merupakan katalisator dalam rangka implementasi *elektronik government* sehingga terwujud hubungan yang harmonis dan sinergis antara pemerintah, masyarakat, dan swasta.
 - d) Pembangunan SIM Aplikasi SKPD yang digunakan dalam internal antar dinas/instansi dalam pelaksanaan tugas-tugas aparatur guna peningkatan pelayanan publik.
- 2) Pengembangan untuk memajukan dan meningkatkan kualitas dari program *elektronik government* :
 - a) Pengembangan dan penyediaan *network* (jaringan) dengan sasaran seluruh SKPD sampai ke tingkat Kelurahan;
 - b) Penyediaan infrastruktur ICT dalam bentuk area *hotspot* untuk layanan internet gratis bagi masyarakat;

- c) Pembangunan Telecenter sebagai pusat informasi masyarakat (komunitas bisnis/industri) di wilayah timur kota Malang-Kec. Kedungkandang;
- d) Melakukan kerjasama dengan pihak lain atau pihak luar negeri dalam rangka peningkatan bidang TI;
- e) Mengadakan sosialisasi dan pelatihan dalam bidang TI bagi pegawai/operator Pemkot Malang dan tenaga teknis KPDE secara bertahap;
- f) Adopsi teknologi guna peningkatan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah kota Malang;
- g) Pengembangan portal Kota Malang;
- h) Aplikasi Pengaduan *On-line*, SIMTAP (Sistem Pelayanan Satu Atap);
- i) Pembangunan sistem aplikasi manajemen dalam bidang perijinan, kependudukan, pendidikan dan layanan umum lainnya secara *on-line*.

Khusus untuk pengembangan kolom pengaduan *on-line* Pemkot dan KPDE mengembangkan Infrastruktur jaringan Malang *on-line*. SKPD atau instansi yang berada dibawah naungan Pemerintah Kota Malang telah menerapkan *elektronik government* yang nantinya diharapkan akan tercipta kordinasi antar SKPD secara *on-line*. Sehingga antar SKPD dapat saling bertukar data dan informasi melalui jaringan internet. Pertukaran data antar SKPD akan lebih efektif dan cepat.

2. Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Penerapan *Elektronik Government* pada Kolom Pengaduan *On-Line* Dalam Upaya Peningkatan Partisipasi Publik

a. Faktor Pendukung Penerapan Kolom Pengaduan *on-line*

1) Faktor Internal

Pelaksanaan *elektronik government* melalui kolom pengaduan *on-line* yang dikelola oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik merupakan salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan

partisipasi publik dan meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat serta dalam rangka mewujudkan *good governance*.

Faktor pendukung internal merupakan faktor-faktor pendukung yang berasal dari dalam instansi Kantor Pengolahan Data Elektronik.

Menurut penjelasan Bapak M. Sidik, ST bahwa :

“upaya pengembangan pelayanan dan partisipasi publik secara elektronis di lingkungan Kantor Pengolahan Data Elektronik untuk saat ini mutlak diperlukan dan pihak internal KPDE sendiri terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan terus berusaha meningkatkan derajat partisipasi masyarakat”. (hasil wawancara dengan Kepala sub bagian TU pada Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang tanggal 25 mei 2008 pukul 09.56 WIB).

Hal-hal yang mendukung pemanfaatan *elektronik government* khususnya di kolom pengaduan *on-line* sebagai wujud dari partisipasi publik antara lain :

- a) Adanya peraturan-peraturan yang menjadi payung hukum penerapan *elektronik government*, antara lain :
 1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *electronic government*
 2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 13/KEP/M.PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronis Lingkup Intranet Di Lingkungan Intansi Pemerintah.
 3. Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 36 Tahun 2003, tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Dan Telematika Propinsi Jawa Timur.
 4. Keputusan Walikota Malang Nomor 356 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas Pokok Dan Tata Kerja Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang.
 5. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi Dan

Struktur Organisasi Badan Dan Kantor Sebagai Lembaga teknis Pemerintah Kota Malang.

- b) Infrastruktur jaringan Malang *on-line*, SKPD atau instansi yang berada dibawah naungan Pemerintah kota Malang telah menerapkan *elektronik government* sehingga akan tercipta kordinasi antar SKPD secara *on-line* jadi antar SKPD dapat saling bertukar data dan informasi melalui jaringan internet. Pertukaran data antar SKPD akan lebih efektif dan cepat.

2) Faktor Eksternal

Faktor pendukung eksternal merupakan faktor-faktor pendukung yang berasal dari luar Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE).

Faktor eksternal yang menjadi pendukung disini adalah :

- a) Kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan tidak berbelit-belit mampu memotivasi Pemkot Malang khususnya KPDE untuk meningkatkan pelayanan melalui *elektronik government*.
- b) Penyediaan *hotspot* atau penyediaan jaringan internet secara gratis bagi masyarakat mampu meningkatkan penggunaan internet oleh masyarakat.

b. Faktor Penghambat Penerapan Kolom Pengaduan *on-line*

1) Faktor Internal

Dalam penerapan *elektronik government* atau pelayanan secara *online* tentu tidak mudah, masih banyak kendala-kendala dalam penerapannya. Hambatan internal merupakan hambatan atau kendala yang berasal dari dalam Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE).

Dari segi pelaksanaan kolom pengaduan *on-line* sendiri kendala yang dihadapi oleh KPDE sebagai organisasi yang bertanggung jawab terhadap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat adalah adanya kesulitan untuk mengkoordinasikan dan bekerjasama dengan dinas terkait sesuai dengan permasalahan yang diadukan. Sehingga

tanggapan atau jawaban pengaduan yang diterima oleh masyarakat menjadi lama.

Diakui sendiri oleh pihak KPDE bahwa kordinasi dengan pihak dinas terkait dalam proses pengolahan data pengaduan sering terhambat dan tidak berjalan dengan baik.

Menurut penjelasan Bapak M. Sidik, ST secara garis besar :

“Pada kolom pengaduan *on-line*, kendala yang mungkin terjadi adalah perihal transfer informasi pengaduan dari masyarakat yang disampaikan dari KPDE ke SKPD kurang mendapat jawaban atau tanggapan yang cepat. Sehingga antara KPDE dengan dinas terkait terjadi komunikasi yang kurang baik”. (hasil wawancara dengan Kepala sub bagian TU pada Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang tanggal 25 mei 2008 pukul 10.15 WIB).

2) Faktor Eksternal

Hambatan eksternal merupakan hambatan atau kendala yang berasal dari luar Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE). Faktor-faktor dari luar tersebut yang mempengaruhi antara lain :

- a) Adanya sebagian masyarakat yang belum familiar dengan pelayanan secara *on-line*.
- b) Kurangnya sarana dan prasarana tehnologi komunikasi dan informasi (TIK) yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.
- c) Pendidikan politik Masyarakat sangat rendah, sehingga masyarakat enggan menggunakan hak partisipasinya melalui kolom pengaduan *on-line*.

Bapak M. Sidik, ST mengutarakan bahwa :

“Semua kendala yang berasal dari luar (eksternal) sedang dalam proses pembenahan diri, jadi seperti kurang familiernya masyarakat dengan pelayanan secara *on-line* telah kita antisipasi dengan sosialisasi dan pemberian jaringan internet gratis (*hotspot*). Jadi bukan hal mudah membenahnya diperlukan proses yang panjang dan dalam jangka waktu yang tidak sebentar. Tapi kami optimis bahwa pandangan masyarakat Malang sendiri terhadap tehnologi komunikasi dan informasi sudah lebih baik, sebagian besar dari mereka telah menyadari pentingnya tehnologi serta betapa sangat memudahkan manfaat internet untuk kegiatan sehari-hari.” (hasil wawancara dengan Kepala sub bagian TU pada Kantor

Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang tanggal 25 mei 2008 pukul 10.27 WIB).

3. Dampak yang Dirasakan Oleh Masyarakat pengguna layanan pengaduan *on-line* dengan Adanya Kolom Pengaduan *On-Line* dan Dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Publik

Maksud dan tujuan adanya kolom pengaduan *on-line* di dalam situs resmi Pemerintah kota Malang adalah memberi kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, persoalan, dan memberi masukan bagi jalannya pemerintahan di lingkup Kota Malang melalui media internet yang lebih efektif dan efisien untuk tercapainya partisipasi publik.

Dampak yang ditimbulkan sejak adanya kolom pengaduan *on-line* yang merupakan bagian dari program *elektronik government* adalah sebagai berikut :

- a. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dan permasalahannya kepada Pemkot. Secara umum kolom pengaduan *on-line* sudah mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, pemangkasan birokrasi sehingga pengaduan kepada Pemerintah Kota Malang dapat tersampaikan lebih cepat, biaya yang murah karena biaya yang dikeluarkan hanya untuk koneksi dengan internet.

Seperti yang diungkapkan salah satu pengguna layanan pengaduan *on-line* (Imam Syafi'i) bahwa :

“Dengan adanya kolom pengaduan *on-line* saya dapat menyampaikan unek-unek saya kepada Pemerintah selain itu saya dapat menyampaikan keluhan dan persoalan saya secara cepat dan murah dan yang penting memudahkan karena tidak perlu datang langsung ke Pemkot” (wawancara melalui fasilitas *e-mail* 28 mei 2008, im2_grunge@yahoo.com)

- b. Masyarakat semakin mengenal Tehnologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sehingga masyarakat kota Malang menjadi masyarakat yang modern dan tidak terbelakang. Hal ini dipicu dengan semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan kolom pengaduan *on-line* sebagai media yang efektif, mudah, cepat dan efisien untuk mengadukan persoalan mereka. Korelasi dengan

banyaknya masyarakat yang memanfaatkan kolom pengaduan *on-line* berarti semakin meningkat pula pengguna internet.

Hal ini diperkuat dengan penjelasan Bapak M. Sidik, ST :

“Alur yang terjadi pada pengaduan *on-line* diterima secara langsung oleh KPDE melalui kolom pengaduan/surat warga/email kemudian diteruskan ke instansi terkait/stakeholder untuk mendapatkan jawaban atas pengaduan yang disampaikan beserta solusinya dan jawaban akan disampaikan oleh KPDE melalui *email*. Dan sebagai tembusan pengaduan disampaikan kepada Sekretaris Daerah Kota Malang, Badan Pengawasan dan Bagian Organisasi. Melalui alur dan proses ini membuktikan bahwa pengaduan dari masyarakat benar-benar sangat diperhatikan dan ditangani secara serius oleh Pemerintah kota Malang, jadi kolom pengaduan *on-line* benar-benar dapat dijadikan media yang fektif dan efisien dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan dari masyarakat tentunya hal ini diharapkan dapat meningkatkan derajat dari partisipasi publik. (hasil wawancara dengan Kepala sub bagian TU pada Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang tanggal 25 mei 2008 pukul 10.41 WIB).

C. Analisis dan Interpretasi Data

4. Pemanfatan *Elektronik Government* yang Diterapkan di Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemkot Malang

Website Pemerintah Kota Malang diluncurkan pertama kali pada tanggal 1 April 2002 19.00 WIB, situs ini merupakan hasil kerja tim KPDE dengan pihak ketiga yaitu mitraweb.com. Setelah dua tahun pelaksanaan, yaitu pada 20 April 2004 KPDE telah mampu berdiri sendiri tanpa adanya pihak ketiga. Salah satu pemicunya adalah sumber daya di KPDE telah mampu mengolah *Website* Pemerintah Kota Malang. Selain itu adanya dukungan yang kuat dari pemerintah daerah dan Walikota (adanya Perda No.6 tahun 2004 dan Keputusan Walikota No.356 Tahun 2004). Perkembangan selanjutnya KPDE tidak saja mampu mengolah *website* Pemkot Malang, KPDE telah mampu menyediakan berbagai layanan kepada publik secara *online*.

Situs resmi Pemerintah Kota Malang dapat menjadi media komunikasi massa yang efektif. Sesuai dengan pendapat dari Cangara komunikasi massa didefinisikan sebagai “proses komunikasi yang berlangsung dimana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang

sifatnya masal melalui alat yang sifatnya mekanis dan modern seperti internet (melalui *website*), radio, televisi, surat kabar, film-film” (2002, h.35-36). Semua informasi lengkap tentang Pemerintah Malang dan Kota Malang telah tersampaikan melalui website kepada seluruh warga Kota Malang khususnya dan masyarakat umum.

Penelitian yang dilakukan telah memperlihatkan perkembangan-perkembangan tersebut. Perkembangan-perkembangan yang telah dicapai antara lain :

1. Mampu memberikan informasi, data, artikel serta berita yang dibutuhkan oleh Masyarakat secara lengkap.
2. Adanya pelayanan perizinan secara *on-line*.
3. Adanya pelayanan Penerimaan Siswa Baru secara *online* (PSB *online*).
4. Pelayanan yang terbaru yaitu, *Kontak Web*.

Pelayanan dasar dalam *website* Pemerintah Kota Malang yaitu menyediakan informasi, dalam pengamatan saya di website ini Informasi yang diberikan sangat beragam mulai dari informasi tentang profil kota Malang, fasilitas daerah dan info-info lain yang dibutuhkan oleh masyarakat (lihat penyajian data). Selain informasi, disajikan pula data Kota Malang, artikel-artikel serta adapula agenda walikota. *Website* Pemerintah Kota Malang telah mampu mengimplementasikan teori relasi *electronic government*, yaitu *Booklet (to Publish)*. Nico Andrianto memberi pengertian *Booklet (to Publish)* yaitu Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan (2007:47).

Bentuk pelayanan lain yang ada di *website* Pemerintah Kota Malang adalah pelayanan perizinan secara *online* dan Penerimaan Siswa Baru secara *on-line* (PSB *online*). Bentuk pelayanan perizinan secara *on-line* yaitu para pengusaha dapat melakukan izin pembangunan usahanya secara *on-line* tanpa harus datang ke dinas perizinan. Dari hasil pengamatan pelayanan perizinan yang disediakan antara lain ijin HO, ijin SIUP, Ijin

reklame, ijin Usaha, Ijin percetakan, ijin bioskop, ijin *Playstation*, ijin IMB, ijin trayek, Pemutihan gedung, ijin usaha angkutan, Ijin pengandangan kendaraan, gedung PEMDA, keramaian umum, tanah makam, ijin reklame, ijin rental VCD. Sedangkan Pelayanan PSB *on-line* adalah pelayanan yang disediakan kepada masyarakat yang bertujuan untuk melakukan registrasi atau pendaftaran siswa baru secara *on-line*. Fasilitas ini adalah kerjasama antara Kantor Pengolah Data Elektronik dengan Dinas Pendidikan Pemerintah Kota Malang. Kedua bentuk pelayanan ini merupakan implementasi teori relasi *elektronik government*, yaitu dan *transract*. Nico Andrianto memberi pengertian *transract* adalah tingkatan ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai suatu konsekwensi dari diberikannya layanan jasa oleh pemerintah (2007:47).

Seiring dengan perkembangan layanan yang diberikan di *website* Pemkot Malang, maka jumlah masyarakat yang mengunjungi *website* Pemkot Malang semakin bertambah pula. Pada tabel 6 dan gambar 4 di penyajian data dapat dilihat jumlah pengunjung *website* Kota Malang dari waktu ke waktu semakin bertambah jumlahnya. Dari bulan Februari 2008 sebanyak 885 orang yang mengunjungi *website* Pemkot Malang, dan semakin bertambah banyak pada bulan Juni 2008 yaitu 965 orang.

Pemkot Malang terus berinovasi dalam penerapan *elektronik government*, bentuk pelayanan yang terbaru yang disediakan oleh KPDE di *website* Pemerintah Kota Malang adalah Pelayanan Pengaduan *online*. Pelayanan Pengaduan *on-line* aktif sejak bulan Januari 2006, berawal dari saran dan tuntutan dari masyarakat agar Pemerintah dapat mengetahui permasalahan yang ada di masyarakat serta mampu menyelesaikannya. Dalam Sistem pengaduan *on-line* untuk melakukan pengaduan, masyarakat hanya perlu mengisikan data-data yang diperlukan seperti nama pengadu, alamat e-mail, kategori pengaduan, serta mengisikan pengaduannya. Data pengaduan yang masuk oleh KPDE, kemudian diserahkan ke masing-masing SKPD sesuai dengan wewenangnya. SKPD mengolah dan menelaah data pengaduan, Setelah selesai data ditransfer

kembali ke KPDE untuk ditampilkan di kolom jawaban pengaduan *on-line*. Pengaduan yang perlu ditangani langsung, akan di survey dan dicarikan jalan penyelesaian (Lihat gambar 5).

Keefektifan kolom pengaduan *on-line* dibandingkan bentuk-bentuk partisipasi publik lainnya, yaitu sebagai media komunikasi yang murah, cepat dan modern antara Pemerintah dengan masyarakat. Sebagai media komunikasi antara Pemerintah dan masyarakat, kolom pengaduan *on-line* merupakan media komunikasi yang efisien. Karena masyarakat dapat melakukan pengaduan kapan saja dan dimana saja tanpa dibatasi ruang dan waktu, kemudian Pemerintah memberikan tanggapan serta penyelesaian atas pengaduan yang dilakukan tersebut. Disinilah komunikasi dua arah akan tercipta antara pemerintah dan masyarakatnya. Dari segi biaya yang murah, akses yang cepat dan modern karena untuk melakukan pengaduan di kolom pengaduan *on-line* masyarakat tidak harus mengeluarkan biaya besar, cukup biaya untuk koneksi internet. Akses yang cepat karena pengaduan yang dilakukan masyarakat dalam hitungan detik saja sudah sampai di meja Pemerintah. Pemanfaatan kolom pengaduan *on-line* juga salah satu bentuk perilaku modernisasi, karena kolom pengaduan *on-line* dalam pemanfaatannya menggunakan komputer jaringan (internet). Internet merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi di era globalisasi sekarang ini.

Kelemahan dari kolom pengaduan *on-line* terlihat dalam salah satu kasus pengaduan yang disampaikan warga, ada ketidakpuasan dengan jawaban yang diberikan oleh Pemkot Malang melalui kolom pengaduan *on-line*. Pengaduan yang disampaikan oleh warga ditanggapi bahkan dilakukan survey secara langsung oleh Dinas yang berwenang, tetapi Penanganan pengaduan ini hanya setengah jalan. Jawaban pengaduan tidak menjawab sepenuhnya pertanyaan warga, bahkan warga dianjurkan untuk bertanya langsung kepada Dinas atau Kantor yang berwenang (lihat pada gambar 6). Yang diharapkan dengan adanya pengaduan *on-line* adalah terciptanya interaksi antara pemerintah dan warga yang bertujuan untuk membangun sikap bersama yang lebih fundamental untuk tujuan kedepan

yang lebih baik. Pada kasus ini seharusnya pemkot lebih memperhatikan pengaduan warga dan menyelesaikan permasalahan mereka sampai tuntas. Dampak kedepan yang mungkin terjadi jika hal ini tidak diubah oleh Pemkot adalah ketidakpercayaan masyarakat pada kolom pengaduan *on-line*. Artinya masyarakat akan mencari alternatif lain media partisipasi, seperti demonstrasi menentang kebijakan pemerintah yang dampaknya banyak merugikan masyarakat dan pemerintah sendiri.

Tingkat pemanfaatan kolom pengaduan *on-line* dapat ditunjukkan dari pengguna layanan pengaduan *on-line*, berdasarkan penelitian selama ini sekitar 72 pengaduan yang masuk mulai awal 2007 sampai dengan Juni 2008. Kategori pengaduan yang masukpun beragam yaitu sebanyak 15 orang melakukan pengaduan kategori transportasi, 25 orang melakukan pengaduan kategori umum, 17 orang mengenai sarana umum, tentang perizinan 5 orang, pendidikan 3 orang, keamanan 1 orang dan kesehatan sebanyak 4 orang. Pemanfaatan kolom pengaduan *on-line*, sebanyak 72 pengaduan yang masuk (selama \pm satu tahun setengah) bila dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang mengunjungi *website*, yaitu jika dirata-rata sebanyak 800 orang per bulannya (lihat tabel 6 dan gambar 4) tergolong masih rendah. Menurut pendapat Muluk (2007; hal.13) Dari fenomena ini terlihat bahwa masyarakat Kota Malang cenderung tidak peduli akan hak partisipasinya dan enggan turut mempengaruhi kebijakan publik Selain itu yang menjadi penyebab rendahnya pemanfaatan kolom pengaduan *on-line* masih menurut Muluk (2007; hal 13) adalah rendahnya pendidikan politik dari masyarakat, karena para elit politik didaerah tidak mampu memberikan pendidikan politik. Selain itu dari hasil penelitian, pengetahuan serta penguasaan Tehnologi Informasi yang rendah juga menjadi penyebab rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan kolom pengaduan *on-line*.

Bentuk pelayanan pengaduan *on-line* ini merupakan implementasi dari teori relasi *elektronik government*, yaitu *interact* Pada tingkatan *interact* ini Nico Andrianto menjelaskan terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan. Terdapat dua jenis

aplikasi yang dapat dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini. Pertama, bentuk portal di mana situs memberikan fasilitas *search* bagi mereka yang ingin mencari secara spesifik. Kedua, pemerintah memberikan kanal di mana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung (*chatting, telekonferance, web-tv, dan lain-lain*). (2007:47).

Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Malang saat ini telah mampu menerapkan konsep *electronic government* seperti teori yang diungkapkan dalam Indrajit (2002,h.41-45). Yaitu terdapat empat jenis klasifikasi dalam *electronic government*, yaitu *Government to citizens* (G-to-C), *Government to business* (G-to-B), *Government to government* (G-to-G), dan *Government to employess* (G-to-E). Dari keempat jenis klasifikasi ini website Pemkot Malang menerapkan konsep dengan tipe relasi *Government to Citizens* (G-to-C), *Government to Bussiness* (G-to-B) serta *Government to Government* (G-to-G). www.malangkota.go.id merupakan wujud dari penerapan konsep *electronic government* dengan tipe relasi *Government to Citizens* (G-to-C), karena tipe ini merupakan aplikasi *electronic government* yang paling umum dimana tujuannya adalah untuk lebih mendekatkan masyarakat dengan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang itu sendiri. Kolom pengaduan online juga merupakan bentuk dari relasi *Government to Citizens* (G-to-C), dimana pemerintah menyediakan media komunikasi secara langsung dengan masyarakat melalui failitas *email/chatting*. Sedangkan dengan adanya pelayanan perizinan secara online sangat membantu pengusaha dari kalangan bisnis dalam pengurusan izin usahanya dan ini merupakan salah satu wujud dari penerapan konsep *elektronik government* dengan tipe relasi *Government to Bussiness* (G-to-B), karena tipe ini merupakan relasi antara pemerintah dengan kalangan bisnis atau perusahaan swasta.

Untuk tipe relasi *Government to Government* (G-to-G) sering kali dilakukan oleh Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang. Salah satu contohnya :

“24 Januari 2006 KPDE Kota Malang menerima rombongan dari Bidang Pendataan dan Pelaporan Badan Perencanaan Pembangunan Kabupaten (Bappekab) Probolinggo. Rombongan sebanyak 4 orang yang dipimpin langsung oleh Kepala Bidang Ir.Heru Santoso MT, diterima oleh Kepala Kantor Pendataan Elektronik (KPDE) Kota Malang Dra. Tri Widayani P. Msi didampingi para Kepala Seksi dan Kasub Bagian Tata Usaha. Ir. M Heru Santoso, MT. menjelaskan bahwa maksud kedatangannya ke KPDE Kota Malang adalah dalam rangka mengadakan study banding dan tukar menukar informasi tentang pengelolaan dan pengembangan e-Government yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota yang dalam hal ini ditangani oleh KPDE Kota Malang” ([sumber: www.malangkota.go.id/kolom berita](http://www.malangkota.go.id/kolom%20berita)).

5. **Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *Elektronik Government* pada Kolom Pengaduan *On-Line* Dalam Peningkatan Partisipasi Publik**

Penerapan *elektronik government* khususnya kolom pengaduan *on-line* di kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Malang saat ini tentunya tidak lepas dari faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Faktor pendukung tersebut diantaranya adanya peraturan-peraturan yang menjadi payung hukum penerapan *elektronik government* (seperti yang telah diuraikan dalam *point* penyajian data) serta yang penting juga adanya komitmen dari pihak eksekutif dan legislatif dalam pengembangan Tehnologi Informasi dan Komunikasi (TIK), selain itu sudah berkembangnya kemampuan sumber daya manusia yang menjadi pengelola dari *elektronik government* dan yang menjadi faktor pendukung penting dalam pelaksanaan kolom pengaduan *on-line* adalah adanya infrastruktur jaringan Malang *on-line*, SKPD atau instansi yang berada dibawah naungan Pemerintah kota Malang telah menerapkan *elektronik government* sehingga antar SKPD dapat saling bertukar data dan informasi melalui jaringan internet. Dampaknya pertukaran data antar SKPD akan lebih efektif dan cepat.

Selain faktor-faktor yang mendukung terdapat pula faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan *elektronik government* khususnya kolom pengaduan *on-line*. Yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan kolom pengaduan *on-line* salah satunya yaitu kurang baiknya koordinasi antar bagian-bagian dalam alur pengaduan *on-line*. Walaupun

antar SKPD telah menerapkan *elektronik government* yang memungkinkan terjadinya pertukaran data dan informasi secara cepat, tetapi adanya sikap egosektoral dari para aparat di SKPD yang menyebabkan pengiriman data menjadi terhambat dan cenderung membuang-buang waktu. Dampaknya adalah tanggapan dan penyelesaian masalah yang diadukan menjadi lama dan terkesan Pemkot tidak serius menangani permasalahan warga.

Faktor penghambat yang berasal dari dalam pada penerapan *elektronik government* secara umum disebabkan oleh dua hal, yaitu kurang berkualitasnya sumber daya manusia yang menangani *elektronik government*, serta kurang baiknya kordinasi antar bagian dalam alur pengaduan *online*. Untuk mengatasi permasalahan ini perlu diadakan pelatihan secara bertahap dalam bidang TI bagi pegawai, operator, tenaga teknis KPDE serta aparat pemerintah di Pemkot Malang. Jika seluruh unsur di Pemkot Malang telah mempunyai keahlian bidang TI penghambat seperti koordinasi dan *human error* dapat diminimalisasi terjadinya. Dan yang paling penting adalah menghilangkan sikap egosektoral agar permasalahan warga dapat secara serius ditangani.

Masyarakat/*user* juga menjadi faktor penting dalam penerapan kolom pengaduan *online*, sebagai faktor yang berasal dari luar masyarakat harus terlebih dahulu akrab dengan Tehnologi Informasi (TI) untuk memanfaatkan *elektronik government*. Masyarakat yang lemah terhadap penggunaan TI tentunya akan menyebabkan minimalnya pemanfaatan program pengaduan *on-line*. Permasalahan ini juga menjadi penghambat eksternal pada penerapan *elektronik government* di Kota Malang. Pemerintah Malang berusaha mengatasinya dengan berbagai cara untuk lebih memasyarakatkan pemanfaatan TI. Pemberian layanan *hotspot* dan pembangunan telecenter merupakan cara-cara yang ditempuh agar masyarakat lebih mengenal TI.

6. Dampak yang Dirasakan oleh Masyarakat pengguna layanan pengaduan *on-line* dengan Adanya Kolom Pengaduan *On-line* dan Dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Publik

Tujuan utama dari penerapan kolom pengaduan *on-line* adalah untuk meningkatkan partisipasi publik. Dalam penerapannya pada *website* Pemerintah kota Malang (www.malangkota.go.id) kolom pengaduan *on-line* merupakan salah satu alasan masyarakat berkunjung ke *website* ini. Dalam penyajian data disebutkan selama penerapan program pengaduan *on-line* terdapat 72 pengaduan yang masuk ke KPDE dengan berbagai macam kategori pengaduan. Masyarakat ingin mengadukan permasalahan yang mereka hadapi kepada Pemkot Malang, selain untuk mengadukan permasalahan mereka masyarakat juga dapat memberi masukan atau mengkritisi kinerja dari aparat Pemerintah Kota Malang (**lampiran 4**). Jadi masyarakat disini ikut meberikan sumbangan pikiran kepada daerahnya.

Seperti yang telah dijelaskan oleh Pillips dalam Muluk (2007, h.44) beberapa karakteristik dasar dari partisipasi publik dalam pemerintahan daerah yaitu :

- 1) Partisipasi publik melibatkan warga dalam keseluruhan proses pemilihan kota;
- 2) Pada tingkatan minimum, partisipasi publik melibatkan interaksi dan komunikasi dua arah yang diikuti dngan potensi untuk mempengaruhi keputusan kebijakan dan *outcome*-nya;
- 3) Partisipasi publik melibatkan individu dan kelompok, baik yang bersifat *ad hoc* maupun *stakeholder* permanen;
- 4) Partisipasi publik lebih berupa seni daripada ilmu karena berpijak dua realitas, yakni realitas politik (terjadi dalam lingkungan politik) dan realitas birokrasi (berada dalam konteks antar pemerintahan).

Berdasarkan teori diatas Pemerintah Kota Malang telah memenuhi karakteristik dasar dari pasrtisipasi publik dalam pemerintahan daerah. Pemkot Malang telah melibatkan warga dalam pengambilan keputusan, terdapat komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat Kota Malang semuanya diterapkan dengan program *elektronik government* melalui kolom pengaduan *on-line*. Dalam kajian partisipasi dalam prespektif administrasi publik dalam Muluk (2007, h.33) disebutkan

bahwa perspektif *new public service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, administrator publik menyadari adanya beberapa lapisan kompleks tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam suatu sistem demokrasi. Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat, tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal itu harus dilakukan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*Good Governance*). Sesuai dengan teori diatas berarti Pemkot Malang telah menerapkan prespektif *new public service*. Tujuan Pemkot Malang meningkatkan derajat partisipasi publik adalah menciptakan Pemerintahan daerah yang lebih baik (*Good Governance*).

Penerapan *elektronik government* khususnya kolom pengaduan *on-line* sesuai dengan prinsip-prinsip dari *good governace* yang diungkapkan dalam Tjokroamidjojo (2006, h.48), yaitu :

- a. Akuntabilitas (*Accountability*)
Adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggung jawaban. Kalau salah pemerintahan dapat digugat oleh rakyat sebagai penerima pelayanan masyarakat;
- b. Transparansi (*Transparency*)
Dapat diketahui oleh semua pihak yang berkepentingan mengenai kebijaksanaan pemerintah dan organisasi badan usaha. Seleksi jabatan berdasarkan *feet and proper test*, tender pelelangan, pemberian izin dilakukan secara transparan;
- c. Keterbukaan (*Openness*)
Pemberian informasi secara terbuka, terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan;
- d. Berdasarkan hukum (*Rule of Law*)
Keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum (peraturan perundang-undangan yang berlaku). Jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. *Conflict resolution* (penyelesaian konflik) berdasarkan hukum;
- e. Jaminan *fairness, a level playing field* (perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan)

Ini berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan publik, perusahaan kepada pelanggan dan sebagainya.

Kolom pengaduan *on-line* telah mampu meningkatkan partisipasi publik di Kota Malang serta diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik (*good governace*) untuk itu pelaksanaan dari pengaduan *on-line* harus terus, berkesinambungan dan terus meningkat. Selain itu yang harus dibenahi oleh Pemkot adalah masalah penanganan serta penyelesaian pengaduan masyarakat. Jika penanganan pengaduan sudah baik sudah baik serta setiap permasalahan yang diadukan oleh masyarakat dapat diatasi, niscaya meningkat pula masyarakat yang menggunakan hak partisipasinya melalui kolom pengaduan *on-line*.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang “Pemanfaatan *Electronic Government* Melalui Kolom Pengaduan *On-Line* Sebagai Upaya Peningkatan Partisipasi Publik” yang mengambil studi pada Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kota Malang, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Aplikasi dan pemanfaatan *elektronik government* melalui kolom pengaduan *on-line* di Pemerintah Kota Malang sudah mencapai pada fungsi *Booklet (to Publish)*, *Interact* pada kolom pengaduan *on-linnya*, dan *Transract*. Tetapi masih belum mengarah pada fungsi untuk membangun sikap bersama kedepan yang lebih baik antara Pemkot Malang dan masyarakat. Sedangkan pada pemanfaatan kolom pengaduan *on-line* sudah memenuhi karakteristik minimal partisipasi publik, tetapi yang menjadi kekurangannya adalah pemberian tanggapan dari Pemkot yang kadangkala lambat serta penanganan pengaduan yang tidak sampai tuntas.
2. Yang menjadi faktor pendukung utama pemanfaatan kolom pengaduan *on-line* adalah adanya pengembangan Infrastruktur Jaringan Malang *on-line*, yaitu SKPD atau instansi yang berada dibawah naungan Pemerintah Kota Malang telah menerapkan *elektronik government* sehingga Antar SKPD dan KPDE dapat saling bertukar data dan informasi melalui jaringan internet secara cepat dan lebih efektif. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat utama adalah sebagian besar masyarakat Kota Malang masih tidak mengenal kolom pengaduan *on-line*, jadi tingkat pemanfaatan kolom pengaduan *on-line* sendiri walaupun ada peningkatan dalam jumlah masyarakat yang memanfaatkan tetapi masih terlalu sedikit bila dibandingkan dengan jumlah pengunjung *website* Pemkot Malang.

Dengan adanya kolom pengaduan *on-line* dampaknya adalah masyarakat dapat mengadukan permasalahan mereka kepada Pemerintah Kota Malang secara cepat, murah, dan tanpa melalui birokrasi yang panjang,

selain itu masyarakat ikut berpartisipasi memberikan informasi permasalahan yang dihadapi masyarakat kepada Pemkot Malang. Tetapi masyarakat masih banyak yang merasa tidak puas dengan jawaban maupun penanganan masalah yang diadukan. Jadi Pemkot Malang terkesan tidak serius menanggapi pengaduan dari masyarakat melalui kolom pengaduan *on-line*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan acuan, yaitu :

1. Pemkot Malang harus lebih memperhatikan setiap permasalahan yang diadukan oleh masyarakat serta mampu menyelesaikan permasalahan tersebut sampai tuntas. Dengan begitu akan tercipta interaksi dan komunikasi antara Pemkot Malang dan masyarakat, sehingga akan tercipta persamaan persepsi serta sikap bersama yang lebih fundamental untuk tujuan kedepan yang lebih baik.
2. Unit-unit organisasi (KPDE, SKPD) yang saling mengkordinasikan dan mengintegrasikan pengolahan sistem pengaduan *on-line*, harus lebih mengoptimalkan kerjasama agar jawaban pengaduan cepat tersampaikan dan permasalahan yang diadukan oleh masyarakat cepat teratasi pula.
3. Sosialisasi program *electronic government* dan kolom pengaduan *on-line* harus ditingkatkan, agar masyarakat lebih mengenal teknologi informasi serta semakin banyak pula masyarakat yang mengunjungi *website* Pemkot Malang dan melakukan pengaduan secara *on-line*.

DAFTAR PUSTAKA

- Utomo, Warsito. 2003. *Dinamika Administrasi Publik*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar
- Manan, Bagir. 2004. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Jogjakarta : Pusat Studi hukum (PSH) Fakultas hukum UII.
- Hamidi, Jazim, dkk. *Pelayanan Publik bukan Untuk Publik*. Jakarta : Malang Corruption Watch (MCW) dan YAPPIKA.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Mohammad. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Cangara, Hafield. 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Rajawali
- Depari, Eduard dan Mc Andrew, Collin. 1991. *Peranan Komunikasi Massa Dalam Pembangunan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University
- Liliweri, Alo. 1991. *Memahami Peranan Komunikasi Massa dalam Masyarakat*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- McQuail, Dennis. 1994. *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Muluk, Khairul. 2007. *Mengugat Partisipasi Publik Dalam Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar.
- Syafiie, Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Makmur. 2007. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi aksara
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governace (Kepemerintahan Yang Baik) : Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Alijiyo, FA. "Trilogi of governance", diakses pada tanggal 27 agustus 2007 dari <http://www.fcgi.or.id>
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronik Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Tehnologi Digital*. Yogyakarta : Andi offset
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Jurnal :**
- Islamy, Irfan M. 2004. *Membangun Masyarakat Partisipatif*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol:IV
- Muchtar, Rusdi. 2000. *Peranan Penelitian Komunikasi dalam Pembangunan Nasional pada Milenium Ketiga*. Jurnal Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia Vol V/Oktober
- Muluk, Khairul. 2005. *New Public Service dan Pemerintahan Lokal Partisipatif*. Jurnal Ilmu Administrasi Vol:VI

Undang-Undang :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 13/KEP/M.PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Lingkup Intranet

Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 36 Tahun 2003, tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Dan Telematika Propinsi Jawa Timur

