PEMANFAATAN *INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT)* DALAM PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pada Dinas Perijinan Kota Malang)

S K R I P S I

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Denny Hasnadoma
NIM. 0410313027

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG
2009

repository.ub.ac.id
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA PADA :

HARI : SENIN

TANGGAL : 18 MEI 2009

JAM : 13.00-14.00

SKRIPSI ATAS NAMA : DENNY HASNADOMA

JUDUL : PEMANFAATAN *INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY* (*ICT)* DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Perijinan Kota Malang)

DAN DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Drs. Mohammad Shobaruddin, MA
KETUA

Drs. Mochamad Rozikin, MAP
ANGGOTA

Prof. Dr. Agus Suryono, MS
ANGGOTA

Drs. Irwan Noor, MA
ANGGOTA

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar–benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skipsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh fihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S–1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 21 April 2009

Mahasiswa,

Nama : Denny Hasnadoma
NIM : 0410313027

repository.ub.ac.id

RINGKASAN

DENNY HASNADOMA 2009, **Pemanfaatan *Information and Communication Technology* (*ICT)* Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perijinan Kota Malang),** Drs. Mohammad Shobaruddin, MA; Drs. Mochamad Rozikin, MAP, 116 hal +XIII

Dunia telah memasuki era globalisasi, yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (ICT). Data, informasi dan berita dapat tersebar dengan cepat dalam hitungan detik ke seluruh dunia. Penggunaan ICT mutlak diperlukan dalam setiap segi kehidupan manusia. Tidak terkecuali di lingkup pemerintahan, baik pemerintahan pusat sampai ke pemerintahan yang paling kecil diperlukan bantuan ICT untuk memudahkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan kepada publik serta menginformasikan berita dan data. Dalam penerapannya di Pemerintahan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini disebut *elektronik government.* Salah satu pemerintah daerah yang memanfaatkan kemajuan ICT ini adalah Dinas Perijinan Kota Malang melalui media *website* (www.perijinan.malangkota.go.id) dalam memberikan pelayanan publik.

Website Dinas Perijinan Kota Malang merupakan fasilitas *online* yang berisi informasi tentang pelayanan perijinan yang ada di Dinas Perijinan Kota Malang agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang mencari informasi pelayanan perijinan. Pemanfatan teknologi informasi dan komunikasi melalui media *website* tersebut diterapkan oleh Dinas Perijinan Kota Malang untuk meningkatkan kualitas layanan kepada publik dan memberikan pelayanan arus informasi secara optimal dan berdaya guna.

Dalam penelitian ini beberapa permasalahan yang dibahas oleh penulis antara lain : bagaimana pemanfaatan ICT pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik, kendala apa yang dihadapi dalam pemanfaatan ICT dalam layanan media *website* Dinas Perijinan Kota Malang dalam informasi pelayanan publik dan upaya-upaya apa yang dilakukan Dinas Perijinan Kota Malang untuk mengoptimalkan pemanfaatan pemanfaatan ICT pada media *website* dalam memberikan informasi pelayanan publik.

Dari hasil penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dapat digambarkan pemanfaatan ICT melalui media website dalam memberikan informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat cukup baik. Masyarakat kota Malang sudah memanfaatkan *website* Dinas Perijinan Kota Malang dengan alasan lebih transparan, efektif dan efisien dalam mendapatkan informasi pelayanan perijinan. Dalam pelaksanaannya *website* Dinas Perijinan sudah mampu memberikan informasi pelayanan publik. Selain itu masyarakat dapat berpatisipatif untuk mengadukan permasalahan perijinan secara *online* melalui *website* tersebut. Yang menjadi kendala dalam pemanfaatan ICT melalui media *website* ini adalah kurang lengkapnya informasi pelayanan publik, dikarenakan kurang kerjasama maupun koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait pelayanan perijinan, dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Dengan penelitian ini diharapkan Dinas Perijinan Kota Malang harus terus melakukan pengembangan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan *electronic government* dalam memberikan informasi pelayanan publik yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien serta dapat menjadikan informasi yang *update* dan pedoman masyarakat yang akan mengajukan perijinan di Dinas Perijinan Kota Malang.

repository.ub.ac.id

SUMMARY

DENNY HASNADOMA, 2009, **The Usage of Information and Communication Technology (ICT) in the Public Service (A Study at Licensing Agency of Malang City)**. Drs. Mohhamad Shobaruddin, MA; Drs. Mochamad Rozikin, MAP, 116 pages +XIII

World has entered into globalization era, that is marked by the information and communication technology advancement (ICT). Data, information, news can be spread rapidly in seconds to all of the worlds. The usage of ICT absolutely needed in each human life. Without exception, in the governmental area, either central or local it needs ICT to facilitate the apparatus performance in giving public services and informing about the news and data. In its implementation in the government, the usage of information and communication technology that is called by electronic government. One of localities that used ICT advancement is Licensing Agency of Malang City through the website medium (www.perijinan.malangkota.go.id) in giving the public services.

The website is the online facility that contains information about licensing services in the agency of Malang City so it can be used by society that find information about licensing services. The information and communication technology usage through website media is implemented by Licensing Agency of Malang City to improve the public service and give optimum information flow.

In the research there were some problems that discussed by the writer: how the usage of ICT at the website medium at the Licensing Agency of Malang City in giving public service, what are the faced obstacles in ICT usage in website media of Licensing Agency of Malang City in public service and what efforts that are done by Licensing Agency of Malang City to optimize the ICT usage at the website media in giving public service

From results that usage descriptive method by qualitative approach, it can be explained the ICT usage through website media in giving information of licensing service to society is good. The Malang City society has used the website with reason of more transparent, effective, and efficient in getting information about the licensing services. In the implementation the website able to give information to public. Beside that, society can participate to complain about the licensing service in online through the website. The obstacle in the ICT usage is the lack complete of the public information, because the lack cooperation or coordination with the Local Apparatus Work Force that related with licensing service in the information and communication technology usage.

With the research, it is expected the Licensing Agency of Malang City develops its human resources and supporting infrastructures in the electronic government implementation in giving information public service that able to improve the public service quality effectively and efficient and can give update information and for society guide that want to submit license to the Licensing Agency of Malang City.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmad dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PEMANFAATAN *INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY* (*ICT)* DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Perijinan Kota Malang)".

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang ditujukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

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

1. Bapak dan Ibu (Alm. H. Saifuddin Hasan – Hj. Sistyarsih) yang sangat Saya cintai dan Sayangi, yang telah memberikan kasih Sayangnya, dan terus tidak henti-hentinya mendoakanku, membimbingku, menuntunku dan mengarahkanku pada jalan kebenaran;
2. Bapak Prof. Dr. Suhadak, M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang;
3. Bapak Prof. Drs. Sholichin Abdul Wahab, MA. Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang;
4. Drs. Mohammad Shobaruddin, MA. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dengan penuh kesabaran serta selalu memberi masukan agar skripsi lebih sempurna;
5. Mochamad Rozikin, Drs, MAP. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dengan penuh kesabaran serta selalu memberi masukan agar skripsi lebih sempurna;
6. Bapak Ir. Siswoyo, MT, selaku Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang atas kesediaan dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian sehingga terselesaikannya skripsi ini;

7. Wardius Yoseph, SH selaku Kepala Bidang Penyuluhan dan Pengaduan Dinas Perijinan Kota Malang atas kesediaan dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian sehingga terselesaikannya skripsi ini;
8. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberi bekal ilmu selama menempuh masa studi di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang;
9. Para sahabat dan teman-teman S1 Administrasi Publik khususnya angkatan 2004 yang telah banyak membantu terselesaikanya skripsi ini;
10. serta semua pihak yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan dan kekurangan, kami menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik serta masukan dari semua pihak yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Allah SWT, membalas semua kebaikan anda. Harapan penulis semoga karya ilmiah ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, April 2009

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO
TANDA PENGESAHAN
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI
RINGKASAN iii
SUMMARY v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB 1 PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.1 Perumusan Masalah 8
1.1 Tujuan Penelitian 8
1.1 Kontribusi Penelitian 9
1.1 Sistematika Penulisan 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1. Otonomi Daerah 11
2.1.1. Pengertian Otonomi Daerah 11
2.1.2. Konsep Otonomi Daerah 11
2.1.3. Tujuan Otonomi Daerah 16
2.1.4. Otonomi daerah dalam era reformasi 18
2.2. *Elektronik Government* atau *e-Government* 19
2.2.1. Definisi *Elektronik Government* 19
2.2.2. Latar Belakang *e-Government* 21
2.2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Pada *Electronic Government* 21
2.2.4. Tipe Relasi Dalam *Electronic Government* 23
2.2.5. Maksud, Tujuan dan Manfaat *Electronic Goverment* 24
2.3. Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) 26
2.3.1. Teknologi Informasi 26
2.3.1.1. Definisi Informasi 27
2.3.1.2. Struktur Informasi 29
2.3.2. Tekonologi Komunikasi 30
2.3.2.1. Definisi Komunikasi 31
2.3.2.2. Sistem Telekomunikasi 32
2.3.2.3. Jaringan Komputer 33
2.3.2.4. Internet 35
2.4. Komunikasi Massa 37

2.4.1. Definisi Komunikasi Massa 37
2.4.2. Proses Komunikasi Massa 37
2.4.3. Manfaat Komunikasi Massa 40
2.5. Pelayanan Publik 42
2.5.1. Pelayanan informasi Publik 45

BAB III METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian 48
1.1 Fokus Penelitian 49
1.1 Lokasi dan Situs Penelitian 50
1.1 Sumber Data 51
1.1 Metode Pengumpulan Data 51
1.1 Analisis Data 53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Situs Penelitian 56
4.1.1. Dinas Perijinan Kota Malang 56
4.1.2. Lokasi Instansi 56
4.1.3. Ruang Lingkup Tugas 56
4.1.4. Visi 57
4.1.5. Misi 58
4.1.6. Struktur Organisasi 59
4.1.7. Sumber Daya Manusia 63
4.1.8. Sarana dan Prasarana Pelayanan 64
4.1.9. Jenis-jenis pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang 67
4.1.10. Profil *website* Dinas Perijinan Kota Malang 76
4.2. Penyajian Data 78
4.2.1. Pemanfaatan ICT pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik 78
4.2.2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pemanfaatan ICT pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik 90
4.2.3. Pengembangan Pemanfaatan ICT pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik 96
4.3. Analisis dan Interpretasi Data 99
4.3.1. Pemanfatan *Elektronik Government* yang diterapkan di Dinas Perijinan kota Malang 99
4.3.2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan ICT pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik 101

4.3.3. Pengembangan Pemanfaatan ICT pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik 102

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 107

5.2 Saran 108

DAFTAR PUSTAKA 109

DAFTAR TABEL

		Hal.
1.	Pejabat Struktural Di Dinas Perijinan Kota Malang	61
2.	Kompetensi Sumber Daya Manusia Dinas Perijinan Kota Malang	63
3.	Rekapitulasi Perijinan Tahun 2006 – 2008	75
4.	Indikator pengakses website Dinas Perijian Kota Malang	83
5.	Alasan mengakses *website* Dinas Perijinan Kota Malang	84
6.	Peningkatan/ Penurunan Jumlah Pengunjung *Website* Dinas Perijinan Kota Malang Bulan Agustus - November 2008	86
7.	Daftar link SKPD yang berhubungan dengan persyaratan pelayanan ijin	93

DAFTAR GAMBAR

		Hal.
1.	Proses Analisis Data Model Interaktif	54
2.	Struktur Organisasi Dinas Perijinan Kota Malang	62
3.	Mekanisme/alur proses perijinan di Dinas Perijinan	69
4.	Contoh Perhitungan Pada *Website* Dinas Perijinan Kota Malang	82
5.	Informasi yang paling banyak diakses oleh masyarakat	84
6.	Prosentase Peningkatan/ Penurunan Jumlah Pengunjung *Website* Dinas Perijinan Kota Malang November 2008 – September 2008	86
7.	Contoh Pengaduan *Online* Beserta Tanggapannya	89
8.	Tampilan informasi yang tidak *update*	91
9.	Tampilan Rancangan Pengajuan *Online*	97

DAFTAR LAMPIRAN

		Hal.
1	Tampilan Halaman Depan *Website* Dinas Perijinan Kota Malang	112
2	Tampilan Pengajuan Perijinan *Website* Dinas Perijinan Kota Malang	113
3	Tampilan Proses Detail Ijin IMB *Website* Dinas Perijinan Kota Malang	114
4	Tampilan Cek Proses Perijinan *Website* Dinas Perijinan Kota Malang	115
5	Tampilan Cek Proses Perijinan *Website* Dinas Perijinan Kota Malang	116

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dengan semangat otonomi daerah, merangsang setiap daerah berlomba-lomba untuk memajukan daerahnya dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia. Otonomi Daerah memberikan kewenangan dan peluang yang sangat luas bagi daerah untuk melaksanakan program dan kegiatan sesuai dengan kebutuhan daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Di sisi lain otonomi daerah juga merupakan tantangan yang menuntut Pemerintah Daerah untuk selalu mengembangkan inovasi, strategi, dan ide-ide baru untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Selain itu Pemerintah Daerah juga dituntut untuk dapat mengantisipasi tantangan persaingan regional (antar daerah) maupun global yang semakin meningkat.

Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication Technology* atau (ICT) menjadi sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, karena dapat menembus jarak yang jauh bahkan melampaui batas negara sekalipun. Seiring dengan hal tersebut, saat ini mulai tumbuh dengan apa yang disebut *electronic government* (e-*Government*) sebagai implementasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Perkembangan ICT yang semakin pesat harus disikapi sebagai peluang dan tantangan yang perlu diantisipasi dengan jalan menyiapkan perangkat dan sistem jaringan teknologi informasi yang dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan bagi kesejahteraan masyarakat.

Aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal, semakin besarnya tuntutan demokratisasi, dan semakin transparannya akses informasi perlu disikapi dengan cepat dan tepat agar Pemerintah Daerah tetap mendapatkan kredibilitas, sehingga masyarakat mudah diajak berpartisipasi dalam melaksanakan pembangunan untuk mewujudkan cita-cita kesejahteraan nasional. Pemerintah Daerah dituntut dapat memberikan pelayanan publik dengan memenuhi kriteria *better*, *cheaper*, dan *faster*. Selain itu diperlukan media yang

mudah diakses, sehingga masyarakat sewaktu-waktu dapat mengetahui apa saja kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan Pemerintah Daerah dalam rangka ikut berpartisipasi, baik dalam bentuk dukungan, sanggahan, maupun kritikan.

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 kepemerintahan yang mengemban akan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat (Sedarmayanti, 2004:4). Upaya penciptaan *good governance* 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, tehnologi mutlak diperlukan. Tuntutan penerapan tehnologi 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. Pemanafaatan kemajuan teknologi ini diharapakan dapat menciptakan peradapan dan budaya baru, yaitu tatanan pola hidup masyarakat dan pemerintahan modern. Seiring dengan perkembanagan, 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* atau *internet protocol* (TCP/IP) dapat saling berkomunikasi (Andrianto, 2007:31). Melalui jaringan internet begitu mudahnya pengaruh tehnologi 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, mencipatakan jalur komunikasi yang cepat dan akurat antara pemerintah daerah dengan pihak swasta, pemerintah dengan masyarakat, antar masyarakat di daerah. Hubungan antara Pemerintah dengan tehnologi informasi ini memunculkan konsep *Electro Service Delivery* (ESD), yaitu melalui media elektronik dan digital pemerintah dapat menyediakan jasa pelayanan masyarakat (Raharjo,2001:7). ESD ini kemudian berkembang dan menjadi cikal bakal dari *electronik government*, yaitu pemerintah menggunakan teknologi informasi (internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya.

E-Government merupakan mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet), dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama ini berjalan (Indrajit,2002:4). Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis Teknologi Informasi Komunikasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis.
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Secara jelas dua negara besar sebagai pelopor adanya konsep *e-Government* yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair mengemukakan sebagai berikut (Indrajit, 2002:5):

"Bahwa dengan diterapkannya konsep *e-Government* manfaat yang dapat diperoleh bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya. (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efesiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan trasparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggara pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah maupun stakeholedernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksi-interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis."

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi atau ICT dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sudah merupakan tuntutan, cepat atau lambat di era global dan otonomi daerah yang telah memunculkan semangat keterbukaan dan pemberdayaan potensi masyarakat, timbulnya harapan masyarakat akan kebutuhan pelayanan prima dan kecepatan dalam mengakses informasi, mengharuskan Pemerintah Daerah untuk segera menerapkan teknologi informasi komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan melalui implementasi *e-Government* secara terintegrasi.

Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, mampu menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan clan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara (Joe Fernandes, dkk,

2002).

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, clan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (LAN, 1998). Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau (Sedaryanti, 2004). Dalam Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 ditegaskan, bahwa penyelenggaraan layanan publik harus mengandung unsur unsur :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi layanan maupun penerima layanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan clan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi peme-rintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedaryanti (2004) lebih lanjut menegaskan, bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Konsep layanan prima menjadi model yang diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan publik. Pelayanan prima merupakan strategi mewujudkan budaya kualitas dalam pelayanan publik. Orientasi dari pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna layanan. Membangun pelayanan prima

harus dimulai dari mewujudkan atau meningkatkan profesionalisme SDM untuk dapat memberi pelayanan yang terbaik, mendekati atau melebihi standar pelayanan yang ada (Sedaryanti, 2004). Dinas atau instansi (unit pelaksana teknis) daerah sebagai pelaksana kebijakan layanan publik senantiasa berupaya untuk memenuhi standar layanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat, yaitu: transparan, tidak diskriminatif, terjangkau, proses mudah dan mempunyai akuntabilitas publik tinggi. Keluhan masyarakat penting untuk dicermati sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja sistem dan standar layanan publik.

Di Kota Malang, bersamaan dengan terbitnya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-Government*, sudah memulai pelaksanaan pengembangan *e-Government* melalui program pembangunan jaringan teknologi informasi dan komunikasi di daerah sebagai langkah awal dalam penyediaan infrastruktur teknologi informasi komunikasi. Hal ini tentunya menjadi tantangan besar dalam penerapan *e-Government.* Salah satu Pemerintah Daerah yang telah berinisiatif membuat sebuah *situs* atau *website* yang tidak hanya mampu meyediakan data tetapi juga mampu memberikan pelayanan secara *on-line* adalah Dinas Perijinan Kota Malang. Menurut Yos Sudarso (2008) *Website* atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*).

E-Goverment diterapkan di Dinas Perijinan Kota Malang terhitung sejak Januari tahun 2008. Media yang digunakan secara resmi oleh pemerintah kota Malang adalah *website*. Saat ini Dinas Perijinan Kota Malang sudah merilis *situs web* resmi dengan alamat www.perijinan.malangkota.go.id. Dinas Perijinan Kota Malang bertugas merancang *website* pemerintah Malang memberikan informasi perijinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang terutama terkait dengan persyaratan, waktu penyelesaian ijin, prosedur atau mekanisme perijinan dan biaya perijinan, menaggapi keluhan dan pengaduan dari masyarakat secara

on-line. Pelayan perijinan tersebut berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang Dilaksanakan pada Dinas Perijinan Kota Malang dan Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2007 tentang Perubahan Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang Dilaksanakan pada Dinas Perijinan Kota Malang, meliputi 14 ijin, yaitu:

1. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), meliputi : IMB Baru dan IMB bagi Bangunan yang Sudah Berdiri
2. Ijin Tempat Usaha (ITU)
3. Ijin Gangguan (IG)
4. Ijin Reklame, meliputi Reklame Insidentil (Umbul2, Spanduk, Baliho, dls) dan Reklame Tetap/Permanen (Neon Box, Papan, Bando jalan, dls)
5. Ijin Penggunaan Tanah Makam
6. Ijin Trayek
7. Ijin Usaha Angkutan
8. Ijin Usaha Pengandangan Truk, Bus dan Sejenisnya.
9. Ijin Usaha Percetakan
10. Ijin Usaha Bioskop
11. Ijin Usaha Playstasion
12. Ijin Usaha Rental & Rekaman VCD
13. Ijin Keramaian Umum
14. Ijin Penggunaan Gedung Pemkot Malang.

Dalam pelaksanaan *electronic goverment* selama ini *website* tidak bisa memberikan informasi yang detail baik untuk dimanfaatkan oleh kalangan publik 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, 2003:3). *Website* Dinas Perijinan Kota Malang berisi informasi tentang pelayanan perijinan yang ada di Dinas Perijinan Kota Malang dan ia juga harus dapat dimanfaatkan oleh mereka yang mencari informasi dan juga *website* itu sendiri sudah dapat digunakan sebagai fasilitas pelayanan (*on-line service*) dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas melalui

peminimalan jarak geografis antar fungsi terkait, dengan demikian dapat diperpendek waktu yang diperlukan untuk proses layanan, pengguna layanan juga menjadi lebih mudah untuk memperoleh layanan dan informasi.

Pemanfaatan *website* informasi layanan perijinan oleh masyarakat kota malang merupakan persoalan yang menjadi hambatan pada pemanfaatan *website* dinas perijinan dalam memberikan informasi layanan publik guna mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan efisien.

Pelayanan informasi perijinan kepada masyarakat melalui media *website* Dinas Perijinan Kota Malang diharapkan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada publik, memberikan pelayanan arus informasi secara optimal dan berdaya guna. Dengan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul **"Pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT) Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Perijinan Kota Malang)".**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian meliputi :

1) Bagaimana pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT) pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik?
2) Apa kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT) dalam layanan media *website* Dinas Perijinan Kota Malang dalam pelayanan publik?
3) Apa upaya-upaya yang dilakukan Dinas Perijinan Kota Malang untuk mengoptimalkan pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT) pada media *website* dalam memberikan pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari Perumusan masalah yang telah dijabarkan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1) Untuk mengetahui pemanfaatan pada media ICT berbasis *website* yang disediakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik.

2) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan ICT dalam media *website* yang disediakan Dinas Perijinan Kota Malang dalam pelayanan publik.
3) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya-upaya yang dilakukan Dinas Perijinan Kota Malang untuk mengoptimalkan pemanfaatan ICT pada media *website* dalam memberikan pelayanan publik.

1.4 Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian ini mempunyai tujuan antara lain:

1. Secara praktis : Sebagai bahan masukan bagi Dinas Perijinan Kota Malang pada penerapan ICT dalam media *website* dalam memberikan pelayanan publik.
2. Secara akademis : Diharapkan dengan penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan terhadap pengembangan ilmu administrasi publik pada umumnya, dan berguna bagi mahasiswa lain yang melakukan penelitian dengan tema yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang isi penulisan, di bawah ini disampaikan pokok-pokok bahasan yang ada pada setiap bab, yaitu:

Bab I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan berbagai pendapat para ilmuwan serta teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian sebagai landasan atau arahan yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu berisi tentang otonomi daerah, e-*Governmenet*, Teknologi Informasi Komunikasi**,** Komunikasi Massa, Pelayanan Publik.

Bab III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai metodologi dan jenis penelitian yang diambil, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum mengenai Dinas Perijinan Kota Malang, penyajian data, peranan dan pemanfaatan ICT media *website* yang dikaitkan dengan layanan Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik dan upaya pengembangan serta kendala yang dihadapi oleh Dinas Perijinan Kota Malang dalam dalam pemanfaatan ICT dalam pelayanan publik pada media *website*.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari hasil-hasil penelitian yang dibahas pada bab-bab sebelumnya, serta pengajuan saran yang mungkin dapat dipergunakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Otonomi Daerah

2.1.1. Pengertian Otonomi Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 pasal 1 ayat 5, Otonomi daerah adalah hak, wewenang, kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai peraturan perundangundangan.

Secara etimologis kata otonomi berasal dari bahasa Latin, "*Autos*" yang berarti sendiri dan "*Nomos*" yang berarti aturan. Membahas tentang otonomi daerah tidak bisa terlepas dari konsep desentralisasi karena otonomi daerah merupakan bagian dari konsep desentralisasi. Hal tersebut senada dengan pendapat Muluk,MR (2003: 63) yang mengatakan bahwa

> "Cakupan istilah desentralisasi menunjukkan bahwa desentralisasi itu dapat dipahami dalam arti luas dan sempit. Dalam arti luas, desentralisasi mencakup konsep devolusi (desentralisasi dalam arti sempit), dekonsentrasi, dan delegasi yang mencakup pula privatisasi. Dalam khazanah sejarah Indonesia dikenal pula cakupan yang agak berbeda selain cakupan diatas, yaitu *medebewind dan vrij bestuur*."

Menurut Kaho (1997:14) memberikan arti "peraturan sendiri dan pemerintah sendiri", sebagaimana yang dikemukakannya sebagai berikut: "Mula-mula otonomi atau berotonomi berarti mempunyai peraturan sendiri atau mempunyai hak atau kekuasaan atau kewenangan untuk membuat peraturan sendiri".

2.1.2. Konsep Otonomi Daerah

Otonomi nyata merupakan keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan kewenangan pemerintahan dibidang tertentu yang hidup dan berkembang di daerah. Sedang otonomi yang bertanggungjawab maksudnya ialah berupa perwujudan pertanggungjawaban sebagai konsekwensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang harus dipikul oleh daerah dalam mencapai tujuan pemberian otonomi, yaitu berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan

kehidupan demokrasi keadilan dan pemerataan, serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat. Jadi secara umum otonomi daerah mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Daerah memiliki kewenangan untuk membuat kebijakannya sendiri tanpa intervensi dari pihak luar.
2. Daerah memiliki kewenangan untuk memilih dan menentukan pimpinan daerahnya (KDH).
3. Daerah memiliki kewenangan penuh mengelola keuangan dalam membiayai kegiatan rumah pemerintahannya.
4. Lembaga daerah memiliki supremasi terhadap eksekutif daerah

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam melaksanakan tugas otonomi daerah dengan sebaik-baiknya, seperti yang diungkapkan oleh Kaho (1997: 66-69) yaitu:

1. Manusia pelaksananya harus baik.
   Penyelenggaraan otonomi daerah yang sehat dan baik akan berjalan lancer bila manusia pelaksananya baik. Dalam posisi ini, manusia sangat penting karena manusia merupakan unsure dinamis dalam organisasi yang bertindak/bergerak sebagai penggerak roda organisasi pemerintahan.
2. Keuangan harus cukup dan baik.
   Penyelenggaraan otonomi daerah tidak dapat dilepaskan dari cukup tidaknya kemampuan dalam bidang keuangan, karena kemampuan keuangan ini merupakan salah satu indikator penting guna mengukur tingkat otonomi suatu daerah.
3. Perlatan harus cukup dan baik.
   Pengertian peralatan disini adalah setiap benda atau alat yang dapat dipergunakan untuk mempelancar pekerjaan atau kegiatan Pemerintah Daerah.
4. Organisasi dan manajemennya harus cukup dan baik.
   Organisasi yang dimaksud adalah struktur yaitu susunan terdiri dari satuan-satuan organisasi beserta pejabat, kekuasaan, tugasnya dan hubungan satu lainnya. Manajemen adalah proses manusia yang

menggerakkan tindakan dalam usaha kerjasama, sehingga tujuan yang telah ditentukan benar-benar tercapai.

Selanjutnya Kaho (1997: 88-89) mengemukakan bahwa suatu daerah disebut daerah otonom apabila memiliki atribut sebagai berikut:

1. Mempunyai urusan tertentu yang disebut urusan rumah tangga daerah, urusan rumah tangga daerah ini merupakan urusan yang diserahkan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah;
2. Urusan rumah tangga daerah diatur dan diurus/diselenggarakan atas inisiatif atau prakarsa dan kebijakan daerah itu sendiri;
3. Untuk mengatur dan mengurus urusan rumah tangga daerah tersebut, maka daerah memerlukan aparatur sendiri yang terpisah dari aparatur pemerintah pusat, yang mampu untuk menyelenggarakan urusan rumah tangga daerahnya;
4. Mempunyai sumber keuangan sendiri yang dapat menghasilkan pendapatan yang cukup dagi daerah, agar dapat membiayai segala kegiatan dalam rangka penyelenggaraan urusan rumah tangga daerahnya.

Dari keempat atribut diatas, kemampuan aparatur Pemerintah Daerah merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah suatu daerah dapat.mampu menyelenggarakan urusan rumah tangganya dengan baik atau tidak. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan otonomi daerah ini sangat tergantung pada manusia sebagai pelaksananya atau aparatur pemerintah itu sendiri.

Bidang-bidang yang menjadi urusan daerah tergantung dari system penyerahan urusan-urusan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah-daerah otonom diwilayahnya. Menurut Kaho (1997:15-20) mengemukakan bahwa teknik yang dipergunakan untuk menetapkan bidang mana yang menjadi urusan pemerintah pusat dan mana yang merupakan wewenang pemerintah daerah, adalah sebagai berikut:

1. Sistem Residu (Teori Sisa)

   Dalam sistem ini, secara umum telah ditentukan terlebih dahulu tugas-tugas yang menjadi wewenang pemerintah pusat, sedangkan sedangkan sisanya menjadi urusan rumah tangga daerah.

2. Sistem Material

   Dalam sistem ini, tugas pemerintah daerah ditetapkan satu persatu secara limitatif atau terperinci. Diluar dari tugas yang telah ditentukan, merupakan urusan Pemerintah Pusat.

3. Sistem Formal

   Dalam sistem ini, urusan yang termasuk dalam urusan rumah tangga Daerah tidak secara priori ditetapkan dalam atau dengan Undang-undang. Daerah boleh mengatur dan mengurus segala sesuatu yang dianggap penting bagi Daerahnya, asal saja tidak mencakup urusan yang telah diatur dan diurus oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah yang lebih tinggi tingkatannya.

4. Sistem otonomi Riil

   Dalam sistem ini, penyerahan urusan atau tugas dan kewenangan kepada Daerah didasarkan pada factor yang nyata atau riil, sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan yang riil dari Daerah maupun Pemerintah Pusat serta pertumbuhan kehidupan masyarakat yang terjadi. Sistem ini dianut oleh Negara Republik Indonesia semasa berlakunya Undang-undang No. 1 tahun 1957, Penetapan Presiden No. 6 tahun 1959 (disempurnakan) dan Penpres No. 5 tahun 1960 (disempurnakan), dan Undang-undang No. 18 tahun 1965.

5. Prinsip Otonomi yang Nyata, dinamis dan Bertanggung jawab

   Prinsip ini merupakan salah stau variasi dari system otonomi riil. Sedangkan untuk bidang yang menjadi kewenangan dari pemerintah daerah tertuang didalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, urusan yang menjadi kewenangan Daerah diatur dalam:

   Pasal 10 Ayat (1), Pemerintahan Daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-Undang ini di tentukan menjadi urusan Pemerintah. Ayat (3), Urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi: a. politik luar negeri; b.

pertahanan; c. keamanan; d. yustisi; e. moneter dan fiskal nasional; dan f. agama.

Lebih lanjut urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Propinsi diatur dalam Pasal 13 ayat (1) dan (2) sebagai berikut : Urusan wajib yang menjadi Kewenangan pemerintahan daerah Provinsi merupakan urusan dalam skala provinsi yang meliputi:

Perencanaan dan pengendalian pembangunan

1. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang
2. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
3. Penyediaan sarana dan prasarana umum
4. Penanganan bidang kesehatan penyelenggaraan pendidikan dan alokasi sumber daya manusia potensial
5. Penanggulangan masalah sosial lintas kabupaten/kota
6. Pelayanan bidang ketenagakerjaan lintas kabupaten/kota
7. Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil, dan menengah termasuk lintas kabupaten/kota
8. Pengendalian lingkungan hidup
9. Pelayanan pertanahan termasuk lintas kabupaten/kota
10. Pelayanan kependudukan, dan catatan sipil
11. Pelayanan administrasi umum pemerintahan
12. Pelayanan administrasi penanaman modal termasuk lintas kabupaten atau kota
13. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya yang belum dapat dilaksanakan oleh kabupaten atau kota
14. Urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Sedangkan urusan yang menjadi kewenangan Kabupaten atau Kota diatur dalam Pasal 14 Ayat (1) dan Ayat (2), yaitu : Urusan wajib yang menjadi Kewenangan pemerintahan daerah untuk Kabupaten atau Kota merupakan urusan yang berskala kabupaten atau kota meliputi :

1. Perencanaan dan pengendalian pembangunan
2. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang

3. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
4. Penyediaan sarana dan prasarana umum
5. Penanganan bidang kesehatan
6. Penyelenggaraan pendidikan
7. Penanggulangan masalah social
8. Pelayanan bidang ketenagakerjaan
9. Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil, dan menengah
10. Pengendalian lingkungan hidup
11. Pelayanan pertanahan
12. Pelayanan kependudukan, dan catatan sipil
13. Pelayanan administrasi umum pemerintahan
14. Pelayanan administrasi penanaman modal
15. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya
16. Urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

2.1.3. Tujuan Otonomi Daerah

Menurut Maskun dalam Supriatna (1996:43) tujuan pemberian otonom kepada daerah adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan ekonomi masyarakat setempat.
2. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan sosial budaya masyarakat.
4. Untuk demokratisasi.

Sedangkan tujuan otonomi daerah yang dikemukakan oleh Syarif Hidayat dalam Halim (2004: 23) dibedakan dari dua sisi kepentingan yaitu kepentingan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Dari kepentingan Pemerintah Pusat tujuan utamanya adalah pendidikan politik, pelatihan kepemimpinan, menciptakan stabilitas politik dan mewujudkan demokratisasi sistem pemerintahan di daerah. Sedangkan bila dilihat dari kepentingan Pemerintah Daerah terdapat tiga tujuan yaitu:

1. Untuk mewujudkan apa yang disebut sebagai political equality, artinya melalui otonomi daerah diharapkan akan lebih membuka kesempatan bagi

masyarakat untuk berpartisipasi dalam berbagai aktivitas politik ditingakt lokal atau daerah.

2. Untuk menciptakan local accountability, artinya dengan otonomi akan meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam memperhatikan hak-hak masyarakat.
3. Untuk mewujudkan local responsiveness, artinya dengan otonomi akan meningkatkan akselerasi pembagunan social dan ekonomi.

Sementara itu berdasarkan penjelasan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 bahwa tujuan pemberian otonomi daerah, berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan, dan pemerataan, serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara Pusat dan Daerah serta antar-Daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Faktor-faktor penting dalam otonomi daerah merupakan faktor yang menentukan berjalannya atau keberhasilan tujuan Otonomi Daerah. Menurut pendapat Syamsi (1994: 180) menyatakan bahwa :

> "Ada beberapa ukuran untuk mengetahui kemampuan suatu daerah untuk mengelola dan mengatur rumah tangganya sendiri antara lain :
> 1. Kemampuan struktural organisasi
> 2. Kemampuan aparatur pemerintah daerah
> 3. Kemampuan mendorong partisipasi masyarakat
> 4. Kemampuan keuangan daerah."

Sedangkan menurut Kaho (1997:80), ada beberapa tolok ukur yang harus diperhatikan:

1. Mempunyai urusan tertentu yang disebut urusan rumah tangga, urusan rumah tangga daerah ini diserahkan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah
2. Urusan rumah tangga daerah diatur dan diurus atau diselenggarakan atas inisiatif atau prakarsa dan kewajiban daerah itu sendiri
3. Untuk mengatur dan mengurus rumah tangga tersebut maka daerah memerlukan aparatur sendiri yang terpusat dari aparatur pemerintah pusat yang mampu menyelenggarakan urusan rumah tangga daerahnya

4. Mempunyai sumber keuangan sendiri yang dapat menghasilkan pendapatan yang cukup tinggi bagi daerah, agar dapat membiayai segala kegiatan dalam penyelenggaraan urusan rumah tangga daerah.

Dari ciri-ciri diatas dapat diukur sejauh mana daerah mencapai otonomi, peningkatan hasil atas indikator-indikator yang ada dapat dibaca dan dicapai kesimpulan atas otonomi yang dilaksanakan. Dari pengertian diatas dapat dikatakan bahwa otonomi adalah perwujudan pelaksanaan desentralisasi dan merupakan penerapan konsep teori " Areal devision of power " yang membagi kekuasaan secara vertikal yaitu daerah dibawahnya. Konsep penyelenggaraan daerah otonom tidak dapat lepas dari pemerintah pusat itu sendiri dalam menunjukkan niat baiknya pada daerah. Untuk itu para penyelenggara pemerintah daerah yaitu pemerintah daerah dan DPRD mempunyai peran aktif dalam setiap tugas-tugas yang diemban oleh daerah atas pelayanan publik.

2.1.4. Otonomi daerah dalam era reformasi

Otonomi daerah adalah salah satu hasil dari reformasi, dengan terjadinya reformasi yang berintikan demokratisasi maka otonomi daerah menuntut reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan baik Pemerintah Pusat maupun daerah.

Era reformasi menuntut perubahan di berbagai tatanan kehidupan. Salah satunya adalah perubahan paradigma pemerintahan yang menuntut adanya perubahan-perubahan yang mendasar dari sistem lama yang serba sentralistis, dimana pemerintah pusat sangat kuat dalam menentukan kebijakan. Paradigma baru tersebut menuntut suatu system yang mampu mengurangi ketergantungan dan bahkan menghilangkan ketergantungan pemerintah daerah kepada pemerintah pusat, serta bias memberdayakan daerah agar mampu berkompetisi baik secara regional, nasional maupun internasional.

Dalam menanggapi paradigma baru tersebut maka pemerintah memberikan otonomi kepada daerah secara luas, nyata dan bertanggung jawab. Otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab tersebut pada prinsipnya bertujuan untuk memungkinkan daerah mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri agar berdaya guna dan berhasil guna dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan serta dalam rangka pelayanan kepada masyarakat. Pada

akhirnya diharapkan dapat mewujudkan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia baik secara lahir maupun batin.

Sebagai salah satu perwujudan otonomi daerah tersebut diantaranya adalah penyerahan sebagian urusan pemerintahan kepada daerah. Penyerahan sebagian urusan tersebut berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan daerah yang bersangkutan. Oleh karenanya dapat dipahami jika daerah khususnya daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab harus benar-benar mampu menerima dan melaksanakan urusan-urusan yang diberikan tersebut serta mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2.2. *Elektronik Government* atau *E-Government*

2.2.1. Definisi *Elektronik Government*

Berbagai ahli dari berbagai negara mendefinisikan istilah *e-Government* menurut persepsi mereka masing-masing, sehingga seringkali di negara-negara lain sering memiliki perbedaan dalam pelaksanaannya. Secara implisit *e-Government* didefinisikan oleh Menteri Informasi dan Komunikasi sebagai salah satu pemberdayaan aparatur negara yang diharapkan dapat mengubah orientasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Electronic Government adalah suatu pengetahuan teknologi informasi sebagai sarana komunikasi dan informasi bagi hubungan antara warga masyarakat dan pemerintahnya.

1. Definisi Lembaga dan Institusi Non Pemerintah

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

   > "*Electronic government* adalah penggunaan tehnologi 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 (2002:3) vendor perangkat lunak terkemuka semacam SAP memiliki definisi sendiri, yaitu : "*electronic government* adalah suatu pergerakan global untuk mempromosikan penggunaan internet oleh para agen pemerintah dan semua orang yang berhadapan dengannya."

2. Definisi Beragam Pemerintahan

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* :

> "Pengembangan *electronic government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan 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 mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi."

Dalam Indrajit (2002:3-4) 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 :

> "*E-Government* adalah suatu cara bagi pemerintah untuk menggunakan tehnologi 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 tehnologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

2.2.2. Latar Belakang *e-Government*

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

1. Peran informasi dan tehnologi yang semakin canggih serta mendominasi di hampir semua bidang kehidupan sehingga mendoromg ke arah globalisasi.
2. Dalam era globalisasi akan dilandasi dengan kebutuhan informasi yang semakin meningkat dibarengi maraknya jaringat internet, batas wilayah negara semakin tidak jelas, persaingan perdagangan semakin ketat.
3. Munculnya tuntutan masyarakat daerah pada birokrat untuk meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah.
4. Kemajuan tehnologi informasi yang semakin maju dan mampu mendorong kegiatan Sisitem Informasi Manajemen.

Electronic goverment 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.

2.2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Pada *e-Government*

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh institusi pemerintah dalam melakukan hubungan dengan penduduk, kalangan usaha dan lembaga pemerintah yang lain (*World Bank*). Teknologi informasi dalam hal ini meliputi perangkat keras komputasi, perangkat lunak aplikasi, jaringan telekomunikasi, dan Internet. Pemakaian teknologi informasi tersebut dapat meningkatkan pelayanan kepada penduduk, meningkatkan interaksi dengan kalangan bisnis dan industri, pemberdayaan penduduk dengan akses ke informasi, atau pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien. Hasilnya dapat berupa peningkatan transparansi, peran serta masyarakat, pelayanan yang lebih nyaman, peningkatan pendapatan dan penghematan pengeluaran.

Pemakaian teknologi informasi tersebut dapat meningkatkan pelayanan kepada penduduk, meningkatkan interaksi dengan kalangan bisnis dan industri, pemberdayaan penduduk dengan akses ke informasi, atau pengelolaan

pemerintahan yang lebih efisien. Hasilnya dapat berupa peningkatan transparansi, peran serta masyarakat, pelayanan yang lebih nyaman, peningkatan pendapatan dan penghematan pengeluaran. Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui e-*Govermnment*. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama (Indrajit, Richardus 2002:29) :

1. Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Govermnment* yang ingin dibangun dan diterapkan
2. Aspek Manfaat, menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan bsarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek e-*Govermnment* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu *Publish*, *Interact*, dan *Transact*.

1. *Publish*
   Jenis ini merupakan implementasi *e-Govermnment* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya jalur akses yang digunakan adalah komputer atau *handphone* melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat digunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan *browsing* (melalui *link* yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan. 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 keungan 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 restribusi yang harus dibayar.
2. *Interact*
   Pada kelas *interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang bisa digunakan. Yang pertama dalam bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Yang kedua, pemerintah memberikan fasilitas

akses dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (*chatting, tele-conference*, *web-TV*) maupun tidak langsung (*email, frequent ask questions, newsletter*, *mailing list*).

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. Transact

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya. Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua jenis kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

a. Masyarakat dapat mengurus permohonon 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.

2.2.4. 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 (2002:41-45).

1. Government to citizens

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi e*lectronic 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 goverment* 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.

2. *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 berinterakasi dengan berbagai

lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah *entity* berorientasi profit.

3. *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.
4. *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. Keberadaanya 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.

2.2.5. Maksud, Tujuan dan Manfaat *Electronic Goverment*

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

> "Maksud diterapkannya *electronic goverment* adalah untuk memberikan arah, pedoman, dan landasan hukum dalam rangka pembangunan, pelaksanaan dan pengembanagann sistem informasi manajemen di lingkungan pemerintah daerah dan seluruh jajarannya."

> " Tujuan diterapkannya e-Goverment adalah :
> 1. Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dan masyarakatnya sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah
> 2. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini
> 3. Menunjang *good governance* dan keterbukaan
> 4. Meningkatkan pendapatan asli daerah".

Sedangkan dalam Inpres Nomor 3 tahun 2003 pengembangan *electronic goverment* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

1. 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.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. 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 (2003:117) menjelaskan manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya *electronic government* :

1. Memperbaiki kualitas kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan usahawan, dan industri), terutama dalam hal ini kinerja fektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan negara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerpan konsep *good corporate governance.*
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi secara cepat dan tepat sejalan dengan perubahan glibal dan tern yang ada.
6. 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.

2.3. Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT)

Teknologi Informasi dan komunikasi adalah sebuah media atau alat bantu dalam memperoleh pengetahuan antara seseorang kepada orang lain. Menurut Puskur Diknas Indonesia, Teknologi Informasi dan Teknologi Komunikasi adalah suatu padanan yang tidak terpisahkan yang mengandung pengertian luas tentang segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, dan transfer atau pemindahan informasi antar media.

> Teknologi adalah suatu kata yang tak asing lagi bagi kita di era modernisasi ini. Definisi teknologi sendiri memiliki berbagai persepsi. Salah satu yang ahli yang berpendapat adalah Hyman Rickover. Ia berpendapat bahwa teknologi secara luas adalah tidak lain kecuali alat-alat, tehnik-tehnik, prosedur-prosedur atau alat-alat yang dibuat oleh manusia industri modern untuk memperbesar daya-daya budi badannya. Pemahaman mudahnya adalah, sebuah teknologi merupakan suatu bentuk fisik hasil kebudayaan masyarakat modern yang membutuhkan tehnik dan cara baru dalam pemakaiannya, digunakan untuk mencapai tujuan dan untuk dikembangkan menjadi lebih canggih lagi (The Liang Gie. 1984:14).

Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) mencakup dua aspek, yaitu *Teknologi Informasi* dan *Teknologi Komunikasi*. Teknologi Informasi adalah meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan Teknologi Komunikasi adalah segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat yang satu ke lainnya.

2.3.1. Teknologi Informasi

Istilah teknolgi informasi (*information technologi* atau IT) mulai populer pada tahun 1970-an dimana pada dekade sebelumnya istilah yang berkembang adalah teknologi komputer atau Pengolahan Data Elektronis atau PDE (Electronic Data Processing atau EDP).

Menurut Alter (dalam Kadir, 2002:3) teknologi informasi mencakup perangkat keras dan perangkat lunak untuk melaksanakan satu atau sejumlah tugas pemrosesan data seperti menangkap, mentransmisikan, menyimpan, mengambil, memanipulasi atau menampilkan data.

Menurut Kadir (2002) istilah TI merupakan bagian dari sitem informasi pemakai dan manajemen. Dalam kamus Oxford (1995) teknologi informasi adalah studi atau penggunaan peralatan elektronika terutama komputer, untuk

menyimpan, menganalisa, dan endistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan dan gambar.

Dari beberapa pengertian teknologi informasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

2.3.1.1. Definisi Informasi

Informasi dapat didefinisikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. (Hartono, 2000:23). Selain definisi diatas, para pakar informasi ternyata memiliki definisi sendiri. Hartono dalam bukunya menulis pendapat dari para ahli informasi mengenai informasi (Hartono, 2000:23)

1. John Barch dan gary Grudnitski mendefinisikan informasi sebagai berikut. Informasi adalah data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan kepada penerima untuk digunakan di dalam pembuatan keputusan.
2. Arti informasi menurut Henry C. Lukas adalah kenyataan yang tampak mauoun tidak tampak yang tersedia untuk mengurangi ketidak pastian tentang bebrapa keadaan atau kejadian.
3. Informasi menurut Barry E. Chating menunjukkan hasil dari pengolahan data yang di organisasikan dan berguna kepada orang yang menerimannya.
4. Menurut Jerry Fite Gerald, Ardra F. Fitre Gerald dan Waren D. Staling. Jr. Informasi adalah data yang telah diubah kedalam bentuk yang berguna dan mencerminkan suatu tentang hubungan dari data tersebut.

Onong U Efendy (1984:76) membagi informasi menjadi tiga jenis, dimana ketiga jenis informasi tersebut diklasifikasikan berdasarkan aspek-aspek yang akan di uraikan sebagai berikut :

1. Informasi berdasarkan hal tersebut maka nilai-nilai informasi diantaranya :
   a. informasi yang tepat waktu
   b. informasi yang relavan
   c. informasi yang bernilai
   d. informasi yang dapat dipercaya
2. Informasi berdasarkan dimensi waktu
   Informasi berdasarkan dimensi waktu diklasifikasikan menjadi dua, yaitu :
   a. Informasi masa lalu
   b. Informasi masa kini
3. Informasi berdasarkan sasaran
   Informasi berdasarkan sasaran adalah informasi yang ditujukan kepada seseorang atau kelompok orang baik yang terdapat dalam organisasi maupun luar organisasi. Jenis informasi ini diklasifikasikan sebagai berikut :
   a. Informasi individual
   b. Informasi komunitas

Pengklasifikasian informasi menurut Siagian (1982:25) menyebutkan bahwa informasi diklasifikasikan antara lain, menjadi informasi yang bersifat terbuka dan informasi yang bersifat tertutup.

1. informasi yang bersifat terbuka adalah informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat dan perlu disebarluaskan.
2. informasi yang bersifat tertutup adalah informasi yang tidak disebarluaskan, termasuk informasi yang bersifat terbatas dan sangat rahasia.

Untuk dapat menyajikan informasi yang terpilih maka harus diketahui sifat-sifat informasi. Seperti yang disebutkan Widjaya (1986:30) sifat-sifat informasi adalah sebagai berikut :

1. Informasi yang relefan dan yang tidak relevan
   Yang dimaksud informasi yang relevan adalah informasi yang ada hubungannya atau ada kepentingannya bagi si penerima, sedangkan informasi yang tidak relevan adalah informasi yang tidak ada atau sedikit sekali kepentingannya bagi si penerima.
2. Informasi yang dapat berguna dan kurang berguna
   Sebagai contoh informasi tentang kenaikan harga kebutuhan pokok tidak berguna bagi suatu pimpinan kantor Depdiknas tetapi ada gunannya bagi sebagian pribadi (kepala keluarga)
3. Informasi dapat tepat waktunya, dapat pula tidak tepat waktunya
   Informasi dikatakan tepat waktunya apabila dapat mencapai si penerima sebelum ia melakukan pengambilan keputusan. Tetapi apabila informasi

tersebut datangnya setelah keputusan diambil, maka informasi tersebut tidak tepat waktunya atau telah basi.

4. Informasi dapat valid dan dapat tidak valid
   Apabila informasi yang diberikan kepada seseorang merupakan informasi yang keliru, maka informasi tersebut merupakan informasi yang tidak valid, sebaliknya bila informasi itu benar maka informasi itu adalah valid.

Dari keterangan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa informasi adalah data yang diolah dan disampaikan kepada orang lain, sehingga orang itu akan mempunyai kejelasan terhadap hal yang berhubungan dengan kebijakan dan kegiatan organisasi atau perusahaan.

Hal-hal yang harus diatur sedemikian rupa agar menumbuhkan respon dari masyarakat, menurut Djanaid (1993:49) antara lain :

1. Pesan harus diatur begitu rupa sehingga menumbuhkan perhatian, pesan harus menyolok.
2. Pesan harus memakai lambang-lambang yang sesuai dengan lingkup pengalaman si penerima
3. Pesan harus diarahkan pada nilai-nilai komunikasi
4. Pesan akan diterima apabila tidak bertentangan dengan norma-norma masyarakat

Sedangkan menurut Bonar (1996:27) syarat yang harus diperrhatikan dalam penyampaian informasi adalah :

1. kesanggupan untuk berfikir tenang
2. mempunyai sesuatu untuk dikatakan
3. mempunyai tujuan khusus
4. memiliki pengetahuan banyak tentang masalah itu
5. kesanggupan untuk menempatkan diri di dalam tempat si penerima

Dengan dipenuhinya beberapa persyaratan diatas diharapkan apa yang disampaikan pada masyarakat dapat diterima sesuai dengan apa yang diharapkan yang nantinya dapat dibentuk pandangan umum atau opini masyarakat yang positif terhadap program yang disampaikan oleh organisasi.

2.3.1.2. Struktur Informasi

Sementara itu struktur informasi diperlukan untuk memperjelas informasi yang akan disampaikan dalam portal, terutama situs internet. Struktur informasi yang tercakup dalam situs internet adalah:

1. *Brand visualization* (Kotler, 2002), yaitu penampakan simbol-simbol tertentu yang menjadi ciri khas suatu daerah,

2. *Information Changes* (Hanson, 2002), yaitu sejauh mana tingkat perubahan informasi dalam portal, baik statis (tidak pernah berubah) maupun dinamis (selalu berubah).
3. Jenis informasi, yaitu materi informasi yang disajikan terutama informasi yang berhubungan dengan sumberdaya pelayanan publik, seperti:
   a. informasi pelayanan umum
   b. informasi potensi dan peluang investasi
   c. informasi komoditi perdagangan
   d. informasi infrastruktur pendukung, seperti; *drainase*, listrik, telekomunikasi (untuk investasi), jaringan jalan, *trade center*, dan sebagainya
   e. informasi sarana pendukung, seperti transportasi (bus, kereta api, pesawat terbang), akomodasi (hotel dan restoran), pusat *souvenir*, dan sebagainya
   f. informasi aturan dan prosedur terkait tentang pelayanan publik.
4. Jenis data, yaitu bentuk informasi yang disajikan dalam portal, baik berupa teks, gambar, maupun peta.
5. Komunikasi, yaitu tersedianya media untuk berinteraksi antara pengunjung dengan Pemerintah secara *on-line*, baik berupa *e-mail*, kontak pengunjung, atau forum diskusi *on-line*.
6. Bahasa, yaitu pilihan penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung. Biasanya digunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris sebagai bahasa universal.
7. Universalitas, yaitu kemudahan akses baik dari segi kemudahan membuka situs maupun pencarian situs dalam search engine, serta struktur menu yang familiar.

2.3.2. Tekonologi Komunikasi

Teknologi komunikasi adalah peralatan perangkat keras (*hardware*) dalam sebuah struktur organisasi yang mengandung nilai-nilai sosial, yang memungkinkan setiap individu mengumpulkan, memproses, dan saling tukar menukar informasi dengan individu-individu lainnya.

Dengan teknologi sistem telekomunikasi berpengaruh pada perkembangan pengolahan data, data dan informasi dapat dikirim dari suatu tempat ke tempat lain dengan alat komunikasi. Untuk mendukung sistem telekomunikasi diperlukan jaringan komputer, dengan adanya jaringan komputer pengiriman data akan mencapai wilayah yang lebih luas bahkan dapat menjalani transaksi langsung dari pengguna. Internet merupakan salah satu bentuk perkembangan jaringan komputer.

2.3.2.1. Definisi Komunikasi

Memahami komunikasi berarti memahami apa yang terjadi selama komunikasi berlangsung, mengapa itu terjadi, manfaat apa yang dirasakan, akibat-akibat apa yang ditimbulkannya, apakah tujuan dari aktifitas berkomunikasi sesuai dengan apa yang diinginkan, memahami hal-hal yang dapat mempengaruhi dan memaksimalkan hasil-hasil dari kejadian tersebut.

Menurut Anwar arifin (1988:17), komunikasi merupakan suatu konsep yang multi makna. Makna komunikasi dapat dibedakan berdasarkan:

1. Komunikasi sebagai proses sosial
   Komunikasi pada makna ini ada dalam konteks ilmu sosial. Dimana para ahli ilmu sosial melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan komunikasi yang secara umum menfokuskan pada kegiatan manusia dan kaitan pesan dengan perilaku.
2. Komunikasi sebagai Peristiwa
   Dalam hal ini komunikasi mempunyai pengertian, bahwa komunikasi merupakan gejala yang dipahami dari sudut bagaimana bentuk dan sifat terjadinya. Peristiwa komunikasi dapat diklasifikasikan berdasarkan kriteria tertentu. Ada yang membedakan komunikasi massa dengan komunikasi tatap muka, komunikasi verbal dan non verbal, komunikasi yang menggunakan media dan tanpa media.
3. Komunikasi sebagai Ilmu
   Struktur ilmu pengetahuan meliputi aspek aksiologi, epistomologi dan ontologi. Aksiologi mempertanyakan dimensi utilitas (faedah, peranan dan kegunaan). Epistomologi menjelaskan norma-norma yang dipergunakan ilmu pengetahuan untuk membenarkan dirinya sendiri. Sedangkan ontologi mengenai struktur material dari ilmu pengetahuan.
4. Komunikasi sebagai kiat atau keterampilan
   Komunikasi dipandang sebagai skill yang oleh individu dipergunakan untuk melakukan profesi komunikasi. Perkembangan dunia komunikasi di Indonesia pada masa yang akan datang menunjukkan prospek yang semakin cerah. Dengan demikian, masalah-masalah yang berhubungan dengan profesi komunikasi tetap menjadi agenda penting. Antara komunikasi dan bidang profesional terdapat kaitan yang signifikan. Dalam menunjang suatu profesi atau karir yang menuntut kemampuan

pemahaman pada sifat dasar komunikasi, berkomunikasi secara kompeten dan efektif diperlukan dalam bidang kemampuan berkomunikasi (speech communication), komunikasi massa, komunikasi organisasi, komunikasi politik, public relations, periklanan, penyiaran (broadcasting) dan pemasaran.

Pengetahuan dan kemampuan komunikasi adalah dasar untuk kualitas kepemimpinan. Merupakan hal pokok untuk hubungan interpersonal, mempengaruhi dan perkembangan informasi dalam organisasi. Komunikasi juga memainkan peran penting dalam perencanaan, pengambilan keputusan, pemikiran strategis, memperoleh pengetahuan teknis dan menilai hasil.

2.3.2.2. Sistem Telekomunikasi

Pengertian sistem telekomunikasi adalah sekumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang bersesuaian dan teratur sebagai pendukung media komunikasi informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain (Loundon & Loundon 2005:353). Sedangkan sistem telekomunikasi (*telecomunication system*) menurut Jogiyanto (2003:176) adalah sistem untuk mengkomunikasikan data atau informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain.

Komponen-komponen sistem telekomunikasi menurut Louden & Louden (2005:353) adalah :

1. Komputer untuk memproses informasi
2. Terminal atau perangkat input atau output yang bisa mengirim atau menerima data
3. Saluran komunikasi, yaitu hubungan yang menyalurkan data atau suara antara perangkat pengirim dan penerima dalam jaringan. Saluran komunikasi menggunakan beragam media komunikasi, seperti saluran telepon, kabel koaksial, kabel *fiber-optik*, dan transmisi nirkabel.
4. Prosesor komukasi, seperti modem, *multiplekser, kontroler, prosesor front-end*, yang memberi dukungan untuk transmisi dan penerimaan data.
5. Perangkat lunak komunikasi yang mengendalikan aktivitas input dan output dan mengelola fungsi lainnya dari jaringan komunikasi.

Komponen-komponen sistem telekomunikasi menurut Jogiyanto. Untuk mengkomunikasikan dari suatu tempat ke tempat lain, lima komponen yang harus tersedia adalah sebagai berikut :

1. Komputer atau terminal pengirim untuk mengirim data dan informasinya. Tugas-tugas yang dilakukan oleh komputer pengirim (penerima) dalam transmisi data adalah sebagai berikut :

a. Mengirim (menerima) sinyal untuk membentuk jalur perantara transmisi.
b. Mengarahkan transmisi ke arah media yang digunakan.
c. Mempersiapkan format dari data yang dikirim (diterima).
d. Melakukan transmisi data dan mengatur kecepatan dari transmisi.
e. Melakukan pengawasan transmisi jika terjadi kesalahan transmisi.

2. Media transmisi (transmition media) atau jalur atau kanal komunikasi (comunication chanel) yang akan membawa data yang akan dikirimkan dari sumber data ke penerima.
3. Pemroses komunikasi (comunication processor) merupakan alat pendukung transmisi data seperti misalnya *modem, multiplekser, kontroler, prosesor front-end processor, switching,* dan sebagainya.
4. Perangkat lunak komunikasi (comunication software) yang akan mengendalikan proses komunikasi data.
5. Komponen atau terminal penerima. Jogiyato (2003:176-177)

2.3.2.3. Jaringan Komputer

Penggunaan jaringan komputer sangat mempengaruhi kehidupan manusia secara global. Dengan memanfaatkan jaringan komputer dapat mendorong perusahaan untuk dapat kompetitif dalam secara optimal untuk memacu kinerjanya. Baik entitas bisnis untuk meningkatkan efisiensi kinerja dan meningkatkan pelayanannya bagi masyarakat, juga entitas akademik untuk meningkatkan pelayanannya bagi stake holder.

Oetomo (2004:7) mendefinisikan jaringan komputer adalah sekelompok otonom yang dihubungkan satu dengan lainnya dengan menggunakan protokol komunikasi melalui media komunikasi sehingga dapat berbagi data informasi, program-program penggunaan bersama perangkat keras seperti *printer, hardisk,* dan sebagainya.

Pengertian jaringan komputer atau *network* menurut Jogiyanto (1999:237) adalah jaringan dari sistem komunikasi data yang melibatkan sebuah atau lebih sistem komputer yang dihubungkan dengan jalur transmisi dan alat komunikasi membentuk satu sistem.

Jaringan komputer (*networking*) menurut (Neibauer, 2001:3) yaitu menghubungkan dua atau lebih komputer bersama. Jaringan memberikan efisiensi kerja yang bisa meningkatkan pengembalian investasi perusahaan di sisi komputer, *software,* dan pelatihan komputer. Jaringan berkontribusi pada efisiensi dan efektifitas kantor dengan menghemat waktu dan uang dengan membantu proses pengambilan keputusan.

Dalam memangun sistem informasi secara terintegrasi, teknologi jaringan komputer sangat berperan, karena :

1. Proses interaksi sering terjadi pada suatu tempat yang berbeda dengan tempat pengolahan datanya, sehingga data dapat selalu terintegrasi dengan baik.
2. Data dalam suatu perusahaan harus terintegrasi dengan baik sehingga senantiasa dapat dieksplorasi untuk pembuatan laporan manajerial yang akurat setiap saat (*Up to date).*
3. Sering diperlukan pendistribusian proses pengolahan data untuk menghindari "*Bottle neck*".
4. Mempercepat pendistribusian data dan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan.
5. Jaringan komputer memungkinkan beberapa komputer untuk saling memanfaatkan sumber daya yang ada seperti *printer, hardisk,* dan *pheripheral* lainnya, sehingga dapat menekan biaya pembelian *pheripheral* atau *software* dan meningkatkan efektifitas dari pengguna sumber daya tersebut.
6. Jaringan komputer memungkinkan terjadinya komunikasi antar pemakai komputer, baik untuk *telekonference* maupun untuk mengirimkan pesan-pesan (*E-mail*) atau informasi penting lainnya. Disamping itu dengan dibentuknya jaringan, maka biaya telepon dapat ditekan.
7. Sistem jaringan komputer memberi perlindungan terhadap data.
8. Dengan jaringan komputer, maka pengembangan peralatan dapat dilakukan dengan mudah dan menghemat biaya (Oetomo, 2002:61).

Network merupakan sattu cara yang sangat berguna untuk mengintegrasikan sistem informasi dari satu area ke area lainnya. *Network* memberi kemudahan dalam menerima atau mengakses informasi secara tepat dan terstruktur yang sangat mendukung dalam mengerjakan bidang apapun.

Jaringan komputer yang digunakan dalam suatu organisasi dewasa ini dapat dikelompokkan menjadi beberapa macam berdasarkan luas luasan area yang dapat dijangkau atau dilayani. Secara umum bentuk jaringan komputer berdasarkan area kerjanya dapat digolongkan dalam empat kelompok, yaitu Jaringan Komputer Lokal (*Local Area Network*/LAN), Inter Jaringan (*Interconnection Network*), Jaringan Komputer Metropolitan (*Metropolitan Area Network*/MAN), dan Jaringan Komputer Skala Luas (*Wide Area Network*/WAN) (Oetomo, 2002:21)

2.3.2.4. Internet

Internet merupakan bentuk layanan penyajian informasi dengan menggunakan media teknologi modern (komputer) dengan segala perangkat dan perkembangannya, dengan menyajikan data, fakta, dan informasi yang tepat. Pengertian internet menurut Cideno (1996:9) adalah suatu jaringan kerja global yang terdiri atas lebih dari seribu jaringan yang lebih kecil, dimana semuanya menggunakan *Internet Protocol* (IP) untuk berkomunikasi satu dengan lainnya.

Menurut Werner J. Severin dan James W.T. (2008:7), ada tiga fitur utama dalam Internet, yaitu *E-mail* (surat elektornik), *Newsgroups and Mailing list*, serta *World Wide Web*. Kehadiran internet membuat perubahan cepat, terutama dalam akses informasi dan perkembangan pendidikan. Perubahan besar dan cepat ini disebabkan berbagai faktor sebagai berikut :

1. Semakin banyak media akses informasi
2. Biaya relatif terjangkau oleh pemakai
3. Tidak tergantung dari satu pemasok
4. Sebagi sistem jaringan informasi yang kokoh (H.S. Lasa, 2005: 256)

Pengertian *Website* atau situs menurut Yos Sudarso (2008) dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*).

Untuk menyediakan keberadaan sebuah website, maka harus tersedia unsur-unsur penunjangnya, adalah sebagai berikut:

1. Nama domain (*Domain name/URL - Uniform Resource Locator*)
   Pengertian Nama domain atau biasa disebut dengan *Domain Name* atau URL adalah alamat unik di dunia internet yang digunakan untuk mengidentifikasi sebuah *website*, atau dengan kata lain domain name adalah alamat yang digunakan untuk menemukan sebuah *website* pada dunia internet. Contoh : http://www.baliorange.net, http://www.detik.com. Nama domain diperjualbelikan secara bebas di internet dengan status sewa tahunan. Nama domain sendiri mempunyai identifikasi ekstensi atau akhiran sesuai dengan kepentingan dan lokasi keberadaan *website* tersebut. Contoh nama domain ber-ekstensi internasional adalah com, net, org, info, biz, name, ws. Contoh nama domain ber-ekstensi lokasi Negara Indonesia adalah co.id (untuk nama domain *website* perusahaan), ac.id (nama domain

website pendidikan), go.id (nama domain *website* instansi pemerintah), or.id (nama domain *website* organisasi).

2. Rumah tempat *website* (*Web hosting*)
   Pengertian *Web Hosting* dapat diartikan sebagai ruangan yang terdapat dalam *harddisk* tempat menyimpan berbagai data, file-file, gambar dan lain sebagainya yang akan ditampilkan di *website*. Besarnya data yang bisa dimasukkan tergantung dari besarnya *web hosting* yang disewa/dipunyai, semakin besar *web hosting* semakin besar pula data yang dapat dimasukkan dan ditampilkan dalam *website*. *Web Hosting* juga diperoleh dengan menyewa. Besarnya hosting ditentukan ruangan harddisk dengan ukuran MB(*Mega Byte*) atau GB(*Giga Byte*). Lama penyewaan *web hosting* rata-rata dihitung per tahun. Penyewaan hosting dilakukan dari perusahaan-perusahaan penyewa *web hosting* yang banyak dijumpai baik di Indonesia maupun Luar Negri.
3. Bahasa Program (*Scripts Program*)
   Adalah bahasa yang digunakan untuk menerjemahkan setiap perintah dalam *website* yang pada saat diakses. Jenis bahasa program sangat menentukan statis, dinamis atau interaktifnya sebuah website. Semakin banyak ragam bahasa program yang digunakan maka akan terlihat website semakin dinamis, dan interaktif serta terlihat bagus. Beragam bahasa program saat ini telah hadir untuk mendukung kualitas *website*. Jenis jenis bahasa program yang banyak dipakai para desainer *website* antara lain HTML, ASP, PHP, JSP, *Java Scripts, Java applets* dsb. Bahasa dasar yang dipakai setiap situs adalah HTML sedangkan PHP, ASP, JSP dan lainnya merupakan bahasa pendukung yang bertindak sebagai pengatur dinamis, dan interaktifnya situs. Bahasa program ASP, PHP, JSP atau lainnya bisa dibuat sendiri. Bahasa program ini biasanya digunakan untuk membangun portal berita, artikel, forum diskusi, buku tamu, anggota organisasi, *email*, *mailing list* dan lain sebagainya yang memerlukan *update* setiap saat.
4. Desain *website*
   Setelah melakukan penyewaan *domain name* dan *web hosting* serta penguasaan bahasa program (*scripts program*), unsur *website* yang penting dan utama adalah desain. Desain *website* menentukan kualitas dan keindahan sebuah *website*. Desain sangat berpengaruh kepada penilaian pengunjung akan bagus tidaknya sebuah *website*. Untuk membuat *website* biasanya dapat dilakukan sendiri atau menyewa jasa *website designer*. Saat ini sangat banyak jasa *web designer*, terutama di kota-kota besar. Perlu diketahui bahwa kualitas situs sangat ditentukan oleh kualitas designer. Semakin banyak penguasaan *web designer* tentang beragam program atau *software* pendukung pembuatan situs maka akan dihasilkan situs yang semakin berkualitas, demikian pula sebaliknya. Jasa *web designer* ini yang umumnya memerlukan biaya yang tertinggi dari seluruh biaya pembangunan situs dan semuanya itu tergantung kualitas designer.

2.4. Komunikasi Massa

2.4.1. Definisi Komunikasi Massa

Komunikasi massa merupakan istilah bahasa Inggris "*mass communication*", atau komunikasi media massa (*mass media communication*), yang berarti komunikasi dengan menggunakan media massa atau komunikasi yang mass mediated (komunikator tak dapat bertatap langsung dengan khalayak). Sedangkan istilah *mass media* (Inggris) atau media massa (Indonesia) adalah dari *media of mass communication* (media yang digunakan dalam komunikasi massa).

Sementara DeFleur & McQuails (1988:5) mendefinsikan komunikasi massa sebagai suatu proses melalui mana komunikator-komunikator menggunakan media untuk menyebarluskan pesan-pesan secara luas dan terus-menerus menciptakan makna-makna serta diharapkan dapat mempengaruhi khalayak yang besar dan beragam dengan melalui berbagai macam cara. Definisi lain datang dari Little john (1999:562) yang mengatakan komunikasi massa adalah suatu proses dengan mana organisasi-organisasi media memproduksi dan mentransmisikan pesan-pesan kepada publik yang besar, dan proses di mana pesan-pesan itu dicari, digunakan, dimengerti, dan dipengaruhi oleh audience. Ini artinya, proses produksi dan transmisi pesan dalam komunikasi massa sangat dipengaruhi oleh kebutuhan dan kepentingan audience. Jalaluddin Rakhmat merangkum komunikasi massa adalah jenis komunikasi yang ditujukan kepada sejumlah khalayak yang tersebar, heterogen dan anonim melalui media cetak atau elektronik sehingga pesan yang sama dapat diterima secara serentak dan sesaat.

Dari berbagai definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa, baik cetak (surat kabar, majalah) atau elektronik (radio, televisi), yang dikelola oleh suatu lembaga yang ditujukan kepada sejumlah besar orang yang tersebar di banyak tempat, anonim dan heterogen.

2.4.2. Proses Komunikasi Massa

Definisi komunikasi di atas menunjukkan, komunikasi massa selalu berhubungan dengan transmisi dan penyebaran pesan. DeFleur & McQuails (1988:4) misalnya, mengatakan "komunikasi massa adalah proses di mana komunikator professional menggunakan media untuk pesan secara luas, cepat dan

kontinyu untuk menimbulkan makna yang diharapkan pada audience yang besar dan beragam dalam upaya mempengaruhinya dalam beragam cara. Hal serupa juga dikatakan Janowitz (1968:12) komunikasi massa terdiri dari lembaga-lembaga dan teknik-teknik dengan mana kelompok-kelompok khusus menggunakan peralatan-peralatan teknologi (pers, radio, film dsb) untuk menyebarkan isi simbolik kepada audience yang banyak jumlahnya, heterogen dan terpisahpisah.

Dari sini kita bisa melihat komponen-komponen dalam komunikasi massa, yang mencirikan sifat khusus institusi media, di antaranya :

1. “Si pengirim” dalam komunikasi massa selalu merupakan bagian dari sebuah kelompok yang terorganisir, dan seringkali merupakan anggota dari sebuah lembaga yang punya fungsi lain selain komunikasi.
2. “Si penerima” selalu seseorang tetapi juga dapat dilihat oleh si pengirim sebagai suatu kelompok atau kumpulan dengan beberapa atribut umum tertentu.
3. Salurannya, tidak lagi terdiri dari hubungan antar manusia, alat-alat ekspresi atau pancaindera, tetapi mencakup alat-alat dengan sistem penyebaran yang berdasarkan teknologi. Sistem-sistem ini tetap memiliki komponen-komponen sosial, karena terikat pada hukum, adat istiadat dan harapan-harapn masyarakat.

Proses komunikasi dalam komunikasi massa berlangsung dengan menggunakan media massa. Media massa dengan demikian, maka proses ini akan lebih kompleks bila dibandingkan dengan, misalnya, komunikasi antar persona. Sementara DeFleur/Dennis, menunjuk adanya lima tahap proses komunikasi massa (DeFleur, 1988:6) :

1. Sebuah pesan diformulasikan oleh para komunikator professional
2. Pesan dikirim secara cepat dan kontinyu dengan meneruskannya melalui media.
3. Pesan menjangkau audiens yang luas dan beragam, yang menyertai media dengan cara yang selektif.
4. Individu anggota audiens menginterpretasikan pesan dengan cara sesuai dengan makna berdasarkan pengalamannya yang diharapkan kurang lebih sama dengan yang dimaksud komunikator professional.
5. Sebagai hasil pengalaman makna ini anggota audiens dipengaruhi dalam suatu cara bahwa komunikasi memiliki pengaruh.

Berikut ini adalah komponen-komponen proses komunikasi :

1. Komunikator Profesional

Diantara beberapa komponen dalam proses komunikasi massa. komunikator profesional memegang peranan penting dalam proses komunikasi massa. Komunikator professional adalah sebuah tim, yang terdiri dari orang-orang yang berperan memproduksi proses komunikasi massa. Kita akan melihat komunikator professional tersebut (DeFleur, 1998:6-12).

a. Tahap pertama komunikasi massa terjadi ketika sebuah pesan dibentuk dalam suatu format yang layak untuk ditransisikan oleh media.
b. Yang memformat pesan adalah komunikator professional : produser, editor, reporter, dan lain-lain, yang mula-mula mengedit, dan menyebarluaskan berita hiburan, drama, dan isi yang lain.
c. Komunikator profesional tergantung dari kumpulan kelompok lain yang menolong memformulasikan dan menyebarluaskan pesan-pesannya.

Dengan demikian, komunikator professional adalah "orang-orang media" itu sendiri atau dari institusi lain yang membentuk pesan dalam suatu format yang dapat ditransmisikan melalui media massa.

2. Penjaga Gawang (*Gatekeeper*)

Komunikator profesional memiliki fungsi yang dikonsepsikan sebagai penjaga gawang (*gatekeeper*). Penjaga gawang adalah orang yang (dengan memilih, mengubah, dan menolak pesan) dapat mempengaruhi aliran informasi kepada seseorang atau sekelompok penerima. Keputusan penjaga gawang mengenai informasi mana yang diterima dan ditolak dipengaruhi oleh banyak variable. Blitter (dalam Tubbs, 1996 : 204) mengidentifikasi variable-variabel, diantaranya ekonomi, pembatasan legal seperti hukum mengenai pencemaran nama baik akan mempengaruhi seleksi dan penyajian berita, batas waktu (*deadline*), etika pribadi dan professional, kompetisi diantara media, nilai berita.

3. Cepat dan Kontinyu

Tahap ketiga dari proses komunikasi masa adalah menggerakkan pesan untuk mengatasi hambatan ruang dan waktu. Dikatakan, media massa dapat mengatasi ruang dan waktu. Ini berarti, pengiriman pesan-

pesan media massa, lebih dari media anatra personal, dilakukan secara cepat dan menyebar dalam jangkauan yang luas.

4. Keragaman Audiens

   Pesan menjangkau audiens yang luas dan beragam, yang menyertai media dengan cara yang selektif. Karean sifatnya yang umum, audiens media bisa sangat beragam, tidak memandang status sosial, tingkat pendidikan, agama, suku, ras, dan segala macam pengelompokan social. Hal ini terlihat dari, misalnya bahsa yang digunakan.

5. Pengaruh

   Sebagai hasil pengalaman makna ini anggota audiens dipengaruhi dalam suatu cara, bahwa komunikasi memiliki pengaruh. Pengaruh komunikasi biasanya dikonsepsikan sebagai dampak. Baik dalam komunikasi interpersonal, komunikasi organisasional, komunikasi publik maupun komunikasi massa. Tentang dampak media akan dibahas pada bab berikut.

2.4.3. Manfaat Komunikasi Massa

Pentingnya media massa di masyarakat, menurut Denis McQuail, adalah di samping merupakan industri yang terus berkembang dengan menciptakan tenaga kerja serta menghidupi industri lain juga karena media merupakan sumber kekuatan (Mc Quail, 1989 :3). Di luar itu media merupakan forum untuk menampilkan berbagai peristiwa, menjadi wahana pengembangan kebudayaan, serta sumber dominan bagi orang untuk memperoleh ganbaran tentang realitas sosial. Ini yang membuat studi tentang komunikasi massa menjadi semakin banyak diminati. Di antara ahli komunikasi yang teorinya tentang fungsi media banyak dikutip, Harold D. Lasswell barangkali menempati tempat utama.

Menurut Laswell, ada 4 (empat) fungsi media massa, yaitu :

1. Pengawasan lingkungan.
   Menunjukkan pengumpulan dan distribusi informasi mengenai kejadian-kejadian yang berlangsung di lingkungan, baik di dalam maupun di luar masyarakat tertentu. Dalam banyak hal, fungsi ini berhubungan dengan “penanganan berita”

2. Korelasi antar bagian masyarakat dalam menanggapi lingkungan.
   Tindakan korelasi meliputi interpretasi informasi mengenai lingkungan dan pemakaiannya untuk berperilaku dalam reaksinya terhadap peristiwa-peristiwa tadi. Aktivitas ini dikenal sebagai editorial atau propaganda.
3. Transmisi warisan sosial dari suatu generasi ke generasi berikutnya.
   Sedang transmisi warisan sosial berfokus pada komunikasi pengetahuan, nilai-nilai, dan norma-norma sosial dari generasi ke generasi lain atau dari anggota-anggota satu kelompok kepada pendatang baru. Kita sering menyebutnya sebagai fungsi pendidikan.
4. Hiburan.
   Fungsi hiburan berhubungan dengan hiburan massa, yang digambarkan para kritikus kebudayaan sebagai "hiburan massa adalah disfungsional selama ia gagal menimbulkan atau menumbuhkan selera publik sampai pada tingkatan yang mungkin dicapai oelh bentuk-bentuk hiburan yang kurang meluas seperti teater, opera, dan drama-drama klasik."

Ada satu fungsi lagi yang ditambahkan di sini, yakni fungsi mobilisasi. Menurut Denis McQuails, fungsi ini berhubungan dengan upaya "mengkampanyekan tujuan masyarakat dalam bidang agama." Fungsi mobilisasi agaknya yang paling relevan dengan permasalahan yang mencoba menghubungkan peranan pers dengan upaya mewujudkan pemerintahan yang baik. McQuails sendiri memerinci fungsi media lebih detail lagi (McQuail, 1989:70). Menurutnya ada fungsi media bagi maasyarakat dan ada pula fungsi bagi individu. Fungsi utama media bagi masyarakat terdiri dari :

1. Fungsi informasi
   Meliputi menyediakan informasi tentang peristiwa dan kondisi dalam masyarakat dan dunia, menunjukkan hubungan kekuasaan, memudahkan inovasi, adaptasi, dan kemajuan.
2. Fungsi korelasi
   Meliputi menjelaskan, menafsirkan, mengomentari makna peristiwa dan informasi, menunjang otoritas norma-norma yang mapan, melakukan sosialisasi, mengkoordinasi beberapa kegiatan, membentuk kesepakatan, menentukan urutan prioritas dan memberikan status relatif.
3. Fungsi kesinambungan
   Terdiri dari mengekspresikan budaya dominan dan mengakui keberadaan kebudayaan khusus (subculture) serta perkembangan budaya baru, meningkatkan dan melestarikan nilai-nilai.
4. Hiburan
   Fungsi Hiburan meliputi menyediakan hiburan, pengalihan perhatian, dan sarana relaksasi, meredakan ketegangan sosial.
5. Mobilisasi
   Fungsi mobilisasi adalah mengkampanyekan tujuan masyarakat dalam bidang politik, perang, pembangunan ekonomi, pekerjaan, dan kadang kala juga dalam bidang agama.

2.5. Pelayanan Publik

Dalam mencari arti pelayanan publik tidaklah terlepas dari masalah kepentingan publik atau kepentingan umum. Hal ini dikarenakan kepentingan umum merupakan bentuk himpunan atau kumpulan dari kepentingan-kepentingan individu selama kepentingan-kepentingan tersebut tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. H.A.S. Moenir (1995:6) mendefinisikan kepentingan umum sebagai berikut: "suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak atau masyarakat itu". Menurut Supriyanto dan Sugiyanti (2001) dalam Warsito Dan Yuwono (2003:68), dinyatakan bahwa pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain dimana dalam setiap kegiatan pelayanan tersebut selalu terjadi tindakan atau upaya dari pihak yang melayani untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani.

Mengenai pelayanan publik, menurut Kepmen PAN 81/93, dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Disamping itu juga terdapat beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan: persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
6. Bertanggung jawab: pimpinanan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran
10. Kecermatan
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Sebagai suatu produk, layanan mempunyai sifat menyebabkanya berbeda barang-barang lain. Menurut Martini (1995) bahwa karakteristik dari layanan adalah :

1. Tidak berwujud *(intangible)*
2. Tidak dapat dipisah-pisahkan *(inseparability)*
3. Berubah-ubah dan beragam *(variability)*
4. Tidak tahan lama *(perishability)*
5. Tidak ada kepemilikan *(unownership)*

Dalam hal pelayanan, dapat diketahui bahwa pelayanan itu timbul karena adanya suatu sebab-sebab yang diingikan oleh masyarakat selaku penerima layanan. H.A.S. Moenir (1995:12) menyatakan mengenai kebutuhan mendasar dan ideal dari setiap manusia yaitu:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang, sehingga bersedia melayani dan berkorban.
2. Adanya keyakinan untuk dan terhadap pentingnya saling tolong menolong sesama manusia, yang merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada

manusia. Dengan demikian seseorang dapat meminta pertolongan orang lain.

3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain merupakan suatu keharusan, sehingga inisiatif pertolongan muncul dari si pemberi pertolongan.

Sesuai dengan salah satu fungsi utama dari birokrasi yaitu fungsi pelayanan masyarakat, birokrasi dituntut untuk lebih bisa memposisikan dirinya sebagai pelayan masyarakat. Tuntutan-tuntutan dan kebutuhan akan pelayanan masyarakat tersebut pastinya harus diikuti oleh peningkatan kualitas pada masing-masing personil yang melayani. Namun secara praktek tidak dapat dipungkiri masih banyak ditemui bentuk-bentuk pelayanan yang dinilai masih kurang memenuhi standart, sorotan-sorotan negatif dari berbagai kalangan baik dari dalam negeri maupun luar negeri seperti masalah pelayanan yang berbelit-belit (red-tape), kurang responsif, dan lamban semakin menjadikan birokrasi memiliki 'citra buruk' yang berakibat pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat atas kinerja dari birokrasi.

Menurut Purnaweni (2003) dalam Warsito dan Yuwono (2003:72), dinyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mendasari kurangnya pelayanan publik yaitu:

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pihak pemberi layanan bekerja dengan seenaknya, tanpa mau peduli terhadap mereka yang seharusnya dilayani dengan baik.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja juga tidak berjalan sebagaimana seharusnya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang tidak harmonis, sehingga memungkinkan terjadinya tumpang tindih pelayanan maupun ketiadaan pelayanan.
4. Pendapatan atau gaji pegawai yang kurang sehingga mereka tidak dapat bekerja dengan baik, dan bahkan tergoda untuk menjual jasa pelayanannya.
5. Kemampuan pegawai yang kurang memadai untuk melaksanakan tugasnya, sehingga hasil pekerjaannya tidak memuaskan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan atau sumberdaya yang memadai, sehingga pelaksanan pekerjaan menjadi terhambat dan lamban, dan banyak waktu berharga yang hilang.
7. Mental pegawai, berapapun besar gaji yang diterima seorang pegawai tidak akan kunjung memadai kalau memang mental pegawai lemah sehingga mudah tergoda untuk menyelewengkan pelayanannya. Jadi pelayanannya sengaja dipersulit. Semakin rumit dan semakin mahal.

8. Hedonisme, sikap mengagung-agungkan materi yang berkembang luas di kalangan masyarakat sehingga mendorong orang untuk memamerkan wujud material daripada kualitas internal mereka.

2.5.1. Pelayanan informasi Publik

Menurut Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (KIP), pengertian informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dpt dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dlm berbagai kemasan dan format sesuai dgn perkembangan tek. informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik. Sedangkan pengertian informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola dan/atau dikirim/diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang undang- undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Dari pengertian tersebut, badan publik diartikan sebagai lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan APBD, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau sumber luar negeri.

Layanan Informasi adalah penyampaian berbagai informasi kepada sasaran layanan agar individu dapat menolah dan memanfaatkan informasi tersebut demi kepentingan hidup dan perkembangannya.

Tujuan secara umum agar terkuasainya informasi tertentu sedangkan secara khusus terkait dengan fungsi pemahaman (paham terhadap informasi yang diberikan) dan memanfaatkan informasi dalam penyelesaian masalahnya. Layanan informasi menjadikan individu mandiri yaitu memahami dan menerima diri dan lingkungan secara positif, objektif dan dinamis, mampu mengambil keputusan, mampu mengarahkan diri sesuai dengan kebutuhannya tersebut dan akhirnya dapat mengaktualisasikan dirinya.

Komponen-komponen dalam pelayan informasi adalah

1. Konselor sebagai pelaksana layanan
2. Peserta layanan sebagai sasaran layanan adalah individu yang memerlukan informasi untuk mengatasi permasalahannya dan mengembangkan kehidupannya
3. Informasi sebagai isi layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta layanan.

Layanan informasi sangat menuntut asas kegiatan dari peserta layanan, asas keterbukaan dan kesukarelaan. Asas kerahasiaan diperlukan jika informasi bersifat pribadi. Jenis-jenis informasi publik Menurut Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (KIP), yaitu :

1. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.

   Setiap badan publik wajib mengumumkan informasi publik secara berkala, dgn cara yang mudah dijangkau dan dlm bahasa yang mudah dipahami (cara-cara tersebut ditentukan oleh pejabat pengelola informasi dan dokumentasi di badan publik). Kewajiban ini dilakukan paling singkat 6 bulan sekali dan ketentuan ttg kewajiban tersebut akan diatur lebih lanjut dgn juknis dari komisi informasi. Informasi publik yang diumumkan meliputi :

   a. informasi yang berkaitan dgn badan publik.
   b. informasi mengenai kegiatan dan kinerja badan publik terkait.
   c. informasi mengenai laporan keuangan
   d. informasi lain yang diatur dlm Perarturan Perundang-Undangan.

2. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta

   Badan publik wajib mengumumkan secara serta merta suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum. Dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dengan bahasa yang mudah dipahami.

3. Informasi yang wajib tersedia setiap saat

   Informasi yang wajib tersedia setiap saat ini meliputi :

   a. Daftar informasi publik yang berada dibawah penguasaannya
   b. Hasil keputusan badan publik

c. Seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya
d. Rencana kerja (termasuk perkiraan pengeluaran tahunan)
e. Perjanjian yang dilakukan dengan pihak ke tiga
f. Informasi dan kebijakan yang disampaikan dlm pertemuan yang terbuka utk umum
g. Prosedur kerja pegawai badan publik yang berkaitan dgn pelayanan masyatrakat
h. Laporan mengenai pelayanan akses informasi publik

4. Informasi yang dikecualikan

   Informasi yang dikecualikan ini apabila dibuka dapat :

   a. Menghambat proses penegakan hokum
   b. Mengganggu kepentingan perlindungan haki, dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat
   c. Membahayakan pertahanan negara dan keamanan Negara
   d. Mengungkapkan kekayaan alam Indonesia
   e. Merugikan ketahanan ekonomi nasional
   f. Merugikan kepentingan hubungan luar negeri
   g. Mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang
   h. Mengungkap rahasia pribadi
   i. Memorandum atau surat-surat antar badan publik atau intra badan publik, yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan komisi informasi atau pengadilan
   j. Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan Undang-Undang.

5. Informasi yang diperoleh berdasarkan permintaan.

   Informasi publik yang tidak tercantum dalam klasifikasi informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta serta-merta, informasi yang wajib tersedia setiap saat, dan informasi yang dikecualikan.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian merupakan usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan melakukan klarifikasi suatu peristiwa atau suatu pengetahuan dengan memakai metode-metode penelitian sangat menentukan tingkat hasil penelitiannya. Suatu penelitian harus menggunakan metode yang sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang diteliti, agar memperoleh data yang dikehendaki dan relevan dengan permasalahan yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fakta dan realita yang terjadi di lapangan yang dikaji berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan dan menggambarkan permasalahan pemanfaatan *website* Dinas Perijinan sebagai media teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik.

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, seperti yang diungkapkan oleh Moleong (2006, h.11) metode penelitian deskriptif bertujuan melukiskan atau menggambarkan suatu fenomena dengan jalan mendeskripsikan secara sistematis sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah penelitian yang akan di teliti. Lebih lanjut Nazir (2005:54) menjelaskan bahwa:

> ”Metode deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun kelas pemikiran pada masa sekarang dengan tujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.”

Sedangkan pendekatan kualitatif. menurut Bogdan dan Taylor, seperti dikutip dalam Moleong (2006:4) menyatakan bahwa pendekatan ini menghasilkan data kualitatif berupa kata-kata tulis maupun lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistic, tetapi memandangnya sebagai suatu keutuhan. Dalam penelitian ini obyek yang diteliti juga dipandang sebagai suatu fakta atau kejadian yang diamati secara intensif dan mendetail, baik tentang latar belakang keadaan seseorang

maupun interaksi dengan lingkungannya. Penelitian kualitatif bertujuan menyusun atau mengembangkan suatu teori, konsep dan pemahaman serta mendeskripsikan pernyataan yang sebanyak-banyaknya (Moleong, 2006:31).

Dengan demikian penggunaan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif merupakan metode yang sesuai untuk mengkaji permasalahan yang akan diteliti secara mendalam.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian perlu ditentukan untuk membatasi studi sehingga penelitian yang dilakukan akan lebih terarah dan juga dapat menyaring sebagai informasi yang relevan. Penelitian kualitatif menghendaki batas dalam penelitiannya atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian. Fokus penelitian merupakan titik pusat perhatian suatu masalah dari suatu penelitian agar penelitian menjadi terarah, efektif dan efisien. Fokus sangat penting artinya untuk menentukan batas penelitian yang akan dilakukan sehingga akan memperjelas batasan dan juga mempertajam pemahaman. Dalam Moleong, (2000:78) yang dimaksud dengan fokus penelitian adalah untuk membatasi studi bagi seorang peneliti dan menentukan sasaran penelitian sehingga dapat mengklasifikasikan data yang akan dikumpulkan, diolah dan dianalisis dalam suatu penelitian.

Menurut Moleong (2000:62-63) tujuan dari pengambilan fokus penelitian adalah:

> "Penentuan fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan yaitu, pertama penetapan fokus membatasi studi. Dalam hal ini fokus akan membatasi bidang inkuiri. Misalnya jika kita membatasi diri dari upaya menemukan teori dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak dimanfaatkan lagi. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi eksklusi atau memasukkan mengeluarkan (inclusion exclusion criteria) suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan, sehingga dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu dijamah ataupun mana yang akan dibuang".

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dan untuk lebih memfokuskan penelitian maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

4) Pemanfaatan ICT pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik
   a. Manfaat penerapan *Information and Communication Technology* (ICT) melalui *website* di Dinas Perijinan Kota Malang dalam pelayanan publik.
   b. Informasi pelayanan perijinan pada *website* Dinas Perijinan Kota malang
5) Kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT) dalam layanan media *website* Dinas Perijinan Kota Malang dalam pelayanan publik
6) Upaya pengembangan yang dilakukan Dinas Perijinan Kota Malang untuk mengoptimalkan pemanfaatan pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT) pada media *website* dalam memberikan pelayanan publik.

3.3 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 Dinas Perijinan Kota Malang yaitu dengan pertimbangan bahwa Dinas Perijinan Kota Malang merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang telah menerapkan *Information and Communication Technology* (ICT).

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 Dinas Perijinan Kota Malang yang melakukan fungsi sebagai pemberi informasi layanan publik melalui program *e-Government* dengan media *website* www.perijinan.malangkota.go.id, serta masyrakat Kota Malang khususnya yang menggunakan jasa pelayanan melalui program *e-Government*.

3.4 Sumber Data

Untuk mendapatkan hasil yang baik tentunya harus ditunjang dengan data-data yang akurat dan valid sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Data-data tersebut harus digali dari sumber-sumber yang berkaitan atau terlibat dalam masalah yang diteliti. Sesuai dengan jenisnya, data yang diperoleh dapat digolongkan menjadi:

1. Data Primer

   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, diantaranya Kepala Bidang Pelayanan dan Kepala Bidang Penyuluhan dan Pengaduan Dinas Perijinan Kota Malang yang juga merangkap sebagai pengelolaan website, dan juga masyarakat yang mengajukan ijin di Kantor Dinas Perijinan Kota Malang, serta melihat secara langsung di *website* Dinas Perijinan Kota Malang yaitu di www.perijinan.malangkota.go.id. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah aparat pemerintah yang bekerja di Kantor Dinas Perijinan Kota Malang serta masyarakat Kota Malang secara umum dan masyarakat Kota Malang yang telah memanfaaatkan layanan informasi di *website* Dinas Perijinan Kota Malang.

2. Data Sekunder

   Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat memperkuat atau mendukung data primer, yang bersumber dari dokumen-dokumen, paper-paper atau *browsing* di internet yang berkaitan dengan tema penelitian.

3.5 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. Ir. Siswoyo, MT, selaku Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang sebagai kunci informasi, guna menginterpretasikan data tentang gambaran umum penerapan Teknologi informasi komunikasi pada Dinas Perijinan Kota Malang
   b. Wardius Yoseph, SH Kepala Bidang Penyuluhan dan Pengaduan Dinas Perijinan Kota Malang, guna menginterpretasikan data tentang gambaran umum penerapan Teknologi informasi komunikasi pada Dinas Perijinan Kota Malang
   c. Orang-orang yang bekerja di lingkungan Dinas Perijinan Kota Malang guna menginterpretasikan data tentang gambaran umum penerapan Teknologi informasi komunikasi pada Dinas Perijinan Kota Malang
   d. Masyarakat yang telah mengakses dan memanfaatkan website Dinas Perijinan Kota 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 pelayanan publik (partisipasi publik) dengan aplikasi ICT. Peneliti mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian dan selanjutnya mengumpulkan data yang

diperlukan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi di Dinas Perijinan Kota Malang.

4. Dokumentasi

   Adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen atau catatan yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

3.6 Analisis Data

Data mentah yang telah dikumpulkan oleh peneliti tidak ada gunanya jika tidak dianalisis. Analisis data (Patton, 1980:268) dalam Moleong adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar (2000: 103). Dalam penelitian dapat digunakan analisis dari Miles dan Huberman (1992:15-20) dalam Bakri (2003:171-172) dengan prosedur "reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan atau verifikasi" sebagai berikut:

1. Reduksi data

   Data yang diperoleh di lokasi atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan lapangan oleh peneliti perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang pokok, kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Dalam penelitian yang akan dilakukan data yang direduksi meliputi gambaran umum Dinas Perijinan Kota Malang. Gambaran umum ini meliputi lokasi penelitian, ruang lingkup tugas dan fungsi, visi, misi, tujuan pembentukan Dinas Perijinan Kota Malang, struktur organisasi, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, jenis-jenis pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang, profil *website* Dinas Perijinan Kota Malang

2. Penyajian Data

   Penyajian data atau "*display data*" dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Dalam penelitian data yang disajikan meliputi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Dinas Perijinan Kota Malang meliputi jenis-jenis pelayanan yang tersedia di *website* Dinas Perijinan Kota Malang, Pemanfaatan ICT melalui *website* dalam

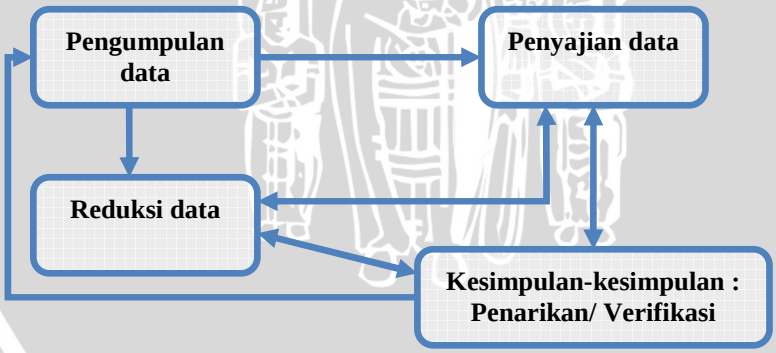
memberikan informasi pelayanan publik, upaya pengembangan ICT melalui *website* untuk informasi pelayanan publik, dan kendala dalam penerapan ICT pada *website* dalam pelayanan informasi *website* Dinas Perijinan Kota Malang.

3. Penarikan Kesimpulan

   Verifikasi data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan yaitu mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat tentatif. Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung. Komponen-komponen analisis data tersebut di atas yang kemudian oleh Miles dan Huberman (1992:20) disebut sebagai "model interaktif" yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1

Proses Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman diterjemahkan Rohadi, 1992:20

Ketiga kegiatan tersebut anatara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau 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/verivikasi 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

4.1. Gambaran Umum Situs Penelitian

4.1.1. Dinas Perijinan Kota Malang

1) Lokasi Instansi

Lokasi Dinas Perijinan Kota Malang berada di Jl. A. Yani No. 53 Malang, Telepon atau Fax (0341) 489190.

2) Ruang Lingkup Tugas

Ruang lingkup tugas Dinas Perijinan Kota Malang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2004 tentang pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas sebagai unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang dan Keputusan Walikota Malang Nomor 347 Tahun 2004 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perijinan Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang perijinan
2. Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja tahunan dibidang pelayanan perijinan
3. Pelaksanaan pelayanan di bidang yang dilimpahkan oleh Kepala Daerah
4. Pemberian pertimbangan atau berita acara permohonan ijin
5. Pelaksanaan pelayanan dan penetapan retribusi perijinan
6. Pelaksanaan penandatanganan dan penerbitan ijin sesuai dengan Kebijakan Kepala Daerah
7. Pelaksanaan penelitian dan penyelesaian pengaduan dari masyarakat.
8. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait
9. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum (SPM) dibidang perijinan
10. Pemberdayaan Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD)
11. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kerarsipan,
12. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi

13. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya

3) Visi

Visi berkaitan dengan pandangan ke depan yang menyangkut kemana instansi Pemerintah Kota Malang khususnya Dinas Perijinan Kota Malang harus dibawa dan diarahkan sesuai dengan tuntutan masyarakat dan tujuan otonomi daerah yang harus melayani masyarakat secara optimal dan berdaya guna.

Visi Dinas Perijinan Kota Malang yaitu "Menuju Pelayanan Perijinan Satu Pintu yang Cepat dan Berkualitas". Prinsip – prinsip dari visi diatas adalah :

1. Pelayanan Perijinan Satu Pintu, yaitu :

   Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang berdasarkan kewenangan yang diberikan oleh Walikota Malang, mulai dari penerimaan permohonan, pemprosesan, penandatangan keputusan perijinan dan pembayaran retribusi atau pajak perijinan dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang. Sehingga masyarakat yang mengurus atau mengajukan permohonan perijinan hanya di Kantor Dinas Perijinan Kota Malang.
2. Pelayanan Perijinan yang Cepat, yaitu :
   a. Cepat dalam waktu penyelesaian ijin yang terukur mulai dari permohonan masuk sampai terbitnya keputusan perijinan dengan ditentukannya standar waktu minimal waktu penyelesaian ijin untuk tiap jenis ijin
   b. Cepat dan mudah dalam memperoleh persyaratan perijinan terutama persyaratan yang banyak melibatkan instansi terkait disederhanakan
   c. Cepat dalam pemrosesan pelayanan perijinan baik yang dilaksanakan oleh Dinas Perijinan maupun yang melibatkan instansi terkait dengan berperan aktif dalam pemprosesan ijin tersebut ditunjang dengan SDM dan sarana atau prasarana perijinan yang memadai

d. Cepat dalam informasi pelayanan perijinan yang transparan terutama dalam persyaratan, waktu penyelesaian, biaya perijinan dan menangani pangaduan masyarakat

Dalam pelayanan perijinan yang cepat tersebut diatas, akan diperoleh efisiensi dalam biaya pelayanan perijinan.

3. Pelayanan Perijinan yang berkualitas, yaitu :
   a. Produk perijinan yang diterbitkan Dinas Perijinan memiliki kepastian hukum, dapat dipertanggungjawabkan (akuntabel) dan aman
   b. Dalam memberikan pelayanan perijinan, Dinas Perijinan Kota malang didukung dengan :
      1) SDM yang berkualitas dan professional
      2) Sarana dan Prasara yang memadai dan berkualitas
      3) Data base perijinan yang didukung dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Perijinan

4) 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 denga 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 menunjukan peran dan program-program Kantor Dinas Perijinan Kota Malang.

Oleh karena itu tercetusnya misi Kantor Dinas Perijinan Kota Malang merupakan penjabaran dari visi yang telah dipedomani. Misi Kantor Dinas Perijinan Kota Malang yaitu :

1. Meningkatkan mutu pelayanan perijinan yang cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel

2. Meningkatkan dan membentuk kualitas aparatur perijinan yang profesional di Dinas Perijinan di dalam melayani masyarakat di bidang perijinan
3. Meningkatkan sarana dan prasana perijinan terutama pada tempat serta alat kerja yang memadai
4. Meningkatkan koordinasi dan kerja sama antar SKPD terkait guna mempercepat proses perijinan dengan membentuk Tim Pertimbangan Ijin dan Tim Teknis
5. Meningkatkan kesadaran serta pemberdayaan masyarakat dalam bidang perijinan

5) 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. Adapun susunan struktur organisasi Dinas Perijinan Kota Malang meliputi :

a. Kepala Dinas
b. Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
    a. Sub bagian Penyusunan Program dan Keuangan
    b. Sub bagian Umum
c. Bidang Pelayanan, terdiri dari :
    a. Seksi Penerimaan
    b. Seksi Pemprosesan dan Penerbitan
d. Bidang Penetapan dan Pembukuan
    a. Seksi Penetapan
    b. Seksi Pembukuan
e. Bidang Penyuluhan dan Pengaduan
    a. Seksi Penyuluhan
    b. Seksi Pengaduan

f. Bidang Evaluasi dan Pengendalian
    a. Seksi Evaluasi
    b. Seksi Pengendalian

Sedangkan tugas tiap bidang terkait dengan langsung pelayanan perijinan adalah sebagai berikut :

1. Bidang Pelayanan

   Pemrosesan perijinan mulai dari penerimaan permohonan yang sudah lengkap (loket penerimaan ijin) sampai proses penerbitan keputusan ijin.
2. Bidang Penetapan & Pembukuan

   Perhitungan dan penetapan retribusi perijinan beserta pembukuannya (loket perhitungan dan penetapan retribusi atau pajak).
3. Bidang Tata Usaha

   Pemberian nomor ijin yang terbit atau yang sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas dan pengarsipan berkas permohonan (loket pengambilan ijin) serta penyetoran retribusi pada KASDA (loket pembayaran retribusi atau pajak).
4. Bidang Penyuluhan dan Pengaduan

   Memberikan informasi perijinan (loket informasi) dan tempat pengaduan dari semua jenis pengaduan terkait pelayanan perijinan yang di laksanakan oleh Dinas Perijinan (Ruang pengaduan).
5. Bidang Evaluasi dan Pengendalian

   Mengevaluasi mekanisme pelayanan perijinan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang (tiap bidang) dan membuat laporan kepada Kepala Dinas terkait hasil evaluasi tersebut.

Tabel 1

Pejabat Struktural Di Dinas Perijinan Kota Malang

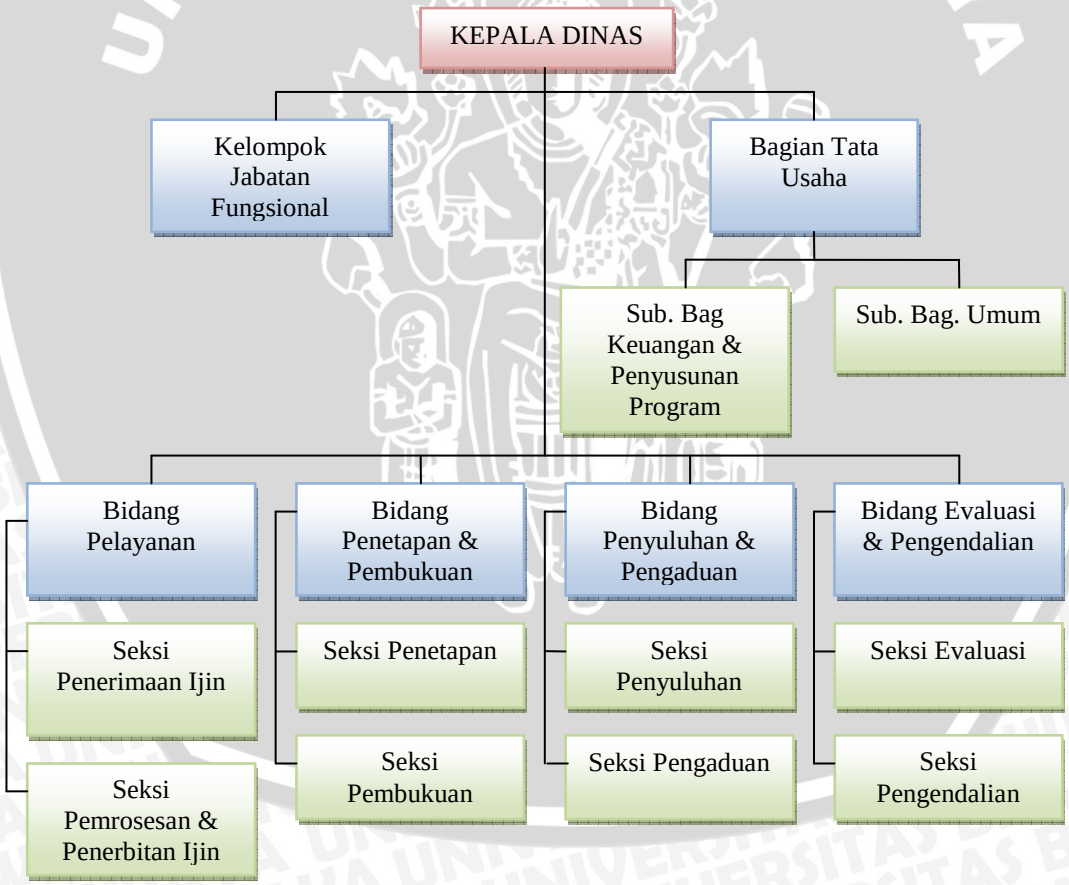
NO	JABATAN	NAMA / NIP	PANGKAT
1	Kepala Dinas Perijinan	Ir. HADI LESTARIYONO, Msi NIP. 510 091 449	Pembina Utama Muda/IV c
2	Kepala Bagian Tata Usaha	Dra. SRI HARININGSIH NIP. 131 475 849	Pembina Tingkat I / IV b
3	Kepala Bidang Penyuluhan & Pengaduan	WARDIUS YOSEPH, SH NIP. 010 166 422	Pembina Tingkat I / IV b
4	Kepala Bidang Evaluasi & Pengendalian	Dra. SUSIWI WIDAYATI NIP. 380 005 153	Pembina Tingkat I / IV b
5	Kepala Bidang Pelayanan	Ir. SISWOYO, MT NIP. 510 110 984	Pembina Tingkat I / IV b
6	Kepala Bidang Penetapan & Pembukuan	Dra. ETTY HERNAWATI NIP. 110 030 144	Pembina Tingkat I / IV b
7	Kasubag Keu & Sun. Gram	Dra.DIAH TRI OKTOVIJANTI NIP. 510 118 818	Penata Tk I / III d
8	Kasie Pelayanan	ZULKIFLI AMRIZAL, S. Sos NIP. 510 124 764	Penata Tingkat I/ III d
9	Kasubag Umum	Dra. INSULISTYOWATI NIP. 510 091 448	Penata Tingkat I / III d
10	Kasie Pengaduan	Dra. WIDYA HERAWATI, MSi NIP. 050 055 898	Penata Tingkat I/ III d
11	Kasie Penyuluhan	ISTININGSIH K, SH NIP. 510 116 052	Penata Tingkat I / III d
12	Kasie Evaluasi	HARI HERNISWATI, SH, MM NIP. 510 064 702	Penata Tingkat I / III d

13	Kasie Pengendalian	HERY POERNOMO NIP. 010 160 778	Penata Tingkat I / III d
14	Kasie Pemrosesan & Penerbitan Ijin	KIRDJI NIP. 510 060 758	Penata / III c
15	Kasie Penetapan	SUYONO NIP. 510 060 759	Penata / III c
16	Kasie Pembukuan	WIWIK WIHARTI RODIAH NIP. 110 054 670	Penata / III c

Sumber Dinas Perijinan Kota Malang (www.perijinan.malangkota.go.id)

Gambar 2

Struktur Organisasi Dinas Perijinan Kota Malang



Sumber : Dokumen Dinas Perijinan Kota Malang

6) Sumber Daya Manusia

Pelayanan aparatur Dinas Perijinan Kota Malang merupakan penjabaran uraian tugas petugas Dinas Perijinan Kota Malang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi dinas sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kota Malang dan Keputusan Walikota Malang Nomor 347 Tahun 2004 tentang uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perijinan Kota Malang.

Dalam penyelenggarakan pelayanan perijinan kekuatan sumber daya manusia terutama terkait kualitasnya merupakan saah satu indikator yang vital didalam penyelanggarakan pelayanan publik di Dinas Perijinan Kota Malang. Adapun jumlah SDM atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Dinas Perijinan Kota Malang 46 PNS dengan rincian :

Tabel 2

Kompetensi Sumber Daya Manusia Dinas Perijinan Kota Malang

No.	Jabatan	Jumlah	Pendidikan	Jumlah	Golongan	Jumlah
1	Kepala Dinas	1 Orang	S2	1	V	1
2	Bagian Tata Usaha	13 Orang	S2 S1 D2/D3 SMU/SMK SLTP	1 6 2 2 2	IV III II	1 6 6
3	Bidang Pelayanan	15 Orang	S2 S1 D2/D3 SMU/SMK	6 7 1 1	IV III II	1 12 2
4	Bidang Penetapan dan Pembukuan	10 Orang	S1 SMU/SMK	4 6	IV III II	1 5 4

5	Bidang Evaluasi dan Pengendalian	5 Orang	S2 S1 SMU/SMK	1 1 3	IV III I	1 3 1
6	Bidang Penyuluhan dan Pengaduan	4 Orang	S2 S1 SMU/SMK	1 2 1	IV III	1 3

Sumber : Dokumen Dinas Perijinan Kota Malang

7) Sarana dan Prasarana Dinas Perijinan

Sarana dan prasarana utama pelayanan publik yang ada di Dinas Perijinan Kota Malang terdiri atas :

1. Gedung Perkantoran beralamat di Jl. A. Yani No. 53 Malang dengan luas tanah 5.215 m2 dan Luas Bangunan 562,75 m2. Adapun gedung Dinas Perijinan terbagi atas :
   a. Ruang tunggu pemohon (masyarakat) dilengkapi dengan AC
   b. Loket Perijinan (loket informasi dan pengaduan, loket permohonan ijin, loket perhitungan retribusi/ pajak, loket pembayaran retribusi/ pajak, dan loket pengambilan ijin).
   c. Ruang pemprosesan perijinan
   d. Ruang Staf
   e. Ruang Kepala Dinas
   f. Ruang Kepala Tata Usaha dan Kepala Bidang
   g. Ruang rapat
   h. Ruang arsip
2. **Infrastruktur e-government Dinas Perijinan Kota Malang**

   Pengadaan sarana ICT pada Dinas Perijinan Kota Malang harus disesuaikan dengan volume dan beban tugas, sistem aplikasi dan data yang diolah serta sistem operasi yang digunakan. Pemilihan penggunaan peralatan berbasis teknologi informasi dan komunikasi

yang berhubungan dengan jaringan intranet dan akses internet, yaitu pengadaan perangkat berbasis teknologi informasi yang dilakukan oleh Dinas Perijinan Kota Malang melalui mekanisme pengadaan barang dan jasa maupun mekanisme kerjasama dengan pihak lain untuk digunakan secara *online* melalui koneksi jaringan intranet dan internet pada Dinas Perijinan Kota Malang.

Sumber Daya Manusia ICT diperlukan untuk meningkatkan produktivitas unit kerja. Kompetensi Aparatur Dinas Perijinan Kota Malang dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, antara lain :

1. Analist : 1 orang
2. Administrator : 1 orang
3. Teknisi : 1 orang

Standart sarana dan prasarana pelaksanaan *e-government* pada Dinas Perijinan Kota Malang antara lain :

a. Ruangan ICT, seluas 24m² (4m x 6m) dengan fasilitas ruangan *Ajustable Air Conditioner (AC)* dan menggunakan lantai *Static Free Floor, dan* rak data
b. Media Transmisi, sebagai sarana penghantar paket-paket data dalam jaringan komputer, berupa Kabel UTP
c. Perangkat Aktif (*active device*), sebagai sarana penghubung antar komputer dalam jaringan, berupa 2 unit Modem dan 2 unit Router
d. Perangkat *Local Area Network* yang menghubungkan seluruh PC yang digunakan pada program dengan seluruh server yang ada.
e. 1 Unit SMS *Gate Way*
f. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Perijinan yang merupakan aplikasi sistem informasi manajemen untuk mendukung kebutuhan tugas dinas (internal) pada Dinas perijinan Kota Malang sesuai tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan

g. 2 Unit *Web Server* untuk penyimpanan materi yang dikirimkan secara *multicast* dengan spesifikasi :

- *Processor* : *Setara Intel Xeon 3 GHz*
- *Memory* : *3 GB*
- *VGA Card* : *On Bord;*
- *Harddisk* : *3 x RAID SATA/SCASI 120 GB*
- *Lan Card* : *2 X 100/1000*
- *UPS* : *500 VA*

g. Komputer pada Dinas Perijinan Kota Malang berjumlah 28 unit, diantaranya :

2) 20 Unit Pentium IV Dual Core, dengan spesifikasi :

- *Prosessor* : Pentium IV *Dual Core* 2 GHz
- *Memory RAM* : 1 GB
- *Harddisk* : IDE 80 GB
- *Video RAM* : 256 MB
- Monitor : LCD Monitor 17”
- *Sound Card* : *Onbord*
- *VGA Card* : *Onbord*

3) 8 Unit Pentium IV, dengan spesifikasi :

- *Prosessor* : Pentium IV 2 GHz
- *Memory RAM* : 512 MB
- *Harddisk* : IDE 40 GB
- *Video RAM* : 128 MB
- Monitor : LCD Warna 15"
- *Sound Card* : *Onbord*
- *VGA Card* : *Onbord*

h. Perangkat lunak aplikasi berlisensi (berbasis sistem operasi *windows*)

1) *Microsoft Office 2007*
2) *Winamp*
3) *Browser Internet Mozilla Firefox*

4) *Outlook Express*
5) *ACDSee*
6) *Adobe Acrobat*
7) *Compress File*
8) *Yahoo Messenger*
9) *Aplikasi image (Photoshop, Corel, Dreamweaver)*
10) *Antivirus*

i. 17 unit *Printer*, yang terdiri dari :

- 2 Unit Printer Canon Pixma IX 4000
- 2 Unit Printer Canon Pixma IX 3300
- 2 Unit Printer Canon MP 160
- 2 Unit Printer LBP 2900
- 1 Unit Printer HP laser jet (ukuran Folio)
- 3 Unit Printer Panasonik KX P 3626
- 2 Unit Printer Canon LX 300+
- 1 Unit Printer Canon BC 1000 SP
- 2 Unit Printer Canon Pixma IP 1700

j. 4 unit telepon, antara lain :

1) 1 Unit Telepon Informasi atau Fax (0341) 489190
2) 2 Unit Telepon Kepala Dinas dan Kepala Bagian Tata Usaha (Pararel) (0341) 489191
3) 1 Unit Telepon Kepala Bidang Pelayanan (0341) 489192

8) Jenis-jenis pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang

1. Jenis Pelayanan Ijin

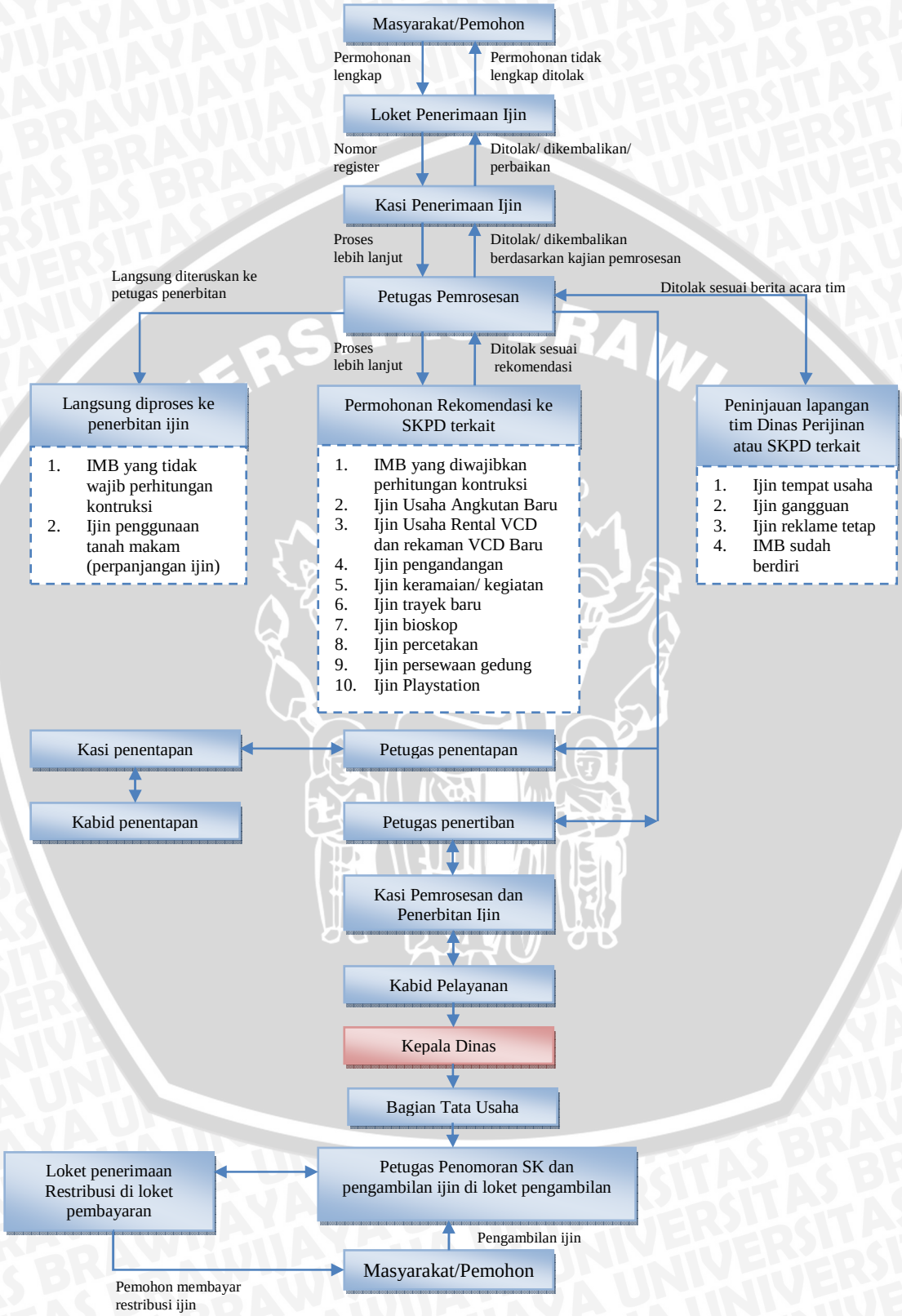
Jenis pelayanan ijin yang diselenggarakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang, mulai dari penerimaan permohonan, pemrosesan, penandatanganan keputusan ijin dan pembayaran retribusi atau pajak perijinan sejumlah 14 (empat belas) ijin berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor : 13 Tahun 2006 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Dinas Perijinan Kota Malang dan Peraturan Walikota Malang Nomor : 6

Tahun 2007 tentang Perubahan Peraturan Walikota Malang Nomor : 13 Tahun 2006 tentang Sistem dan Prosedur Tetap Pelayanan Perijinan yang dilaksanakan pada Dinas Perijinan Kota Malang. Adapun 14 (empat belas) ijin tersebut adalah :

1. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
   a. IMB Baru
   b. IMB bagi Bangunan yang Sudah Berdiri
2. Ijin Tempat Usaha (ITU)
3. Ijin Gangguan (IG)
4. Ijin Reklame
   a. Reklame Insidentil (Umbul2, Spanduk, Baliho, dls)
   b. Reklame Tetap/Permanen (Neon Box, Papan, Bando jalan, dls)
5. Ijin Penggunaan Tanah Makam
6. Ijin Trayek
7. Ijin Usaha Angkutan
8. Ijin Usaha Pengandangan Truk, Bus dan Sejenisnya.
9. Ijin Usaha Percetakan
10. Ijin Usaha Bioskop
11. Ijin Usaha Playstasion
12. Ijin Usaha Rental & Rekaman VCD
13. Ijin Keramaian Umum
14. Ijin Penggunaan Gedung Pemkot Malang.

Berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 13 Tahun 2006 dan Peraturan Walikota Malang Nomor 6 Tahun 2007, Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan pelayanan perijinan mengunakan sistem satu pintu, yaitu masyarakat yang mengajukan ijin hanya datang ke Dinas Perijinan baik mengajukan permohonan maupun mengambil ijin yang sudah terbit yang pada pengurusannya dijelaskan pada gambar 3.

Gambar 3
Mekanisme/ alur proses perijinan di Dinas Perijinan



Sumber data : Dinas Perijinan Kota Malang

Sedangkan mekanisme atau prosedur proses pelayanan ijin mulai dari permohonan masuk sampai diterbitkan surat ijinnya, melalui beberapa tahapan yaitu :

1. Perijinan yang langsung di proses di petugas loket penerimaan sekaligus sebagai pemprosesan dan penerbitan ijin karena waktu penyelasesain ijin adalah 1 (satu) hari kerja, meliputi :
   a. Ijin Reklame Insidentil
   b. Ijin Trayek Perpanjangan
   c. Ijin Penggunaan Tanah Makam (Baru) yang telah dilampiri Rekomendasi dari SKPD terkait.
2. Perijinan yang diproses oleh Dinas Perijinan tanpa melibatkan SKPD terkait maupun Tim Pertimbangan Ijin.
   a. Jenis ijin untuk proses ini meliputi :
      1) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk fungsi dan bentuk bangunan rumah tinggal atau rumah tinggal campuran maksimal 2 (dua) lantai dan bangunan selain rumah tinggal atau rumah tinggal campuran dengan luas maksimal 100 m^2 berlantai 1 (satu).
      2) Ijin penggunaan tanah makam khusus yang Perpanjangan Ijin.
   b. Tahapan mekanisme proses penerbitan ijin secara berurutan ditangani oleh:
      1) Petugas Penerimaan Ijin
      2) Petugas Pemrosesan
      3) Petugas Perhitungan dan Penetapan Retribusi
      4) Petugas Penerbitan Ijin
      5) Kepala Bidang Pelayanan (tanda tangan lampiran surat ijin)
      6) Kepala Dinas Perijinan (tanda tangan surat ijin)
   c. Untuk proses perijinan jenis ijin ini, pembayaran retribusi atau pajak dapat dilakukan sebelum surat ijin terbit dengan

catatan petugas penerima permohonan sudah menerima berkas permohonan dengan lengkap dan benar

3. Perijinan yang proses penerbitannya melibatkan SKPD terkait berupa Rekomendasi.
   a. Jenis ijin untuk proses ini meliputi :
      1) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang wajib melampirkan perhitungan konstruksi atau struktur bangunan (rekomendasi dari Dinas Kimpraswil)
      2) Ijin usaha pengandangan kendaraan bermotor, truk, bus dan sejenisnya baru (rekomendasi dari Dinas Perhubungan)
      3) Ijin usaha angkutan baru (rekomendasi dari Dinas Perhubungan)
      4) Ijin trayek baru (rekomendasi dari Dinas Perhubungan)
      5) Ijin kegiatan yang berdampak pada keramaian umum atau tontonan (rekomendasi dari SKPD terkait)
      6) Ijin usaha rental VCD dan rekaman VCD baru (rekomendasi dari Dinas Infokom dan Pariwisata)
      7) Ijin persewaan penggunaan gedung milik Pemerintah Kota Malang (rekomendasi dari Bagian Umum)
      8) Ijin usaha percetakan baru (rekomendasi dari Dinas Perindagkop)
      9) Ijin usaha bioskop baru (rekomendasi dari Dinas Infokom dan Pariwisata)
      10) Ijin Usaha *playstation* baru (rekomendasi dari Dinas Infokom dan Pariwisata)
      11) Tahapan mekanisme proses penerbitan ijin secara berurutan ditangani oleh Petugas Penerimaan Ijin, Petugas Pemrosesan, Rekomendasi dari SKPD terkait, Petugas Perhitungan dan Penetapan Retribusi, Petugas Penerbitan Ijin, Kepala Bidang Pelayanan (tanda tangan

lampiran suran ijin), Kepala Dinas Perijinan (tanda tangan surat ijin)

4. Perijinan yang proses penerbitannya melibatkan SKPD terkait dengan membentuk Tim Pertimbangan Ijin atau Tim Teknis berupa berita acara dari tim tersebut (tanpa rekomendasi dari SKPD terkait).
   a. Jenis ijin untuk proses ini meliputi :
      1) Ijin Mendirikan Bangunan bagi bangunan yang yang sudah berdiri.
      2) Ijin Tempat Usaha (ITU).
      3) Ijin Gangguan (HO).
      4) Ijin pemasangan reklame tetap (permanen)
   b. Tahapan mekanisme proses penerbitan ijin secara berurutan ditangani oleh :
      1) Petugas Penerimaan Ijin
      2) Petugas Pemrosesan
      3) Berita Acara dari Tim Pertimbangan Ijin/Tim Teknis
      4) Petugas Perhitungan dan Penetapan Retribusi
      5) Petugas Penerbitan Ijin
      6) Kepala Bidang Pelayanan Kepala Dinas Perijinan (tanda tangan surat ijin)

Untuk waktu penyelesaian ijin yang diukur waktunya adalah kinerja dari Dinas Perijinan Kota Malang, sehingga beberapa ijin yang memerlukan rekomendasi dan berita acara peninjauan lapangan oleh tim, dihitung mulai 1 (satu) hari di loket penerimaan dan penghitungan selanjutnya mulai sejak waktu rekomendasi tersebut diterima Dinas Perijinan atau sejak waktu dilakukan survey lapangan sampai penerbitan ijin atau penandatangan keputusan ijin oleh Kepala Dinas. Dan biaya perijinan yang diselenggarakan Dinas Perijinan Kota Malang baik dalam bentuk retribusi maupun pajak daerah berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang yang masih berlaku.

Evaluasi dan pengendalian pelayanan yang ada di Dinas Perijinan Kota Malang dilaksanakan oleh Bidang Evaluasi dan Pengendalian terutama pada :

1. Evaluasi Waktu Penyelesaian Ijin

   Evaluasi waktu penyelesaian ijin ini didapat dari Kartu Monitoring dan Evaluasi perjalanan berkas permohonan tiap ijin yang telah diisi oleh tiap petugas (tanggal kirim dan tanggal terima) sesuai mekanisme atau alur perjalan berkas permohonan. Sehingga dari Kartu tersebut akan dikumpulkan setiap waktu apabila permohonan tersebut sudah ditanda tangani oleh Kepala Dinas untuk mengetahui waktu penyelesaian ijin, dan akan diketahui pula apabila permohonan ijin tersebut telambat dari standar waktu yang telah ditetapkan maka akan diketahui keterlambatannya di bagian atau petugas mana.

2. Evaluasi permohonan ijin yang tidak dapat diproses

   Evaluasi permohonan ijin yang tidak dapat diproses ini untuk mengetahui kendalakendalanya, apakah dipersyaratannya atau di ketentuan perijinan berdasarkan peraturan yang berlaku (Perda/Perwal), sehingga dengan evaluasi ini akan diminimalisasi permohonan ijin yang nantinya tidak dapat diproses atau ditolak sejak berada di loket permohonan ijin.

3. Pengendalian pelayanan perijinan di Dinas Perijinan Kota Malang diutamakan pada pelaksanaan :

   a. Mengirimkan surat pemberitahuan kepada pemohon dimana SK Ijin sudah terbit belum diambil oleh pemohon yang sebelumnya sudah ada pemberitahuan lewat telepon.
   b. Mendatangi secara langsung pemohon, jika SK Ijin sudah terbit, tetapi dalam waktu 1 (satu) bulan SK Ijin sudah terbit tersebut belum diambil.
   c. Mengirimkan surat pemberitahuan kepada pemohon yang masa berlaku SK Ijin telah habis, pemberitahuaan dilakukan 1 (satu) bulan sebelum masa berlaku berakhir.

Pelaksanaan tugas Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan pelayanan perijinan mulai dari penerimaan permohonan, pemrosesan, penandatanganan keputusan ijin dan pembayaran retribusi pajak perijinan kepada masyarakat sudah dapat direalisasikan dalam pelayanan publik. Rekapitulasi penerimaan permohonan perijinan kepada Dinas Perijinan Kota malang mulai dari tahun 2006 sampai dengan 2008 dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3
Rekapitulasi Perijinan Tahun 2006 - 2008

No.	Jenis Perijinan	Jumlah Tahun 2006	Jumlah Tahun 2007	Jumlah Tahun 2008
1	Ijin Mendirikan Bangunan	0	275	3,778
2	Ijin Usaha Pengandangan Kendaraan Bermotor Truk, Bus dan Sejenisnya	0	0	3
3	Ijin Usaha Angkutan	0	1	276
4	Ijin Trayek	0	2	42
5	Ijin Kegiatan yang Berdampak Pada Keramaian Umum/Tontonan	0	9	451
6	Ijin Penggunaan Tanah Makam	10,947	11,825	21
7	Ijin Usaha Rental VCD dan Rekaman VCD	0	0	5
8	Ijin Persewaan Penggunaan Gudang Milik Pemerintah	0	1	2
9	Ijin Usaha Percetakan	0	0	3
10	Ijin Usaha Bioskop	0	0	2
11	Ijin Usaha Playstation	0	0	1
12	Ijin Tempat Usaha (ITU)	0	83	1,481
13	Ijin Gangguan (IG)	0	24	513
14	Ijin Pemasangan Reklame Permanen	0	1	1,634
15	Ijin Reklame Insidentil/Sementara (Maksimal 1 Bulan)	0	0	3,398
	Jumlah	**10,947**	**12,221**	**11,610**
	Prosentase kenaikan/ penurunan	**-**	**11,64%**	**5%**

Data : Dinas Perijinan Kota Malang

2. Pelayanan informasi perijinan dan pengaduan

Informasi Perijinan yang dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang terutama terkait dengan persyaratan, waktu penyelesaian ijin, prosedur atau mekanisme perijinan dan biaya perijinan dilaksanakan melalui beberapa media, yaitu :

1. Langsung ke Kantor Dinas Perijinan Kota Malang di Jl. Jendral A. Yani. No. 53 Malang yang akan dipandu oleh Petugas di loket informasi yang akan menjelaskan terkait perijinan dan diberikan brosur atau leflet perijinan. Selain itu, masyarakat atau pemohon dapat membuka internet atau *website* Dinas Perijinan Kota Malang melalui media monitor *touchcreen* dan LCD Monitor yang disediakan di Kantor Dinas Perijinan Kota Malang untuk mengetahui informasi perijinan secara detail atau menyimpan data perijinan melalui *Flashdisk.*
2. Melalui Telepon atau Fax (0341) 489190 yang akan dijawab langsung oleh Petugas Informasi.
3. Melalui Internet atau e*mail* pada *website* Dinas Perijinan yaitu www.perijinan.malangkota.go.id, dimana pada *website* Dinas Perijinan Kota Malang ini selain informasi terkait perijinan juga berisikan informasi pelayanan permohonan ijin dan ijin yang sudah diterbitkan oleh Dinas Perijinan Kota Malang dan melalui Melalui *website* atau *email* dapat melakukan pengaduan pada Dinas Perijinan Kota Malang. Informasi Pelayan pada *website* yaitu :
   a. Prosedur perijinan terutama pada syarat, waktu, biaya dan mekanisme pelayanan perijinan.
   b. Informasi dan Data Perijinan yang *update*
   c. Informasi status permohonan ijin yang diajukan masyarakat kepada Dinas Perijinan Kota Malang.
4. Sosialisasi atau penyuluhan yang dilaksanakan oleh Dinas Perijinan Kota Malang tiap tahun di Kecamatan atau Kelurahan seluruh wilayah Kota Malang.

9) Profil *website* Dinas Perijinan Kota Malang

Website Dinas Perijinan Kota Malang diluncurkan pada tanggal 14 Januari 2008, yang beralamatkan www.perijinan.malangkota.go.id. Tujuan utama dari pembuatan *website* Dinas Perijinan Kota Malang merupakan tuntutan dari segi transparansi perijinan dari semua aspek untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terutama pada informasi :

a. Prosedur perijinan terutama pada syarat, waktu, biaya dan mekanisme pelayanan perijinan.
b. Informasi dan Data Perijinan yang *update*
c. Informasi status permohonan ijin yang diajukan masyarakat kepada Dinas Perijinan Kota Malang
d. Peraturan (Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, Keputusan Kepala Dinas) terkait dengan Perijinan.

Pembuatan *website* Dinas Perijinan Kota Malang ini seiring dengan perubahan regulasi pelayanan perijinan yang termuat dalam :

1. Peraturan Walikota Malang No. 13 Tahun 2006 tentang Protap Perijinan
2. Peraturan Walikota Malang No. 6 Tahun 2007 tentang Perubahan Protap Perijinan
3. ISO 9001 : 2000 Nomor : 75913217 yang dikeluarkan oleh *Global Certification* Tgl. 3 Januari 2008
4. Keputusan Kepala Dinas Perijinan Kota Malang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Publik (SPP) Dinas Perijinan Kota Malang

Selain itu dengan adanya *website* Dinas Perijinan Kota Malang dan perubahan regulasi tersebut diatas harapannya dapat tercapai visi dan motto Dinas Perijinan Kota Malang yaitu *Visi :* Menuju Pelayanan Perijinan Satu Pintu yang Cepat dan Berkualitas dan *Moto* 2 M (Mempermudah dan Mempercepat Ijinnya).

4.2. Penyajian Data

4.2.1. Pemanfaatan ICT pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik

1) Informasi yang disediakan oleh *website* Dinas Perijinan Kota Malang

Website merupakan salah satu strategi dalam melaksanakan pengembangan *elektronik government*. Pembuatan website 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. Data-data yang diolah oleh Dinas Perijinan Kota Malang akan ditayangkan sebagai informasi dalam *homepage website* Dinas Perijinan Kota Malang, dan pada akhirnya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Gambar tampilan halaman depan *website* resmi Dinas Perijinan Kota Malang dapat dilihat pada lembar lapiran (lampiran 1).

Isi (content) situs web Dinas Perijinan Kota Malang merupakan sejumlah informasi tentang pelayanan perijinan yang disampaikan oleh Dinas Perijinan Kota Malang kepada masyarakat. Isi yang disajikan oleh Dinas Perijinan Kota Malang yang tampilkan pada suatu website Dinas Perijinan Kota Malang yang beralamatkan www.perijinan.malangkota.go.id. Berdasarkan tampilan *website* resmi Dinas Perijinan Kota Malang dapat digambarkan informasi yang disediakan *website* Dinas Perijinan Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Sambutan

   Dalam sambutan di menu *website* Dinas Perijinan Kota Malang berisikan sambutan Kepala Dinas Kota Malang terhadap peluncuran *website* Dinas Perijnan Kota Malang yang tuntutannya dari segi transparansi perijinan dari semua aspek untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Organisasi

   Berisikan visi misi, tugas pokok dan fungsinya serta susunan struktur organisasi dan sumber daya manusia pada Dinas Perijinan kota Malang.

3. Prosedur Perijinan

   Berisikan mekanisme, daftar syarat dan waktu dan biaya masing-masing dalam 14 perijinan. Perijinan tersebut antara lain :

   15. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
   16. Ijin Tempat Usaha (ITU)
   17. Ijin Gangguan (IG)
   18. Ijin Reklame
   19. Ijin Penggunaan Tanah Makam
   20. Ijin Trayek
   21. Ijin Usaha Angkutan
   22. Ijin Usaha Pengandangan Truk, Bus dan Sejenisnya.
   23. Ijin Usaha Percetakan
   24. Ijin Usaha Bioskop
   25. Ijin Usaha Playstasion
   26. Ijin Usaha Rental & Rekaman VCD
   27. Ijin Keramaian Umum
   28. Ijin Penggunaan Gedung Pemkot Malang

4. Peraturan perijinan

   Berisi tentang daftar peraturan-peraturan perijinan dan produk hukum lainnya.

5. Perkembangan

   Fasilitas perkembangan berisi tentang data *online* informasi pemohon terkait perijinan yang mengajukan kepada Dinas Perijinan Kota Malang yang meliputi :

   a. Rekapitulasi perijinan pertahun
   b. Rekapitulasi perijinan perbulan
   c. Daftar penerimaan dan proses perijinan
   d. Rekapitulasi penerimaan restribusi perijinan pertahun

e. Rekapitulasi penerimaan restribusi perijinan perbulan

6. Statistik

   Pada menu Statistik yang disediakan oleh Dinas Perijinan merupakan rekapitulasi pada menu perkembangan jumlah pengajuan perijinan pada tahun 2008 yang digambarkan pada bentuk *chart* atau grafik.

7. Pengajuan Perijinan

   Pada kolom pengajuan perijinan ini berisikan data informasi penerimaan dan ijin terbit secara keseluruhan yang diterima oleh Dinas Perijinan Kota Malang yang *update*. Contoh tampilan data informasi pengajuan perijinan dapat dilihat pada lembar lampiran (lampiran 2).

8. Proses Detail

   Fasilitas proses detail berisikan data informasi penerimaan dan ijin terbit yang dibagi dalam menu Ijin Mendirikan Bangunan bagi bangunan yang sudah berdiri, Ijin Tempat Usaha (ITU), Ijin Gangguan (HO), Ijin Pemasangan Reklame Tetap (Permanen). Tampilan menu proses detail ijin pada IMB pada website Dinas Peijinan Kota Malang dapat dilihat pada lembar lampiran (lampiran 3).

9. Cek Proses Perijinan

   Cek Proses Perijinan merupakan infromasi status pemrosesan pemohonan atau pengajuan perijinan. Dengan memasukkan nomor registrasi, pemohon dapat mengetahui status proses pengurusan ijin. Menu cek proses perijinan dapat dilihat pada lembar lampiran (lampiran 4).

10. Pengaduan *Online*

    Sistem Informasi Pengaduan *Online* adalah fasilitas yang disediakan dalam *website* Dinas Perijinan Kota Malang untuk memberi akses kepada masyarakat untuk menyalurkan pengaduannya yang berisi menu pengajuan pengaduan dan menu daftar pengaduan. Fasilitas

menu pengaduan online menyangkut perijinan dapat dilihat pada lembar lampiran (lampiran 5).

11. Contoh Perhitungan

    Contoh Perhitungan merupakan fasilitas informasi kepada masyarakat terkait dengan Perhitungan dan Penetapan Retribusi Perijinan kepada masyrakat atau pemohon dan juga pemohon dapat memperkirakan sendiri biaya dalam permohonan ijin. Dalam gambar 4 merupakan contoh dari pelayanan perhitungan pengajuan ijin.

12. Formulir Perijinan

    Fasilitas ini menampilkan form formulir bagi permohonan sesuai dengan jenis ijin yang anda ajukan, dan dapat di *download* oleh pemohon. Formulir permohonan ini dapat anda lengkapi dengan mengetik menggunakan komputer atau dengan tulisan tangan secara manual setelah anda men-*download* dan mencetak formulirnya.

13. Berita / *News*

    Berisi informasi-informasi seputar perijinan terutama terkait dengan persyaratan, waktu penyelesaian ijin, prosedur atau mekanisme perijinan.

14. Artikel

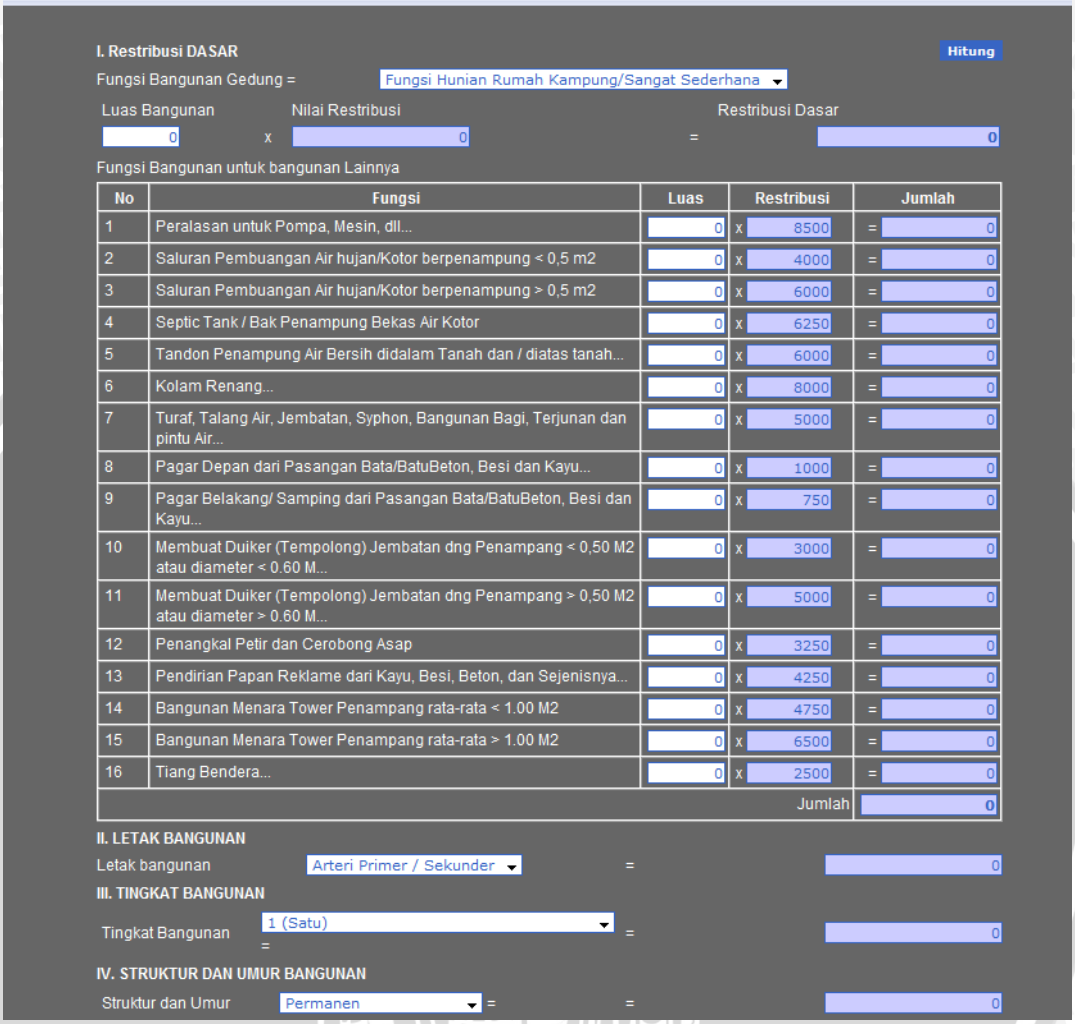
    Fasilitas informasi yang berisikan kumpulan artikel-artikel yang berkaitan dengan perijinan.

15. Galery

    Dalam kolom galey berisikan foto-foto kegiatan atau *event* yang dilakukan oleh Dinas Perijinan Kota Malang

Gambar 4

Contoh Perhitungan Pada *Website* Dinas Perijinan Kota Malang



I. Restribusi DASAR Hitung

Fungsi Bangunan Gedung = Fungsi Hunian Rumah Kampung/Sangat Sederhana

Luas Bangunan		Nilai Restribusi		Restribusi Dasar
0	x	0	=	0

Fungsi Bangunan untuk bangunan Lainnya

No	Fungsi	Luas		Restribusi		Jumlah
1	Peralasan untuk Pompa, Mesin, dll...	0	x	8500	=	0
2	Saluran Pembuangan Air hujan/Kotor berpenampung < 0,5 m2	0	x	4000	=	0
3	Saluran Pembuangan Air hujan/Kotor berpenampung > 0,5 m2	0	x	6000	=	0
4	Septic Tank / Bak Penampung Bekas Air Kotor	0	x	6250	=	0
5	Tandon Penampung Air Bersih didalam Tanah dan / diatas tanah...	0	x	6000	=	0
6	Kolam Renang...	0	x	8000	=	0
7	Turaf, Talang Air, Jembatan, Syphon, Bangunan Bagi, Terjunan dan pintu Air...	0	x	5000	=	0
8	Pagar Depan dari Pasangan Bata/BatuBeton, Besi dan Kayu...	0	x	1000	=	0
9	Pagar Belakang/ Samping dari Pasangan Bata/BatuBeton, Besi dan Kayu...	0	x	750	=	0
10	Membuat Duiker (Tempolong) Jembatan dng Penampang < 0,50 M2 atau diameter < 0.60 M...	0	x	3000	=	0
11	Membuat Duiker (Tempolong) Jembatan dng Penampang > 0,50 M2 atau diameter > 0.60 M...	0	x	5000	=	0
12	Penangkal Petir dan Cerobong Asap	0	x	3250	=	0
13	Pendirian Papan Reklame dari Kayu, Besi, Beton, dan Sejenisnya...	0	x	4250	=	0
14	Bangunan Menara Tower Penampang rata-rata < 1.00 M2	0	x	4750	=	0
15	Bangunan Menara Tower Penampang rata-rata > 1.00 M2	0	x	6500	=	0
16	Tiang Bendera...	0	x	2500	=	0
					Jumlah	0

II. LETAK BANGUNAN

Letak bangunan: Arteri Primer / Sekunder = 0

III. TINGKAT BANGUNAN

Tingkat Bangunan: 1 (Satu) = 0

IV. STRUKTUR DAN UMUR BANGUNAN

Struktur dan Umur: Permanen = = 0

Sumber data : *website* Dinas Perijinan Kota Malang (www.perijinan.malangkota.go.id) diakses pada 22 Desember 2008 Pukul 21.08 WIB

2) Tingkat Pemanfaatan ICT pada media website pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik.

Website Dinas Perijinan Kota Malang memberikan banyak pilihan dalam penyajian informasi pelayanan publik tentang masalah pelayanan perijinan. Melalui *website* Dinas Perijinan Kota Malang yaitu : www.perijinan.malangkota.go.id berisikan informasi terkait perijinan juga berisikan informasi permohonan ijin dan ijin yang sudah diterbitkan oleh Dinas Perijinan Kota Malang yang *update*. Dari berbagai fasilitas yang disediakan dalam *website* Dinas Perijinan Kota Malang, masyarakat

Kota Malang lebih sering menggunakan sarana yang disediakan sebagai tempat dimana masyarakat dapat mengetahui informasi tentang perijinan, prosedur perijinan, maupun mengetahui proses ijin dalam pengurusan ijin oleh pemohon. Selain itu juga masyarakat bisa menggunakan fasilitas pengaduan *online*, sehingga masyarakat dapat menyampaikan segala sesuatu yang ingin disampaikan kepada Dinas Perijinan Kota Malang yang berkaitan dengan perijinan. Untuk mengetahui seberapa besar pemanfaatan masyarakat terhadap keberadaan *website* Dinas Perijinan Kota Malang, maka dapat dilihat melaui data pada tabel dibawah yang diperoleh berdasarkan data kuesioner dengan menggunakan teknik random sampling pada masyarakat Kota Malang.

Tabel 4

Indikator pengakses website Dinas Perijian Kota Malang

No	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Pernah mengakses	16	64%
2	Tidak Pernah mengakses	9	36%
	Jumlah	25	100%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dikemukakan bahwa sebanyak 64% responden pernah mengakses *website* Dinas Perijinan Kota Malang dan 36% responden tidak pernah mengakses *website* Dinas Perijinan Kota Malang. Ada berbagai alasan yang dikemukakan oleh masyarakat yang pernah mengakses situs Dinas Perijinan Kota Malang yang antara lain dapat dilihat melalui tabel 5.

Tabel 5

Alasan mengakses *website* Dinas Perijinan Kota Malang

No	Alasan	Jumlah	Persentase
1	Hanya ingin tahu	1	6,25%
2	Mencari Informasi	8	50,00%
3	Pengaduan	5	31,25%
4	Lain-lain	2	12,50%
	Jumlah	16	100%

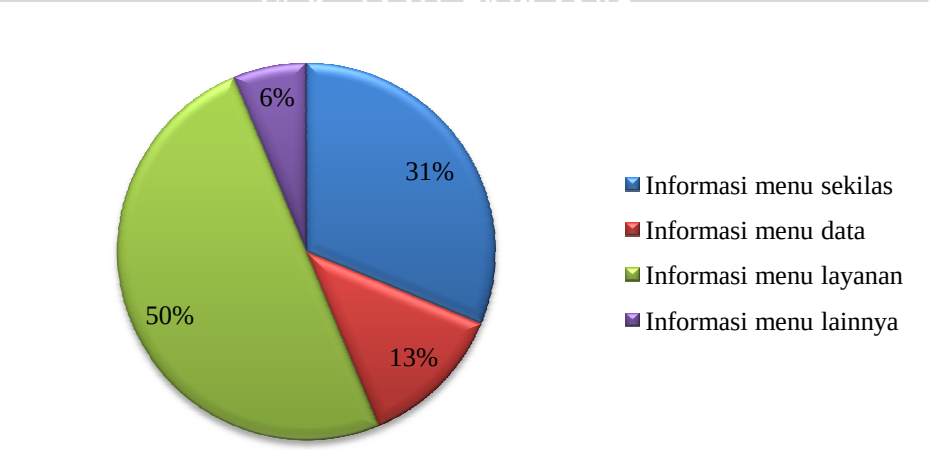
Sumber : Data Primer

Dari tabel diatas dapat dikemukakan bahwa sebanyak 50% responden mengakses *website* Dinas Perijinan Kota Malang dengan alasan mencari informasi, dan yang paling kecil adalah alasan hanya ingin tahu hanya 6,25% saja.

Informasi apa saja yang banyak diakses oleh masyarakat pada *website* Dinas Perijinan Kota Malang dapat dilihat dari berapa jumlah pengunjung yang mengakses suatu informasi tertentu. Informasi tersebut kami kelompokkan sesuai isi menu pada *website* Dinas Perijinan Kota Malang dan informasi yang banyak di akses oleh masyarakat dapat dilihat pada grafik dibawah ini :

Gambar 5

Informasi yang paling banyak diakses oleh masyarakat



Sumber : Data Primer

Grafik pada gambar 5 tersebut menggambarkan bahwa informasi *website* Dinas Perijinan Kota Malang yang paling banyak diakses oleh masyarakat adalah informasi pada isi menu layanan sebesar 50%, informasi pada isi menu sekilas sebesar 31%, informasi pada isi menu data sebesar 13% dan informasi pada isi menu lainnya sebesar 6%.

Website Dinas Perijinan Kota Malang mempunyai suatu cara untuk dapat mengevaluasi kesuksesan dari website itu, cara itu adalah dengan melihat *web counter* yang ada di dalam *website* Dinas Perijinan Kota Malang, akan tetapi data mengenai perubahan statistik dari bulan kebulan atau tahun ke tahun tidak didokumentasikan oleh Dinas Perijinan Kota Malang. Seperti yang dijelaskan oleh Ir. Siswoyo, MT sebagai berikut :

> "Kami (Dinas Perijinan Kota Malang) dapat memonitor jumlah pengunjung melalui *web counter* yang ada di *website* Dinas Perijinan Kota Malang. ... dan apabila *web counter*-nya banyak berarti jumlah yang mengakses website juga banyak dan itu merupakan indikasi kesuksesan dari *website* Dinas Perijinan Kota Malang..., kami tidak mendokumentasikan data yang ada pada *web counter* tersebut, karena pada dasarnya pengunjung *website* semakin lama terus mengalami peningkatan (wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang, tanggal 16 Maret 2009 Pukul 09.00 WIB di ruang kerjanya)".

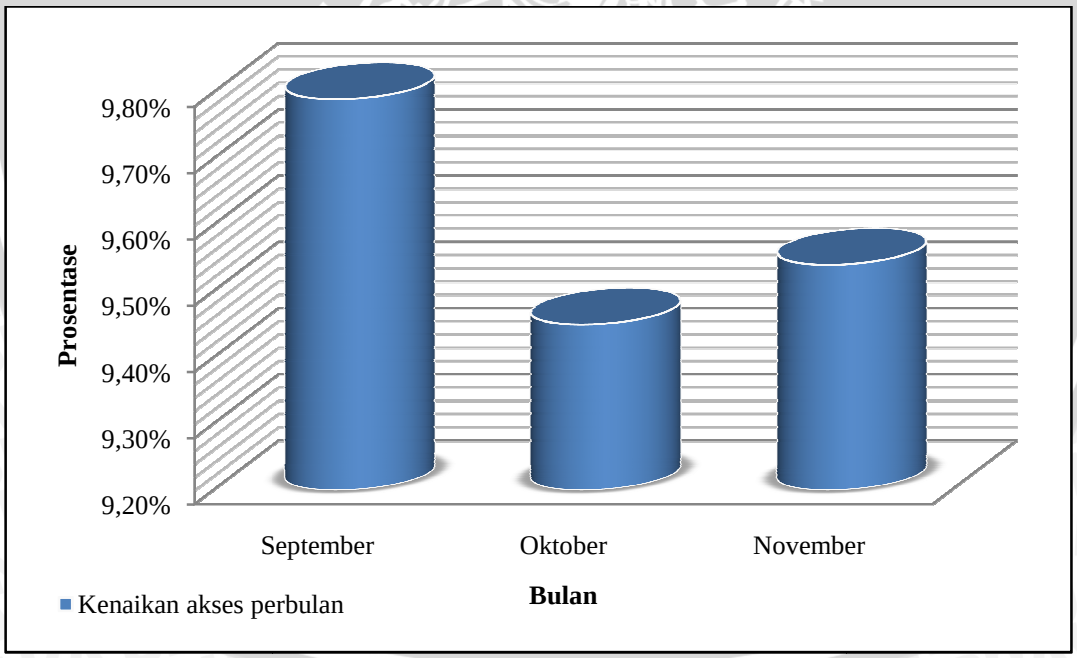
Perlu diketahui jumlah pengunjung *website* Dinas Perijinan Kota Malang pada saat diakses oleh peneliti sesuai dengan angka web counter pada website Dinas Perijinan Kota Malang dari Bulan Agustus sampai dengan Bulan November disajikan dalam tabel 6.

Tabel 6
Peningkatan/ Penurunan Jumlah Pengunjung
***Website* Dinas Perijinan Kota Malang**
Bulan Agustus - November 2008

No	Tanggal Akses	Angka Web Counter	Peningkatan/penurunan Jumlah Pengunjung	Prosentase kenaikan
1	Agustus 2008	6477	-	-
2	September 2008	7111	634	9,79 %
3	Oktober 2008	7783	672	9,45 %
4	November 2008	8526	743	9, 54 %

Sumber : Data Primer

Gambar 6
Prosentase Peningkatan/ Penurunan Jumlah Pengunjung
***Website* Dinas Perijinan Kota Malang**
November 2008 – September 2008



Sumber : Data Primer

Selain dari penjelasan tersebut, pemanfaatan masyarakat terhadap *website* Dinas Perijinan Kota Malang dapat dilihat melalui partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan pengaduan online atau surat warga pengaduan masyarakat melalui fasilitas pengaduan online. Hal ini sesuai dengan penjelasan Wardius Yoseph, SH sebagai berikut :

> "Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, e-*mail*, via telepon, maupun secara langsung, itu nanti akan akan dicatat dan dipilah oleh Kasi Pengaduan dibantu oleh staf Seksi Pengaduan ... dan terus dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan. (wawancara dengan Kepala Bidang Penyuluhan & Pengaduan Dinas Perijinan Kota Malang, tanggal 16 Maret 2009 Pukul 11.30 WIB di ruang kerjanya)".

Prosedur penanganan pengaduan di Dinas Perijinan Kota Malang dilaksanakan sebagai berikut :

1. Masyarakat pemohon ijin memberikan pengaduan ke Dinas Perijinan Kota Malang melalui fasilitas pengaduan online ditujukan melalui *email* Dinas Perijinan Kota Malang yaitu *website* Dinas Perijinan Kota Malang, yaitu www.perijinan.malangkota.go.id.
2. Berdasarkan pencatatan tersebut diatas, Kasi Pengaduan melakukan analisa terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar atau berat).
3. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka Kasi Pengaduan akan menjawab secara langsung.
4. Pengaduan melalui internet akan langsung dibalas kepada *email* yang bersangkutan
5. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori sedang, maka masalah-masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan Kepala Bidang Pengaduan, Kepala Bidang Evaluasi dan Pengendalian, Kepala Bidang Pelayanan, dan Kepala Dinas Perijinan Kota

Malang. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.

6. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah-masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Kepala Dinas Perijinan Kota Malang dengan SKPD terkait dan Walikota Malang Cq Asisten atau Sekretaris Daerah. Hasil Koordinasi akan disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan.
7. Pengaduan masyarakat melalui fasilitas pengaduan *online* pada *website* Dinas Perijinan Kota Malang, akan dicatat dan dipilah oleh Kasi Pengaduan dibantu oleh staf Seksi Pengaduan dan dicatat dalam buku pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan.
8. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang dibuat setiap 1 bulan sekali oleh Kasi Pengaduan diserahkan kepada Kabid Penyuluhan dan Pengaduan untuk diperiksa. Apabila Laporan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan perbaikan, maka laporan pengaduan diserahkan kembali kepada Kasi Pengaduan untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Kabid Penyuluhan dan Pengaduan untuk disetujui.
9. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Kabid Penyuluhan dan Pengaduan akan diserahkan kepada Kepala Dinas Perijinan sebagai laporan bulanan.
10. Target penyelesaian pengaduan dalam 1 (satu) tahun adalah Dinas Perijinan Kota Malang minimal harus dapat menyelesaikan 75% dari total pengaduan yang diterima oleh Dinas Perijinan Kota Malang untuk semua media pengaduan.

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

Gambar 7

Contoh Pengaduan *Online* Beserta Tanggapannya

BINTANG, kota : **MALANG**, Tgl Adu : **Selasa, 28 Oktober 2008**
Untuk pengurusan Advice Planning, bagaimana penentuan biaya nya? Biaya-biaya tsb berdiri sendiri atau jadi satu dengan biaya pengurusan IMB?
Biaya pengurusan Advice Planning ditangani oleh Dinas Pengawasan Bangunan bukan Dinas Perijinan. untuk penentuan retribusinya bisa saudara tanyakan ke Dinas bersangkutan. sedangkan IMB ada biaya tersendiri, untuk penentuannya dapat saudara lihat dalam Simulasi Perhitungan IMB pada website ini

Sumber data : *website* Dinas Perijinan Kota Malang (www.perijinan.malangkota.go.id) diakses pada 22 Desember 2008 Pukul 20.49 WIB

Dinas Perijinan Kota Malang memberikan informasi pelayanan perijinan yang transparan melalui *website* terutama dalam persyaratan, waktu penyelesaian, biaya perijinan. Sehingga publik dapat mengetahui mekanisme atau informasi dalam mengajukan atau permohonan ijin kepada Dinas Perijinan Kota Malang. Pada kolom pengajuan perijinan, pemohon dapat mengetahui informasi penerimaan, ijin terbit dan status setelah mengajukan permohonan ijin secara *update*. Informasi data penerimaan, ijin terbit dan status dapat di lihat pada menu pengajuan perijian, contoh informasi data dapat dilihat pada lembar lampiran (lampiran 2). Demikian juga pada kolom contoh perhitungan (lihat gambar 3), dimana pemohon dapat memperkirakan biaya sebelum mengajukan permohonan ijin kepada Dinas Perijinan Kota Malang, dengan demikian Dinas Perijinan juga mengutamakan transparansi biaya kepada publik.

Usaha Dinas Perijinan Kota Malang dalam pemanfaatan *Information and Communication Technology* merupakan usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima, transparan dan akuntabel dengan melakukan perbaikan sistem dan prosedur penyelenggaraan pelayanan publik melalui mekanisme penyelesaian pengaduan atau komplain pelayanan publik yang transparan, terkoordinasi, terarah dan tepat sasaran sehingga dapat diselesaikan dengan tuntas dan menyeluruh.

4.2.2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pemanfaatan ICT pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik

1) Kurang *update*-nya dan kurang lengkapnya informasi

Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pemanfaatan ICT pada media website dalam memberikan informasi pelayanan publik salah satunya adalah masalah kurang *update*-nya data. Hal ini terlihat jelas dalam *website* Dinas Perijinan Kota Malang dimana informasi-informasi yang disediakan sudah tidak memenuhi syarat *update* lagi.

Tampilan informasi diatas dinyatakan tidak *update* karena pada dasarnya informasi itu seharusnya sudah tidak terpampang lagi didalam *website* itu. Informasi itu seharusnya diisi dengan informasi yang relatif masih baru dan masih bermanfaat dari segi waktu penampilannya. Misalnya tampilan berita (*news)* yang beritanya bertanggal minimal beberapa hari sampai satu atau dua minggu, tidak bukan seperti contoh diatas sampai berbulan-bulan informasi yang disajikan masih itu-itu saja. Contoh informasi yang tidak *update* dapat dibuktikan dengan tampilan *website* pada gambar 8.

Gambar 8
Tampilan informasi yang tidak *update*

Sumber data : *website* Dinas Perijinan Kota Malang (www.perijinan.malangkota.go.id) diakses pada 19 Desember 2008 Pukul 20.32 WIB

Syarat utama agar informasi dalam media komunikasi berbasis *website* dapat dimanfaatkan secara optimal adalah *update*, akan tetapi ini ternyata juga terjadi di dalam *website* Dinas Perijinan Kota Malang dimana masih adanya informasi-informasi yang sudah usang dan tidak berguna. Hal ini juga dapat dibuktikan dengan pernyataan Outdik Isa Fajar (25 Tahun) yang menyatakan bahwa :

> "Memang Dinas Perijinan Kota Malang sudah menggunakan *website* sebagai sarana informasi dan komunikasi bagi publik. Sayangnya, masih ada tampilan halaman depan atau *homepage* dan isi berita yang seadanya. Mulai dari isi berita di dalamnya sudah kadaluarsa, atau beritanya tidak diperbarui atau di *update* secara teratur (wawancara dengan *stakeholder*, tanggal 20 Maret 2009 Pukul 09.30 WIB di Kantor Dinas Perijinan Kota Malang)".

Pentingnya informasi yang selalu *updated* dapat dimanfaatkan oleh mereka yang mencari informasi bagi investor dalam mengembangkan usahanya di Kota Malang dapat di berikan di *website*. Sehingga *website* Dinas Perijinan Kota Malang sebagai pemanfaatan *Information Communicaton Technology* sebagai pelaksanaan fungsi pelayanan data informasi dalam implementasi *e-Government*, dapat dimanfaatkan sebagai

media informasi dan komunikasi yang efektif dalam upaya pembangunan daerah.

2) Kurang lengkapnya informasi yang disediakan dalam website

Kurang lengkapnya informasi yang ada di *website* ternyata merupakan salah satu kendala dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, hal ini terbukti masih adanya informan yang mengeluhkan adanya kekuranglengkapan informasi yang disediakan dalam *website* Dinas Perijinan Kota Malang. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Septa Prabakti (27 Tahun) yang menyatakan bahwa :

> "… saya mengakses website Dinas Perijinan Kota Malang untuk mencari informasi tentang prosedur mendapatkan rekomendasi perhitungan konstruksi atau struktur bangunan dari Dinas Kimpraswil yang merupakan persayaratan dari pengajuan ijin IMB, ternyata tidak ada fasilitas di *website* tersebut untuk menghubungkan ke *link* Dinas Kimpraswil. Jadi saya mencari informasi *link* dari menu *search google* untuk mendapatkan *link* Dinas Kimpraswil. (wawancara dengan stakeholder, tanggal 3 April 2009 Pukul 13.00 WIB di Dinas Perijinan Kota Malang)".

Kurangnya informasi terkait dalam perijinan ini terutama terletak pada persyaratan pengajuan ijin yang memerlukan syarat rekomendasi SKPD yang terkait, terutama dalam pengajuan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang wajib melampirkan perhitungan konstruksi atau struktur bangunan yang direkomendasi dari Dinas Kimpraswil, Ijin Usaha Pengandangan Kendaraan perlu ada rekomendasi dari Dinas Perhubungan, Ijin Usaha Angkutan Baru yang perlu ada rekomendasi dari Dinas Perhubungan, Ijin Trayek Baru yang perlu ada rekomendasi dari Dinas Perhubungan, Ijin Usaha Rental VCD dan rekaman VCD Baru perlu direkomendasi dari Dinas Infokom dan Pariwisata, Ijin Usaha Percetakan Baru yang perlu direkomendasi dari Dinas Perindagkop, Ijin Usaha Bioskop Baru yang direkomendasi dari Dinas Infokom dan Pariwisata dan Ijin Usaha PlayStation Baru yang perlu direkomendasi dari Dinas Infokom dan Pariwisata.

Penjelasan tersebut, peneliti menelusuri *website* dari dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait dalam informasi dalam persyaratan perijinan tersebut maupun seluruh Satuan Perangkat Daerah Kota Malang. Pada tabel berikut ini dari hasil pencarian website Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait dalam pelayanan perijinan terkait adalah sebagai berikut :

Tabel 7

Daftar *link* SKPD yang berhubungan dengan persyaratan pelayanan ijin

SKPD	*Link*	Keterangan
Dinas Perhubungan	http://perhubungan.malangkota.go.id	Tersedia
Dinas Permukiman dan Prasarana Wilayah	http://kimpraswil.malangkota.go.id	Tersedia
Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi	http://perindagkop.malangkota.go.id	Tersedia
Dinas Pariwisata Informasi Komunikasi	http://parinkom.malangkota.go.id	Tersedia

Sumber : Data Primer

Hal yang menyebabkan kurang lengkapnya informasi adalah kurangnya dukungan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Ir. Siswoyo, MT yang mengemukakan bahwa :

> "... sebenarnya yang terpenting dari dari website agar informasi yang disediakan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat adalah kelengkapanya, tapi yang menjadi masalah ya disini ini yang menyebabkan tidak lengkap informasi dikarenakan kurangnya dukungan maupun kerjasama dengan SKPD terkait dalam persyaratan perijinan (wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang, tanggal 3 April 2009 Pukul 10.30 WIB di ruang kerjanya)".

3) Kurangnya fasilitas interaktif informasi pelayanan publik

E-Government adalah merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat. Pada *website* Dinas Perijinan kota Malang ini, peneliti menanggapai kurangnya fasilitas interkatif oleh masyarakat terhadap informasi pelayanan perijinan oleh Dinas Perijinan Kota Malang secara *online*. Aplikasi interaktif digunakan hanya pengaduan *online* yang tidak secara langsung tidak ada dialog dengan *webmaster*. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Adie Saputra (25 Tahun) yang menyatakan bahwa :

> "… saya pernah mengakses *website* Dinas perijinan Kota Malang, tujuan ingin mencari informasi tentang masalah pengurusan IMB dalam membuka usaha warnet pada fasilitas menu pengaduan *online*, setelah mengisi pengaduan *online* ternyata balasan dari Dinas Perijinan memakan waktu yang tidak efisien, pada waktu itu saya mengisi pada menu pengaduan *online* pukul 10.00 WIB, balasan dari Dinas Perijinan Kota Malang kira-kira pukul 14.30 WIB. Saya pikir waktu mengisi pengaduan, tidak lebih dari 30 menit sudah dibalas.... setidaknya ada fasilitas *chat online* di *website* tersebut, sehingga bisa langsung menanyakan permasalahan saya (wawancara dengan stakeholder, tanggal 23 Maret 2009 Pukul 17.30 WIB di warnet we.com di Kecamatan Sukun Kota Malang)".

Dengan pernyataan itu *website* Dinas perijinan Kota Malang kurang memberikan informasi pelayanan interaktif kepada masyarakat secara langsung pada media *website*. Untuk sementara Dinas Perijinan Kota Malang hanya menyediakan fasilitas menu pengaduan *online* atau pengaduan dikirim melalui *email* yang beralamatkan bp2t_mlg@yahoo.co.id.

4) Kurangnya Sumber Daya Manusia pada bidang ICT di Dinas Perijinan Kota Malang

Jumlah sumber daya manusia untuk menjalankan *e-government* pada Dinas Perijinan Kota Malang harus cukup. Peneliti menemukan kendala tersebut dikarenakan adanya aparat pada Dinas Perijinan yang bertugas dalam bidang pelayanan perijinan, juga merangkap pekerjaan pada bidang Administrator *website* Dinas Perijinan Kota Malang. Seperti yang dijelaskan oleh Ir. Siswoyo, MT sebagai berikut :

> "Petugas yang mengelola pada bidang teknologi informasi ini dikelola oleh 3 orang, yang selaku pengelolaan *website* Dinas Perijinan Kota Malang. Dan masing-masing petugas tersebut juga merangkap pada bidang pelayanan perijinan. ..Seperti peran saya, disamping saya melakukan tugas dalam bidang pelayanan pemrosesan dan penerbitan, saya juga harus memonitoring aktivitas *website* Dinas Perijinan ini (wawancara via telepon dengan Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang, tanggal 7 April 2009 Pukul 18.30 WIB)".

Perlunya perekrutan sumber daya manusia untuk menjalankan fungsi e-government dalam pemanfaatan teknologi komunikasi secara khusus tersebut sangat penting, sehingga tidak ada penugasan yang rangkap pada petugas Dinas Perijinan Kota Malang, supaya dalam menjalankan tugas menjadi fokus dan maksimal pada bidang tugasnya

Keadaan tersebut menjadikan pembagian beban tugas personal semakin berat yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan perijinan maupun menghambat arus pelayanan informasi secara maksimal. Penempatan sumber daya manusia sesuai dengan kemampuan juga perlu diperhatikan untuk memaksimalkan maupun mengurangi kendala dalam penerapan *e-government.*

4.2.3. Pengembangan Pemanfaatan ICT pada media website pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik

Ada berbagai upaya yang dilakukan Dinas Perijinan Kota Malang dalam megambangkan pemanfaatan ICT pada *website* Dinas Perijinan Kota Malang dalam menyediakan informasi pelayanan publik, menurut penuturan Ir. Siswoyo, MT (wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang, tanggal 22 Januari 2009 Pukul 09.00 WIB di ruang kerjanya), upaya yang dilakukan oleh Dinas Perijinan Kota Malang adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan menu pengajuan *online*

   Penambahan menu pengajuan *online* akan diterapkan oleh Dinas Perijinan Kota Malang pada pertengahan tahun 2009 untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan dengan sistem *online* melalui *website* Dinas Perijinan Kota Malang. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Ir. Siswoyo, MT :

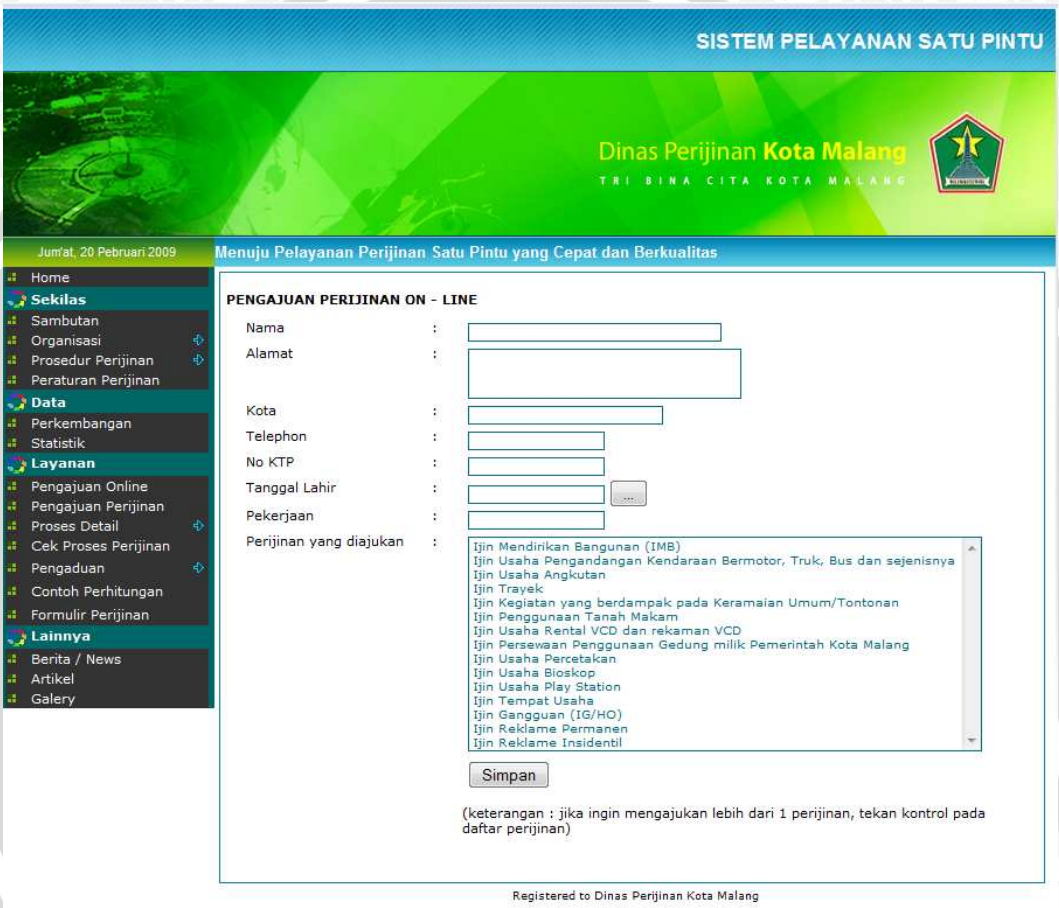
   > "Dalam waktu dekat, masyarakat dapat mengajukan persyaratan perihal pengajuan dan pendaftaran perizinan melalui *internet*. Rencana pelayanan perizinan *online* melalui *website* Dinas Perijinan Kota Malang akan diberlakukan dalam waktu dekat karena rancangannya masih dalam proses persiapan. Hal ini dilakukan dalam rangka mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima dan efisien (wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Dinas Perijinan Kota Malang, tanggal 16 Maret 2009 Pukul 11.30 WIB di ruang kerjanya)".

   Sistem ini diterapkan untuk memudahkan masyarakat mengurus perizinan. Dalam hal ini pemohon dapat mengisi data ijinnya melalui *website* Dinas Perijinan Kota Malang dan untuk berkas kelengkapnnya, pemohon langsung datang ke Kantor tanpa mengisi data pengajuan lagi. Penambahan menu pengajuan *online* ini dapat memberikan layanan yang efektif dan efisiensi dalam hal

waktu pembuatan perizinan. Pada gambar 9 merupakan rancangan menu pengajuan online yang akan diterapkan pada website Dinas Perijinan Kota Malang.

Gambar 9

Tampilan Rancangan Pengajuan Online



Sumber : Data Dinas Perijinan Kota malang

2. Upgrade security *forum online* dan *Chat Online*

Upgrade scurity forum online dan Chat Online merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Perijinan Kota Malang untuk memberiktan fasilitas kepada masyarakat dalam hal pembuatan suatu forum diskusi ataupun interaksi yang ada di dalam *website* itu.

3. Penambahan menu direktori

   Menu direktori merupakan *subdomain* dari Dinas Perijinan Kota Malang maupun SKPD yang terkait dalam pelayanan perijinan.

4. Menyediakan informasi dalam dua bahasa

   Penyedian informasi dalam dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dalam *website* Dinas Perijinan Kota Malang. Sehingga informasi lebih efektif ditujukan untuk domestik maupun fokus ke pembaca internasional.

5. Penambahan *web-counter* atau *web-stat* yang lebih detail

   Web-counter atau *web-stat* adalah fasilitas yang dapat Anda pergunakan untuk mengetahui jumlah pengunjung (*traffic* kunjungan) secara detail sebuah *website*, manfaat dari menambahkan atau memasang *web-counter* atau *web-stat* adalah untuk memantau jumlah pengunjung, peningkatan user yang mengakses, status user pada *website*, dan dengan begitu bisa mengetahui seberapa banyak pengunjung yang mengunjungi *website* secara detail.

Apabila dilihat dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwasannya Dinas Perijinan Kota Malang belum sepenuhnya berupaya mengoptimalkan pemanfaatan informasi dan komunikasi dalam memberikan informasi pelayanan publik dengan menggunakan dasar tingkat pemanfaatan publik terhadap informasi yang ada dalam *website* Dinas Perijinan Kota Malang. Sangat disayangkan sebenarnya apabila Dinas Perijinan Kota Malang tidak menggunakan tolak ukur tersebut, apabila menggunakan tolak ukur tersebut dimungkinkan masyarakat dapat memanfaatkan informasi yang ada di dalam *website* secara optimal.

4.3. Analisis dan Interpretasi Data

4.3.1. Pemanfatan *Elektronik Government* yang Diterapkan di Dinas Perijinan Kota Malang

Perlunya meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan *elektronik government* oleh Dinas Perijinan Kota Malang yaitu dengan pembuatan *website* yang beralamatakan www.perijinan.malangkota.go.id. Tujuan Dinas Perijinan Kota Malang dalam memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi melalui media *website* ini adalah untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima, transparan dan akuntabel. Untuk mengetahui seberapa jauh tingkat pemanfaatan *website* Dinas Perijinan Kota Malang maka dapat dilihat melalui data yang telah ada antara lain :

1. Melalui Kuesioner
2. Melalui pengambilan data *web-counter* peningkatan/ penurunan Jumlah Pengunjung Website Dinas Perijinan Kota Malang
3. Melalui jumlah pengaduan yang masuk dalam Sistem Pengaduan Online

Melalui kuestioner dapat diperoleh bahwa sebanyak 64% responden pernah mengakses *website* Dinas Perijinan Kota Malang dengan alasan yang berbeda, salah satunya dengan alasan mencari informasi sebanyak 50%. Sedangkan informasi yang paling banyak diakses merupakan informasi pelayan tentang perijinan yang ada di Dinas Perijinan Kota Malang. *Website* Dinas Perijian Kota Malang telah mampu mengimplementasikan teori relasi e*lectronic 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).

Tingkat pemanfaatan *website* Dinas Perijinan Kota Malang juga dapat dilihat dari semakin meningkatnya jumlah pengakses *website* Dinas Perijinan Kota Malang dari bulan ke bulan selama masa penelitian yang

dilakukan, yang dapat dilihat dari kenaikan *web counter* pada *website* Dinas Perijinan Kota Malang setiap bulannya. *Website* Dinas Kota Malang diterima baik oleh masyarakat, hal itu dapat dibuktikan oleh banyaknya partisipasi masyarakat dalam pengaduan yang masuk dalam Sistem Pengaduan *Online*-nya.

Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan dan fasilitas informasi pelayanan publik yang disediakan oleh *website* Dinas Perijinan Kota Malang, maka *website* tersebut termasuk dalam pelayanan jenis publish, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya aplikasi jenis *download* formulir, cek proses perijinan, peraturan perijinan dan informasi tentang pelayanan perijinan yang ada di Dinas Perijinan Kota Malang seperti prosedur, syarat, mekanisme pengajuan ijin oleh masyarakat.

Disamping jenis pelayanan yang diberikan dan fasilitas informasi pelayanan publik yang disediakan oleh *website* Dinas Perijinan Kota Malang, juga termasuk dalam pelayanan jenis *interact* karena adanya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya aplikasi jenis pengaduan *online* dan *email*.

Apabila dilihat dari tingkatan tahapan-tahapan Inpres Nomor 3 Tahun 2003, *website* Dinas Perijinan Kota Malang terletak pada tingkat ke dua yaitu pematangan, dimana *website* Dinas Perijinan Kota Malang telah memberikan informasi-informasi pelayanan publik yang bersifat interaktif melalui pemberitaan yang dilakukan di dalam *website* dan dapat menerima menerima masukan atau saran dari stakeholder yang ingin mengirim saran ataupun pengaduannya.

4.3.2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan ICT pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik

Kurang *uptdate*-nya informasi dapat diminimalisir dengan melakukan peremajaan terhadap *website* Dinas Perijinan Kota Malang yaitu dengan melakukan perubahan baik dari segi isi maupun sistem koordinasi unit kerja. Koordinasi antar unit kerja dalam suatu organisasi sangat diperlukan. Birokrasi yang berbelit dalam jenjang hirarki membuat tidak lancarnya pengumuman aparat pemerintah, berita dan data. Sebagai akibatnya, pengguna akan mendapatkan informasi yang kadaluwarsa dan tidak aktual. Situasi ini akan menghambat proses komunikasi data dan tranfer data ke Dinas Perijinan Kota Malang yang pada akhirnya akan menyebabkan informasi yang disajikan dalam *website* kota malang menjadi tidak *update*. Padahal, seperti telah dipaparkan dalam Inpres No. 3 Tahun 2003, tujuan pembangunan *website* bagi pemerintah daerah adalah untuk mewujudkan terjadinya interaksi dan komunikasi baru antarpemda, antara pemda dan pemerintah pusat, antara pemerintah dan masyarakat, dan antara pemerintah dan dunia usaha. Update konten bisa dilakukan lebih efisien bila *job description* masing-masing pihak terkait sudah jelas dan dalam alur sistematis.

Kurang lengkapnya informasi tentang pelayanan perijinan juga menjadi hambatan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan informasi pelayanan publik. Informasi pelayanan perijinan menjadi kurang lengkap terkait dengan adanya persyaratan atau mekanisme pelayanan perijinan yang memerlukan rekomendasi dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang terkait dalam jenis pengajuan perijinan tertentu. Dalam website Dinas perijinan tidak ada fasilitas untuk menuju link ke SKPD yang terkait pelayanan perijinan untuk mencari informasi. Sehingga masyarakat kurang mendapatkan informasi pada website Dinas Perijinan Kota Malang

Kurangnya fasilitas interaktif informasi pelayanan publik juga merupakan kendala bagi *website* Dinas Perijinan Kota Malang. Pada *website* Dinas Perijinan Kota Malang menu interaktif hanya pada menu pengaduan *online* dan pengaduan yang ditujukan lewat *email* yang beralamatkan bp2t_mlg@yahoo.co.id. Tidak adanya fasilitas aplikasi secara *online* yang melibatkan dialog antara pihak Dinas Perijinan dan masyarakat menjadi sebuah hambatan informasi. Jadi masyarakat yang bermaksud ingin mengetahui informasi pelayanan perijinan perlu menunggu balasan dari pihak Dinas Perijinan Kota Malang, dan hal tersebut membuat pemanfaatan media *website* menjadi kurang efisien.

Kurangnya Sumber Daya Manusia di bidang ICT dalam penerapan *e-government* yang juga termasuk kendala pengelolaan *website* Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik. Pada kenyataannya, urusan pengelolaan *website* Dinas Perijinan dilakukan oleh tiga personal pada bidang ICT, yang semuanya juga merangkap pada tugas pada pelayanan perijinan. Keadaan semacam itu yang membuat pekerjaan petugas pengelolaan *website* Dinas Perijinan tidak fokus, yang nantinya akan mengurangi nilai arus informasi pelayanan perijinan kepada masyarakat.

4.3.3. Pengembangan Pemanfaatan ICT pada media website pada Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan informasi pelayanan publik

Analisis dan pengetahuan mengenai masyarakat pengguna untuk sebuah *website* adalah penting, karena adanya kemungkinan perbedaan yang cukup besar antara masyarakat dengan bagian-bagian *website* yang berbeda atau untuk *website* yang berada pada tingkat organisasi pemerintah daerah. Pada saat merencanakan dan mengembangkan *website* pemerintah daerah, sebaiknya dilakukan riset pasar yang dilakukan berulang kali untuk mendapatkan masukan tentang isi yang disajikan pada situs *website* Dinas Perijinan Kota Malang. Informasi *website* Dinas Perijinan Kota Malang yang paling banyak diakses oleh masyarakat adalah informasi pada isi menu layanan sebesar 50%, informasi pada isi menu

sekilas sebesar 31%, informasi pada isi menu data sebesar 13% dan informasi pada isi menu lainnya sebesar 6%.

Berdasarkan penyajian data dimuka dapat diketahui bahwa masyarakat dalam mengakses *website* Dinas Perijinan Kota malang pada isi menu layanan sebesar 50%, informasi pada isi menu sekilas sebesar 31%, informasi pada isi menu data sebesar 13% dan informasi pada isi menu lainnya sebesar 6%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat cenderung memanfaatkan informasi yang ada di dalam *website* dalam bentuk pelayanan perijinan. *Website* Dinas Perijinan Kota Malang bukan hanya terbuka dalam menampilkan informasi mengenai prosedur, mekanisme perijinan yang ada di kantor tersebut, tetapi juga menyediakan aplikasi yang bisa diakses langsung melalui *website,* tentunya hal ini akan memudahkan masyarakat dan dunia bisnis. Karena pada dasarnya penerapan *e-Government* oleh Dinas Perijinan Kota Malang adalah kemudahan dan transparansi pelayanan publik.

Masyarakat dapat dengan jelas mengetahui prosedur pengurusan dokumen-dokumen perijinan maupun mekanisme perijinan yang diinginkan dan mudah dalam mengurusnya karena berbagai formulir telah tersedia di *website* Dinas Perijinan Kota Malang yang bersangkutan serta dapat diolah secara langsung melalui mekanisme elektronik yang ada di dalam *website*. Dan juga masyarakat dapat mengetahui informasi prosedur termasuk lamanya waktu pengurusan dokumen perijinan dapat dengan jelas ditelusuri melalui media *website* Dinas Perijinan Kota Malang.

Pengajuan *online* merupakan fasilitas baru yang dalam upaya peningkatan layanan publik, terutama dari sisi waktu dan efektivitas. Dengan pengajuan online ini masyarakat hanya mengisi data pada menu pengajuan online yang akan diterapkan pada *website* Dinas Perijinan Kota Malang sehingga masyarakat tinggal menyiapkan berkas yang dibutuhkan dan melalui komputer mereka bisa melihat berapa yang harus dibayar serta bagaimana status permohonannya. Hal ini merupakan salah satu pengembangan pemanfaatan *website* Dinas Perijinan Kota Malang yang

tergolong sukses karena antusias masyarakat terhadap fasilitas ini sangat besar.

Di dalam *website* Dinas Perijinan Kota Malang Pengunjung dapat mengajukan pengaduan tentang informasi pelayanan perijinan melalui pengajuan *online* maupun *email* yang disediakan Dinas Perijinan Kota Malang. Dalam penerapan *e-Government* pembuatan *website* merupakan informasi pelayanan publik interaktif, dengan penerapan e-Government tersebut Dinas Perijinan Kota Malang perlu menambah menu fasilitas interaktif antara lain berupa *Upgrade security forum online* dan *Chat Online*. Dimana Pengunjung dapat berinteraksi langsung sesama Pengunjung Website Dinas Perininan Kota Malang dapat melakukan posting-posting dan kritik membangun tentunya. Penambahan menu *Upgrade security forum online* dan *Chat Online* pada *Website* Dinas Perijinan Kota Malang diharapkan terjalinnya komunikasi kontak Dinas Perijinan Kota Malang dan masyarakat dapat dilakukan secara *online* sehingga lebih intensif dan terbuka. 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 secar tidak langsung (*chatting, telekonference, web-tv*, dan lain-lain). (2007:47).

Penyajian bahasa yang digunakan dalam *website* Dinas Perijinan Kota Malang yang beralamatkan perijinan.malangkota.go.id adalah bahasa Indonesia. Penyedian informasi dalam dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dalam *website* Dinas Perijinan Kota Malang sangat perlu diterapkan. Dengan penerapan informasi dalam dua bahasa pada *website* Dinas Perijinan Kota Malang sasaran pembaca *website* lebih efektif jika bukan hanya ditujukan untuk domestik saja. Fokus ke pembaca internasional sangat penting untuk mendatangkan devisa luar negeri dari wisatawan asing maupun investor mancanegara. Bahasa Inggris harus

disediakan agar dapat diakses secara global, sehingga investor asing juga dapat mengetahui informasi perijinan usaha atau bisnis di Kota Malang.

Website Dinas Perijinan Kota Malang dalam memberikan pelayan kepada publik melalui informasi prosedur yang transparan beserta biaya yang jelas, formulir-formulir yang dapat di-*download*, informasi program-program pemerintah, dan penyediaan pengaduan *online* antara pihak Dinas Perijinan dan masyarakat. Selain fungsi pelayanan *website* tersebut Dinas perijinan kota malang perlu menambahkan fasilitas untuk mengukur kinerja *website* tersebut dengan menambahkan *web-counter* atau *web-stat* dengan fasilitas bukan hanya melihat jumlah pengunjung semata tetapi juga melihat asal negara yang mengunjungi. Dengan begitu Dinas Perijinan Kota Malang akan dapat mengevaluasi sejauh mana kebutuhan tersebut sesuai dengan pencapaian berdasarkan statistik pengunjung yang ada.

Situs *e-Governance* seharusnya mampu berperan sebagai portal bagi ratusan situs lokal yang mendukung distribusi informasi lokal, pengembangan tersebut dapat diterapkan dengan menambahkan fasilitas menu direktori pada *website* Dinas Perijinan Kota Malang yang merupakan *subdominan* atau *link* suatu *situs*. *Link* tersebut bisa menampung website Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait dalam proses pelayanan perijinan maupun menampung *website* pemerintah lokal yang terkait, direktori ke *website* organisasi masyarakat lokal, *website* komersial lokal dan hubungan ke *website* akademisi. Bila memungkinkan tersedia fasilitas pendaftaran *website* secara langsung ke direktori *website* pemerintah. Keseluruhan poin di atas akan menjadikan situs *e-Government* lebih mudah diakses oleh masyarakatnya.

Penerpan *elektronik government* pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh Dinas Perijinan Kota Malang melalui media *website* 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* (perlakukan yang adil/perlakuan kesetaraan)
   Ini berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan publik, perusahaan kepada pelanggan dan sebagainya.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT) pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT) pada media *website* pada Dinas Perijinan Kota Malang apabila dipandang dari segi tingkat pemanfaatan *website* Pemerintah Kota Malang sangat baik dan terus dikembangkan . *Website* Dinas Perijinan Kota malang ini menyajikan informasi pelayanan perijinan kepada publik baik yang bersifat interaktif maupun pasif yang isinya sudah dapat melayani informasi seluruh lapisan masyarakat.
2. Kendala-kendala dalam pemanfaatan ICT pada media *website* Dinas Perijinan Kota Malang salah satunya adalah kurang *update*-nya informasi, kurangnya lengkapnya informasi masalah pelayanan perijinan dan kurangnya fasilitas interaktif informasi pelayanan publik. Keadaan seperti itu menghambat terbentuknya mekanisme dan saluran komunikasi dan informasi dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi media *website* antara Dinas Perijinan Kota Malang dengan publik.
3. Upaya pengembangan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Perijinan Kota Malang selama ini kurang berdasarkan tahap pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengembangan *e-Gavernment*. Dinas Perijinan Kota Malang Kota Malang dalam upaya optimalisasi masih dalam tingkat pematangan, yaitu hanya menambahkan aplikasi dan fasilitas menu informatif dan interaktif seperti yang dijelaskan sebelumnya. Hal ini seharusnya menjadikan perhatian bahwa pengembangan ICT pada media website perlu mengembangkan pada layanan publik pada tahapan transaktif dalam menunjang pelayanan *online* yang efisiensi, transparansi dan akuntabilitas akan bisa dicapai.

5.2 Saran

1. Dinas Perijinan Kota Malang harus terus melakukan pengembangan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan *electronic government*. Hal ini dimaksudkan untuk menciptakan aparat pemerintah yang ahli dalam bidang Tehnologi Informasi (TI). Pengembangan sarana dan prasara dimaksudkan untuk mengikuti perkembanagan tehnologi agar tidak ketinggalan, selain itu dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih maksimal.
2. Perlunya Dinas Perijinan dan SKPD yang saling mengkordinasikan dan mengintegrasikan serta memanfaatkan ICT, harus lebih mengoptimalkan kerjasama agar dapat memberikan pelayanan informasi yang maksimal kepada masyarakat.
3. Dinas Perijinan Kota Malang perlu mengembangkan pelayanan unit pelayanan informasi dan keluhan dengan dukungan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada media *website* dalam Interaksi maupun dialog kontak secara *online* dengan publik sehingga masyarakat antusias menggunakan sarana tersebut untuk mengadukan berbagai persoalan pelayanan perijinan maupun pendapat sehingga mampu meningkatkan kemampuan Dinas Perijinan Kota Malang untuk mengenali kebutuhan masyarakat, mengembangkan program sesuai aspirasi dan kebutuhan masyarakat, dan meningkatkan komitmen aparat Dinas perijinan Kota Malang dalam melayani masyarakat.
4. Dinas perijinan Kota Malang perlu menyediakan atau penambahan petugas untuk sebuah tim khusus yang memiliki kemampuan dalam ICT maupun pelatihan tentang ICT, untuk bertugas secara khusus untuk urusan *e-goverment* dalam lingkungan Dinas Perijinan Kota Malang dan menjadi titik sentral tempat informasi pelayanan publik dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Kadir, Triwahyuni. 2003. *Teknologi Informasi*, Yogyakarta : Kanisius

Andrianto, Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Goverment.* Malang : Bayumedia Publishing.

Anwar, Khoirul,dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di era Otonomi Daerah (SIMDA).* Jogjakarta : Pustaka Pelajar.

DeFleur, Melvin L., Everette E. Dennis. 1988. *Understanding Mass Communication*. Boston : Houghton Miffin.

Hartono, Jogiyanto. 2000, *Teori Portofolio dan Analisis Investasi,* Edisi 2. Yogyakarta : BPFE

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronik Goverment Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Tehnologi Digital. Yogjakarta* : Andi offset

Kaho, J.R. 1997. *Prospek Otonomi Daerah di Negara RepulkIindonesia*. Jakarta : Rajawali Press.

McQuail, Dennis. 1994. *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Jakarta : Penerbit Erlangga

Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Nazir, Mohammad.1999. *Metode Penelitian.* Jakarta : Ghalia Indonesia.

Neibauer, Alan. 2001. *Small Business Solutions For Networking : Membuat Jaringan Komputer Untuk Perusahaan Kecil.* Jakarta : Elex Media Komputindo

Oetomo, Budi Sutedjo. 2002. *E-Education Konsep, Teknologi dan Aplikasi Internet Pendidikan.* Yogyakarta : Andi Yogyakarta

Oetomo, Budi Sutedjo. 2004. *Kamus ++ Jaringan Komputer*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Yogyakarta

Sedaryanti. 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.

Stephen W. Littlejohn. 1999.*Theories of Human Communication.* Belmont : Wardsword Publishing.

Supriatna, Thjaja.1996. *Sistem Administrasi Pemerintahan di Daerah*. Jakarta : Bumi Aksara.

The Liang Gie. 1984. *Konsepsi tentang ilmu*. Yayasan Studi Ilmu dan Teknologi

Warsito Dan Yuwono,Teguh. 2003. *Otonomi Daerah (Capacity Building Dan Penguatan Demokrasi Lokal).* Semarang: Puskodak UNDIP.

Internet

--------.2006. Kepmen PAN 81/93, diakses pada tanggal 2 November 2008 pukul 23.00 WIB, dari http://www.depag.go.id/file/dokumen/KMAProtap03.pdf

--------.2008. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008, diakses pada tanggal 2 November 2008 pukul 23.00 WIB, dari http://www.dinkesjatengprov.go.id/dinkes08/uu_kip/UU2008-14.pdf

--------.2008. Visi dan Misi Dinas Perijinan Kota Malang, diakses pada tanggal 27 September 2008 pukul 14.00 WIB, dari www.perijinan.malangkota.go.id

Djanaid. 1993. *Konseptualisasi Humas*, diakses pada tanggal 10 Oktober 2008 pukul 01.00 WIB dari http://arifusun.blogspot.com/2008/05/makalah-konseptualisasi-humas-mata.html

Onong U Efendy. 1984. *Hubungan Antara Komunikasi Antar Pribadi*, diakses pada tanggal 10 Oktober 2008 pukul 01.00 WIB dari http://www.stikim.ac.id/stikim/download/efektifitas%20pengelolaan%20sekolah/Hubungan%20Antara%20Komunikasi%20antar%20Pribadi.pdf

Siagian 1982. *3 Agenda Kebijaksanaan Reformasi Administrasi Negara.* diakses pada tanggal 10 Oktober 2008 pukul 01.00 WIB dari http://publik.brawijaya.ac.id/simple/us/jurnal/pdffile/3Agenda%20Kebijaksanaan%20Reformasi%20Administrasi%20Negara.pdf

Undang Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Departemen Dalam Negeri RI, Jakarta. diakses pada tanggal 16 juni 2006 pukul 22.30 dari http://www.indonesia.go.id

Widjaya 1986. *Komunikasi*. diakses pada tanggal 10 Oktober 2008 pukul 01.00 WIB dari http://bandono.web.id/files/makalah-komunikasi.pdf

Yos Sudarso. 2008. *Pengertian Website Dan Unsur-Unsurnya*. diakses pada tanggal 10 Oktober 2008 pukul 01.00 WIB, http://webmaster.sman1ciawigebang.com

Jurnal

Muluk,M.R,Khoirul 2003. *Desentralisasi (Teori, cakupan dan Elemen-elemen),*dalam jurnal administrasi negara Vol.II, No.02, Maret. Malang : FIA UB.

Peraturan Perundangan

Inpres Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

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

repository.ub.ac.id

Lampiran 1

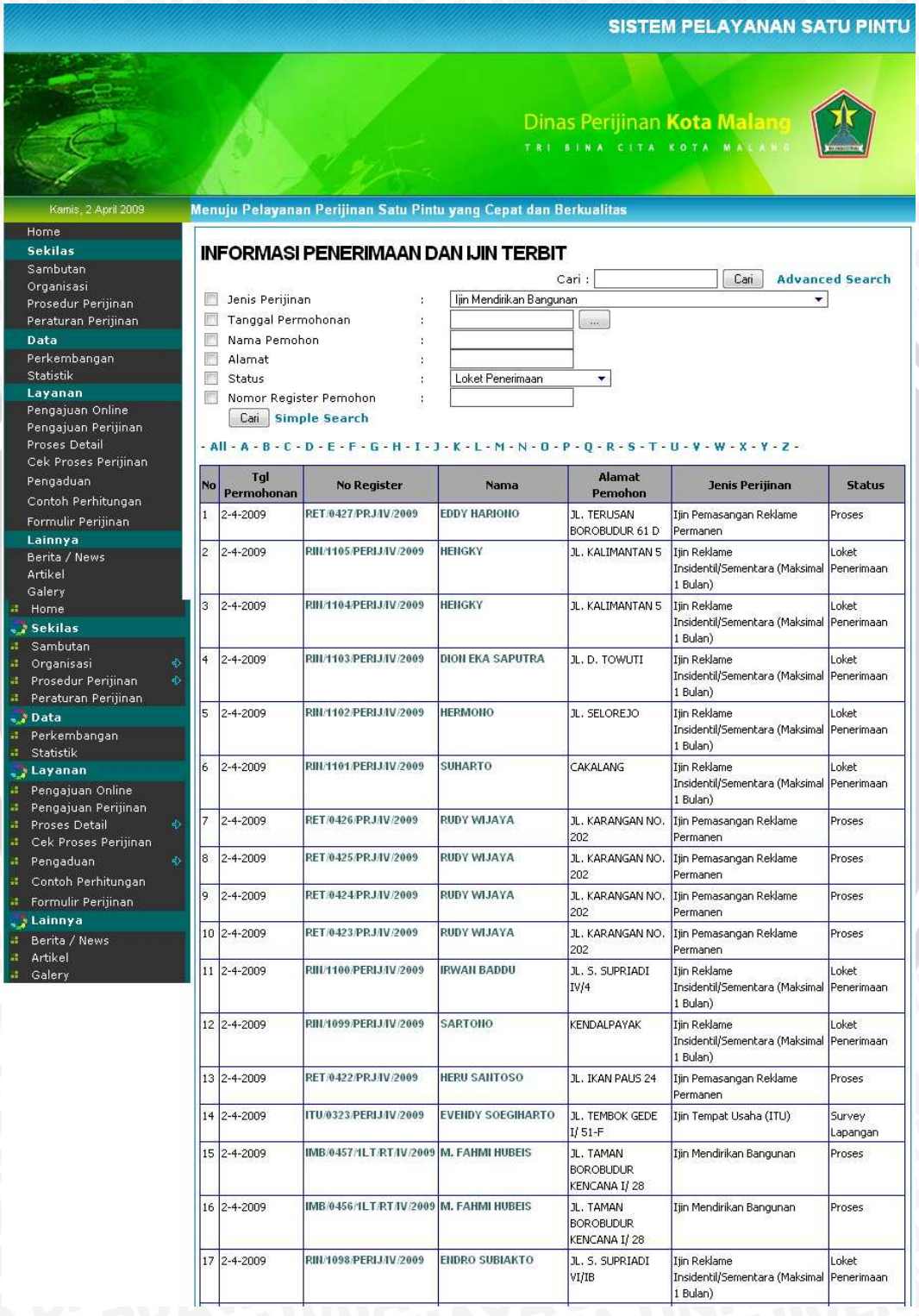
Tampilan Halaman Depan *Website* Dinas Perijinan Kota Malang

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

Lampiran 2

Tampilan Pengajuan Perijinan *Website* Dinas Perijinan Kota Malang



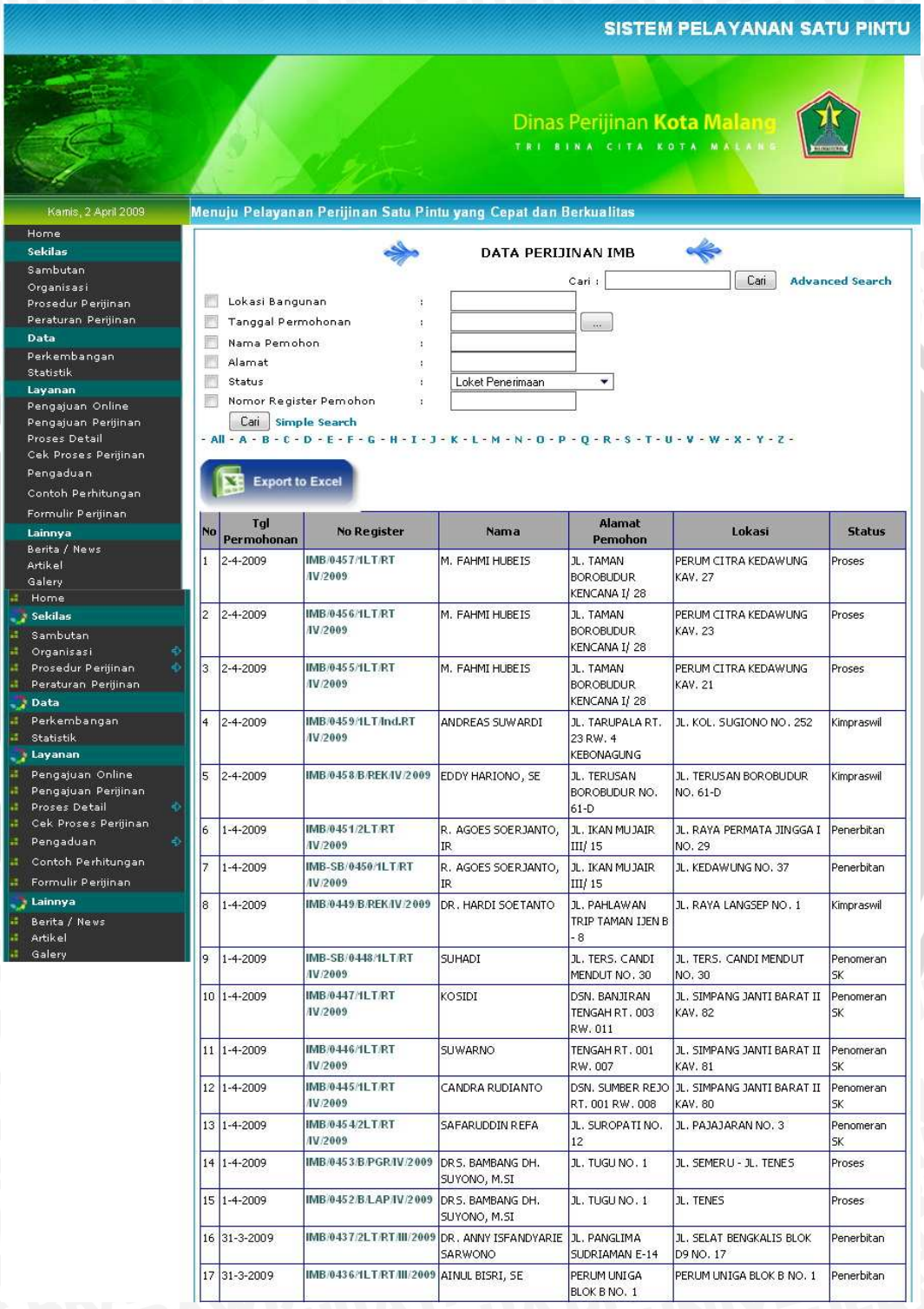
No	Tgl Permohonan	No Register	Nama	Alamat Pemohon	Jenis Perijinan	Status
1	2-4-2009	RET/0427/PRJ/IV/2009	EDDY HARIONO	JL. TERUSAN BOROBUDUR 61 D	Ijin Pemasangan Reklame Permanen	Proses
2	2-4-2009	RIN/1105/PERIJ/IV/2009	HENGKY	JL. KALIMANTAN 5	Ijin Reklame Insidentil/Sementara (Maksimal 1 Bulan)	Loket Penerimaan
3	2-4-2009	RIN/1104/PERIJ/IV/2009	HENGKY	JL. KALIMANTAN 5	Ijin Reklame Insidentil/Sementara (Maksimal 1 Bulan)	Loket Penerimaan
4	2-4-2009	RIN/1103/PERIJ/IV/2009	DION EKA SAPUTRA	JL. D. TOWUTI	Ijin Reklame Insidentil/Sementara (Maksimal 1 Bulan)	Loket Penerimaan
5	2-4-2009	RIN/1102/PERIJ/IV/2009	HERMONO	JL. SELOREJO	Ijin Reklame Insidentil/Sementara (Maksimal 1 Bulan)	Loket Penerimaan
6	2-4-2009	RIN/1101/PERIJ/IV/2009	SUHARTO	CAKALANG	Ijin Reklame Insidentil/Sementara (Maksimal 1 Bulan)	Loket Penerimaan
7	2-4-2009	RET/0426/PRJ/IV/2009	RUDY WIJAYA	JL. KARANGAN NO. 202	Ijin Pemasangan Reklame Permanen	Proses
8	2-4-2009	RET/0425/PRJ/IV/2009	RUDY WIJAYA	JL. KARANGAN NO. 202	Ijin Pemasangan Reklame Permanen	Proses
9	2-4-2009	RET/0424/PRJ/IV/2009	RUDY WIJAYA	JL. KARANGAN NO. 202	Ijin Pemasangan Reklame Permanen	Proses
10	2-4-2009	RET/0423/PRJ/IV/2009	RUDY WIJAYA	JL. KARANGAN NO. 202	Ijin Pemasangan Reklame Permanen	Proses
11	2-4-2009	RIN/1100/PERIJ/IV/2009	IRWAN BADDU	JL. S. SUPRIADI IV/4	Ijin Reklame Insidentil/Sementara (Maksimal 1 Bulan)	Loket Penerimaan
12	2-4-2009	RIN/1099/PERIJ/IV/2009	SARTONO	KENDALPAYAK	Ijin Reklame Insidentil/Sementara (Maksimal 1 Bulan)	Loket Penerimaan
13	2-4-2009	RET/0422/PRJ/IV/2009	HERU SANTOSO	JL. IKAN PAUS 24	Ijin Pemasangan Reklame Permanen	Proses
14	2-4-2009	ITU/0323/PERIJ/IV/2009	EVENDY SOEGIHARTO	JL. TEMBOK GEDE I/ 51-F	Ijin Tempat Usaha (ITU)	Survey Lapangan
15	2-4-2009	IMB/0457/ILT/RT/IV/2009	M. FAHMI HUBEIS	JL. TAMAN BOROBUDUR KENCANA I/ 28	Ijin Mendirikan Bangunan	Proses
16	2-4-2009	IMB/0456/ILT/RT/IV/2009	M. FAHMI HUBEIS	JL. TAMAN BOROBUDUR KENCANA I/ 28	Ijin Mendirikan Bangunan	Proses
17	2-4-2009	RIN/1098/PERIJ/IV/2009	ENDRO SUBIAKTO	JL. S. SUPRIADI VI/IB	Ijin Reklame Insidentil/Sementara (Maksimal 1 Bulan)	Loket Penerimaan

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

repository.ub.ac.id

Lampiran 3

Tampilan Proses Detail Ijin IMB *Website* Dinas Perijinan Kota Malang

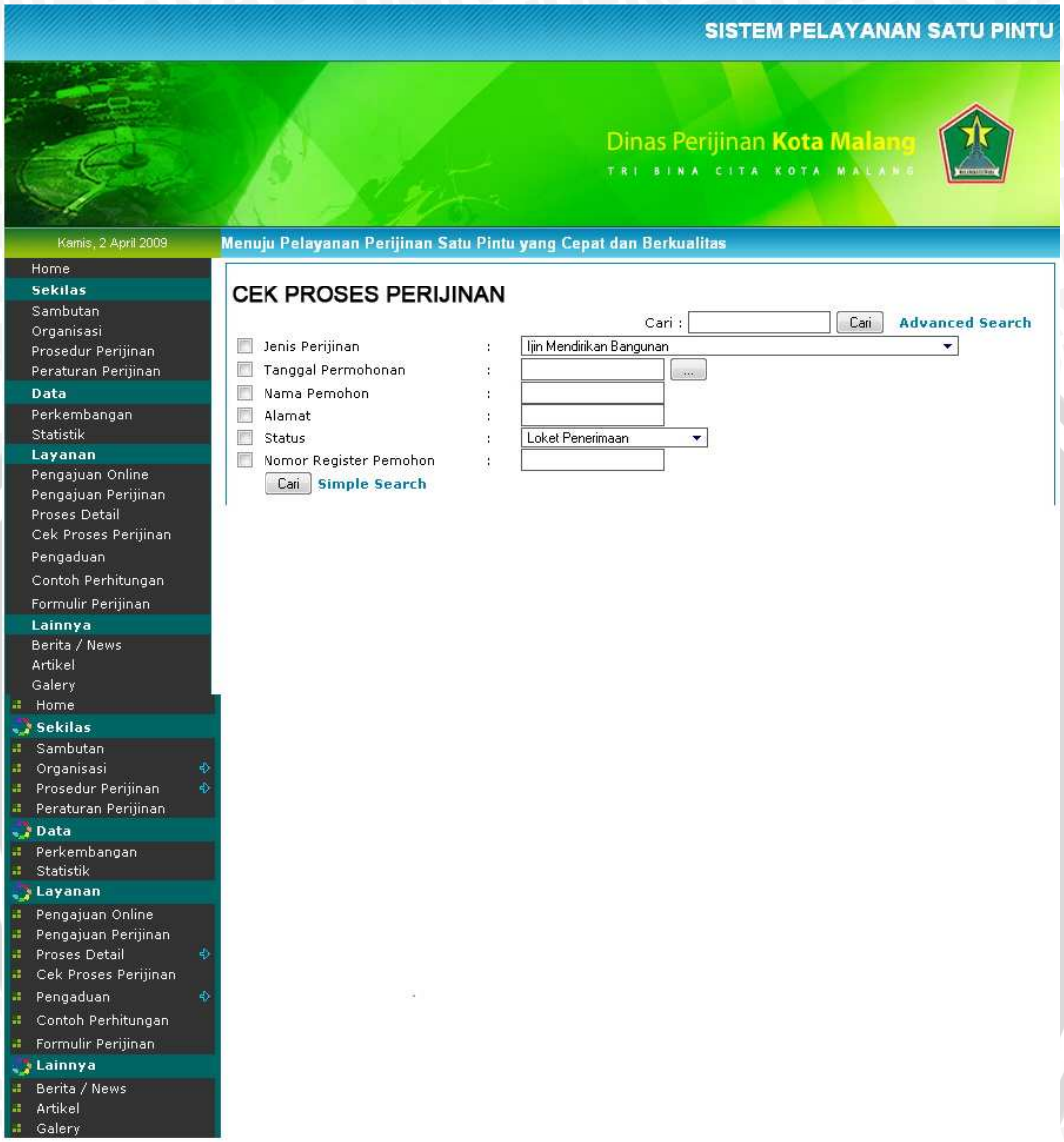


No	Tgl Permohonan	No Register	Nama	Alamat Pemohon	Lokasi	Status
1	2-4-2009	IMB/0457/ILT/RT /IV/2009	M. FAHMI HUBEIS	JL. TAMAN BOROBUDUR KENCANA I/ 28	PERUM CITRA KEDAWUNG KAV. 27	Proses
2	2-4-2009	IMB/0456/ILT/RT /IV/2009	M. FAHMI HUBEIS	JL. TAMAN BOROBUDUR KENCANA I/ 28	PERUM CITRA KEDAWUNG KAV. 23	Proses
3	2-4-2009	IMB/0455/ILT/RT /IV/2009	M. FAHMI HUBEIS	JL. TAMAN BOROBUDUR KENCANA I/ 28	PERUM CITRA KEDAWUNG KAV. 21	Proses
4	2-4-2009	IMB/0459/ILT/Ind.RT /IV/2009	ANDREAS SUWARDI	JL. TARUPALA RT. 23 RW. 4 KEBONAGUNG	JL. KOL. SUGIONO NO. 252	Kimpraswil
5	2-4-2009	IMB/0458/B/REK/IV/2009	EDDY HARIONO, SE	JL. TERUSAN BOROBUDUR NO. 61-D	JL. TERUSAN BOROBUDUR NO. 61-D	Kimpraswil
6	1-4-2009	IMB/0451/2LT/RT /IV/2009	R. AGOES SOERJANTO, IR	JL. IKAN MUJAIR III/ 15	JL. RAYA PERMATA JINGGA I NO. 29	Penerbitan
7	1-4-2009	IMB-SB/0450/ILT/RT /IV/2009	R. AGOES SOERJANTO, IR	JL. IKAN MUJAIR III/ 15	JL. KEDAWUNG NO. 37	Penerbitan
8	1-4-2009	IMB/0449/B/REK/IV/2009	DR. HARDI SOETANTO	JL. PAHLAWAN TRIP TAMAN IJEN B - 8	JL. RAYA LANGSEP NO. 1	Kimpraswil
9	1-4-2009	IMB-SB/0448/ILT/RT /IV/2009	SUHADI	JL. TERS. CANDI MENDUT NO. 30	JL. TERS. CANDI MENDUT NO. 30	Penomeran SK
10	1-4-2009	IMB/0447/ILT/RT /IV/2009	KOSIDI	DSN. BANJIRAN TENGAH RT. 003 RW. 011	JL. SIMPANG JANTI BARAT II KAV. 82	Penomeran SK
11	1-4-2009	IMB/0446/ILT/RT /IV/2009	SUWARNO	TENGAH RT. 001 RW. 007	JL. SIMPANG JANTI BARAT II KAV. 81	Penomeran SK
12	1-4-2009	IMB/0445/ILT/RT /IV/2009	CANDRA RUDIANTO	DSN. SUMBER REJO RT. 001 RW. 008	JL. SIMPANG JANTI BARAT II KAV. 80	Penomeran SK
13	1-4-2009	IMB/0454/2LT/RT /IV/2009	SAFARUDDIN REFA	JL. SUROPATI NO. 12	JL. PAJAJARAN NO. 3	Penomeran SK
14	1-4-2009	IMB/0453/B/PGR/IV/2009	DRS. BAMBANG DH. SUYONO, M.SI	JL. TUGU NO. 1	JL. SEMERU - JL. TENES	Proses
15	1-4-2009	IMB/0452/B/LAP/IV/2009	DRS. BAMBANG DH. SUYONO, M.SI	JL. TUGU NO. 1	JL. TENES	Proses
16	31-3-2009	IMB/0437/2LT/RT/III/2009	DR. ANNY ISFANDYARIE SARWONO	JL. PANGLIMA SUDRIAMAN E-14	JL. SELAT BENGKALIS BLOK D9 NO. 17	Penerbitan
17	31-3-2009	IMB/0436/ILT/RT/III/2009	AINUL BISRI, SE	PERUM UNIGA BLOK B NO. 1	PERUM UNIGA BLOK B NO. 1	Penerbitan

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Lampiran 4

Tampilan Cek Proses Perijinan *Website* Dinas Perijinan Kota Malang



Lampiran 5

Tampilan Pengaduan *Online Website* Dinas Perijinan Kota Malang

CURRICULUM VITAE

Nama : Denny Hasnadoma

Nomor Induk Mahasiswa : 0410313027

Tempat dan tanggal lahir : Malang, 14 Mei 1985

Pendidikan :

1. SD Negeri 01 Pakisaji, lulus tahun 1997
2. SLTP Negeri 04 Kepanjen, lulus tahun 2000
3. SMU Negeri 01 Kepanjen lulus, tahun 2003