

**EVALUASI APLIKASI SISTEM INFORMASI
E-GOVERNMENT UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
STAKEHOLDER**

(Studi pada Situs Pemerintah Daerah Kabupaten Lumajang)

Skripsi

Oleh:

DIMAS MAFTUHAN FAJRI

0510323050



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI

MALANG

2009

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Senin

Tanggal : 12 Oktober 2009

Jam : 11.00

Judul : EVALUASI APLIKASI SISTEM INFORMASI *E-GOVERNMENT* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *STAKEHOLDER*
(Studi Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Lumajang)

dan dinyatakan LULUS

Ketua,

DR. Kertahadi, M.Com

NIP. 195409171982021001

Anggota,

DR. Siti Ragil Handayani, M.Si

NIP. 196309231988022001

Anggota,

DR. Endang Siti Astuti, M.Si

NIP. 1953081011981032012

Anggota,

Devi Farah Azizah S.Sos, MAB

NIP. 197506271999032002

PERSEMBAHAN

Untuk Bapak & Mama

Tiada apapun yang bisa membalas kasih sayang dan cinta yang telah diberikan kepada nanda, membesarkan dan mendidik hingga nanda bisa menyelesaikan kuliah ini, jerih payah yang selama ini bapak & mama berikan tidak akan sia-sia, semua yang selama ini telah diberikan akan bermanfaat bagi nanda. Tiada apapun yang nanda inginkan, nanda hanya menginginkan doa restu dari bapak & mama. Terima kasih telah memberikan kepercayaan dan kesempatan bagi nanda untuk mencari ilmu karena ilmu tidak akan habis melainkan akan terus bertambah. Terima kasih bapak & mama nanda tidak akan bisa membalas semua ini, semoga Allah SWT yang akan membalasnya.

Untuk Kakak-kakakku

Terima kasih atas support selama ini sehingga adik kalian yang terakhir ini telah menyelesaikan kuliah. Canda, tawa, marah yang selama ini nanda lihat akan menjadi kenangan yang indah, karena tidak ada orang yang sempurna. Mas Muklis, mas Muklas+mbk Saidah, mas Inul+mbk Yana, Kakak Ifa+ mas Gito terima kasih atas semuanya jangan pernah sampai putus silaturahmi. I love u all my brother & sister.

Untuk Keponakan-Keponakanku

Laika, Aan, Avis, Abiel, Vicky, Urel & Rafli. Terus belajar jangan mudah goyah & terpengaruh orang lain, tatap masa depan dengan kepala tegak dan jangan cengeng. Canda, tawa, tangis serta senyum kalian akan selalu menjadi kenangan yang indah bagi Om Dimas. Bahagiakan orang tua kalian & jangan pernah membantah perintah orang tua kalian.

For Someone

Dimana pun kalian berada sampai ketemu di SURGA!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Untuk Yunie Cantiek

Terima kasih semuanya maaf klu selama ini dimas sering marah-marah sama sayang, langkah kita sudah semakin dekat. Ingat pesan dimas, sayang jangan cerewet ya????? I love u

Untuk Keluarga besar Bapak Kost

MALANG, 10 SEPTEMBER 2009

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MOTTO

HARGAILAH ORANG LAIN MAKA
ORANG LAIN AKAN MENGHARGAI MU



RINGKASAN

Dimas Maftuhan Fajri, 2009, **Evaluasi Aplikasi Sistem Informasi E-Government Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Stakeholder**, DR. Kertahadi, M.Com, ; DR. Siti Ragil Handayani ,M.Si.

Elektronic Government adalah penggunaan teknologi informasi pemerintah yang mempunyai tujuan beragam, antara lain pemberian pelayanan yang lebih baik kepada peningkatan interaksi dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau monev pemerintahan yang lebih efisien. Pelayanan merupakan suatu kegiatan tak terwujud untuk melayani kebutuhan atau memuaskan keinginan orang lain dengan memperoleh imbalan. *Stakeholder* di sini adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *Elektronic Government* terkait. Dalam hal ini pihak-pihak yang dianggap sebagai *stakeholder* utama adalah pemerintah (lembaga terkait dengan seluruh perangkat manajemen dan karyawannya), sektor swasta, masyarakat, lembaga-lembaga swadaya masyarakat, perusahaan dan lain sebagainya. Terlepas dari bermacam ragamnya *stakeholder* yang ada, harus tetap diingat bahwa pada akhirnya yang akan merasakan manfaat atau berhasil tidaknya proyek *Elektronic Government* yang dilaksanakan adalah pelanggan.

Rumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *Elektronic Government* di Kabupaten Lumajang serta untuk mengetahui model interaksi yang terjadi, serta untuk mengetahui kualitas informasi yang terdapat pada situs www.lumajang.go.id. Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif, dimana pengertian dari penelitian diskriptif adalah adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu peristiwa pada masa sekarang. Penelitian ini hanya mengembangkan konsep dan menghimpun fakta tapi tidak melakukan ujian hipotesa. Tujuan dari penelitian diskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran atau lukisan secara

sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan informasi yang terdapat pada situs www.lumajang.go.id telah baik, dimana telah terjadi interacts antara *stakeholder* yang ada seperti pengaduan online, *space* iklan serta informasi-informasi yang lainnya. Akan tetapi didalam situs www.lumajang.go.id perlu diberikan poling yang dimana untuk mengetahui reaksi dari para *stakeholder* yang berkepentingan.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EVALUASI APLIKASI SISTEM INFORMASI E-GOVERNMENT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP STAKEHOLDER (Studi pada Pemerintah Daerah Lumajang)”** dapat terselesaikan dengan baik. Tidak lupa sholawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. Sumartono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Kusdi Raharjo, DEA. Ph.D, sebagai Ketua Program Strata I Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Drs. Rustam Hidayat, M.Si, sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis, Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak DR. Kertahadi M.Com sebagai Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan skripsi ini.
5. Ibu DR. Siti Ragil Handayani M.Si selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan skripsi ini.
6. Bapak, ibu dosen yang selama ini memberikan ilmu kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Bapak Isnugroho. S.Sos sebagai Kepala Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Lumajang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di bagian Pengolahan Data Elektronik.
8. Ibu Mamik.SE selaku kasubag PDE yang telah memberikan waktu untuk melakukan penelitian di bagian Pengolahan Data Elektronik.
9. Segenap pihak pengajaran FIA yang telah banyak membantu kelancaran proses administrasi penulis.
10. Seluruh Pegawai Humas Kabupaten Lumajang
11. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan adanya masukan dan kritik yang membangun demi tercapainya kesempurnaan laporan Skripsi. Semoga Skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak.

Malang, September 2009

Penulis

Daftar Isi

Lembar pengesahan	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar	vii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
D. Kontribusi Penelitian	4
E. Sistematika Pembahasan	4

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem	5
1. Pengertian Sistem	5
2. Karakteristik Sistem	5
B. Informasi	6
1. Pengertian Informasi	6
2. Siklus Informasi	7
3. Kualitas Informasi	7
C. Sistem Informasi	8
D. Database	8
E. Sistem Informasi Manajemen (SIM)	9
1. Pengertian SIM	9
2. Unsur Pokok SIM	11
3. Tujuan SIM	12
F. Elektronik Government	12
1. Pengertian Elektronik Government	12
2. Jenis pelayanan dalam Elektronik Government	13
3. Macam Interaksi dalam Pemerintah dalam Elektronik Government	14
4. Manfaat Elektronik Government	15

5. Elemen Sukses Pengembangan Elektronik Government	16
6. Parameter Sebuah Situs Elektronik Government yang Baik.....	17
G. Kualitas.....	20
H. Pelayanan	20
I. Stakeholder	22
J. Evaluasi Aplikasi Sistem Informasi Electronic Goverment	22

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Fokus Penelitian	24
C. Lokasi dan situs Penelitian	25
D. Sumber Data	25
E. Pengumpulan Data	26
F. Instrument Penelitian	26
G. Analisis Data	27

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian dan Penyusunan Data	28
1. Gambaran Umum Kabupaten Lumajang.....	28
2. Gambaran Umum Sub. Bagian PDE Pemerintah kabupaten Lumajang	30
B. Data dan Fokus Penelitian	37
1. Aplikasi Penerapan Elektronik Government di Kabupaten Lumajang...	37
2. Hambatan yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Lumajang dalam Penerapan Elektronik Government.....	41
3. Upaya-upaya Sub. Bagian PDE Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam Mengembangkan Elektronik Government untuk meningkatkan Pelayanan.	43
4. Model Interaksi antara Pemerintah dengan para Stakeholder.....	45
5. Tampilan Serta Kemudahan dalam layout website	46
C. Pembahasan.....	46
1. Aplikasi Penerapan Elektronik Government di Kabupaten Lumajang...	46
2. Hambatan yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Lumajang dalam Penerapan Elektronik Government.....	53

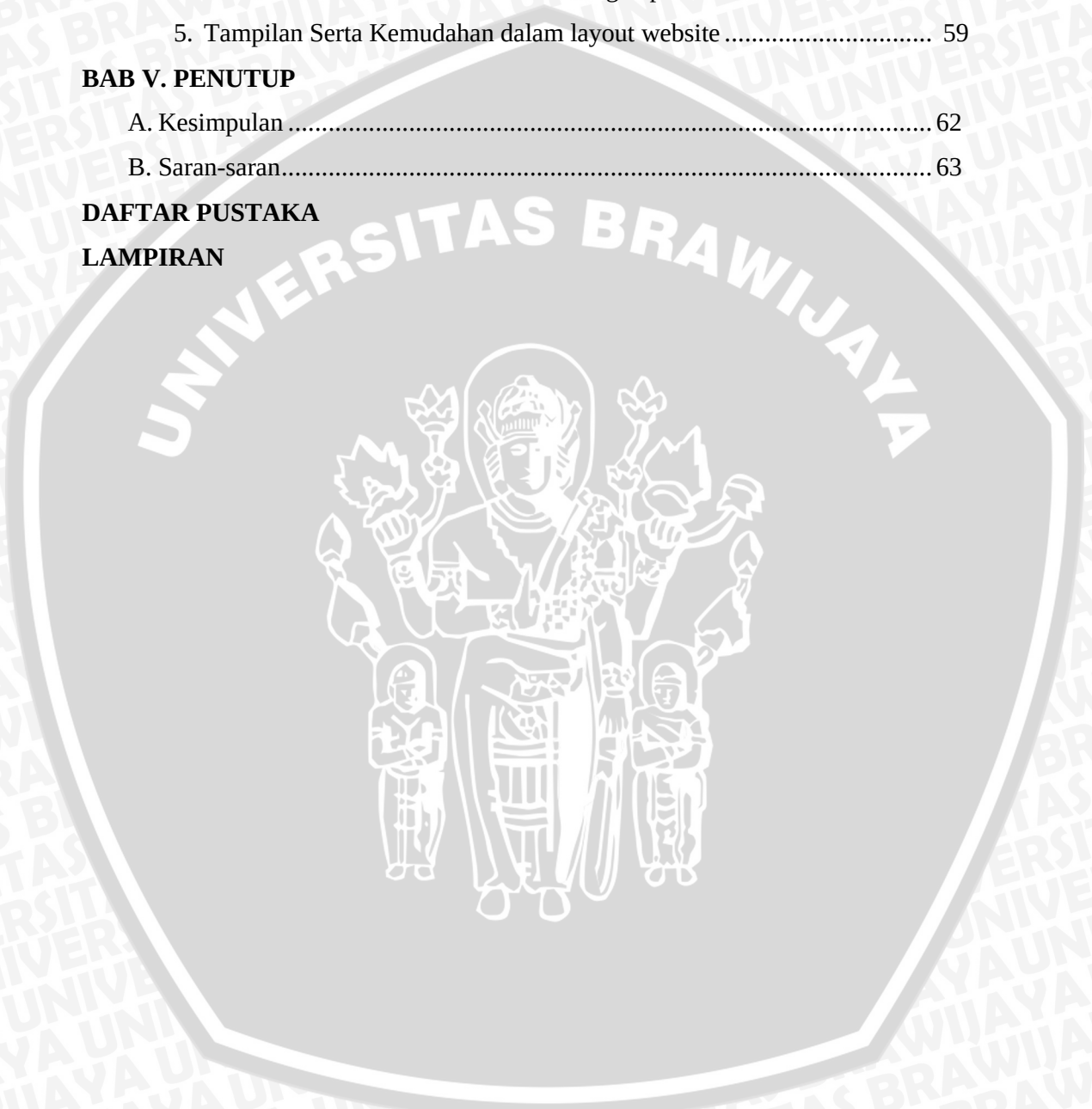
3. Upaya-upaya Sub. Bagian PDE Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam Mengembangkan Elektronik Government untuk meningkatkan Pelayanan	55
4. Model Interaksi antara Pemerintah dengan para Stakeholder.....	56
5. Tampilan Serta Kemudahan dalam layout website	59

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	62
B. Saran-saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Sarana sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik	35
Tabel 2 Tingkat Pendidikan sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik.....	36
Tabel 3 Jumlah dan Distribusi Pegawai Berdasarkan sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik	36
Tabel 4 Gambaran Isi dan Home Page Situs Resmi Kabupaten Lumajang	39
Tabel 5 Jumlah dan Susunan Perangkat keras sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik.....	42
Tabel 6 Jumlah dan Pengukuran Pencapaian sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Gambar Silkus Informasi	7
Gambar 2 Gambar Sistem Informasi Manajemen	11
Gambar 3 Gambar Peta Wilayah Kabupaten Lumajang.....	28
Gambar 4 Bagan Struktur Humas.....	32
Gambar 5 Bagan Struktur sub. Bagian PDE	33
Gambar 6 Gambar Home Page.....	38
Gambar 7 Gambar Potensi Pariwisata Lumajang.....	48
Gambar 8 Gambar Pengaduan Online	49
Gambar 9 Gambar Aplikasi Pengaduan Online	50
Gambar 10 Gambar Potensi Perikanan.....	52
Gambar 11 Gambar Berita yang di Update tiap hari	53
Gambar 12 Gambar Berita pengaduan Online tanpa nama.....	54
Gambar 13 Gambar Pengaduan Online	57
Gambar 14 Gambar Space Iklan.....	58
Gambar 15 Gambar Poling.....	59
Gambar 16 Gambar Hasil Poling.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana Negara-negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Di dalam format ini, proses interaksi dan komunikasi antar Negara-negara di dunia akan jauh lebih intens dibandingkan dengan apa yang selama ini terjadi. Adalah merupakan suatu kenyataan bahwa globalisasi telah membuka isolasi batasan antar negara yang selama ini berlaku, terutama untuk hal-hal yang berhubungan dengan politik, ekonomi, sosial, budaya dan hukum, akibat sedemikian cepat dan akuratnya informasi mengalir dari satu tempat ke tempat lain.

Seperti layaknya dua sisi pada mata uang, fenomena globalisasi menjanjikan sebuah lingkungan dan suasana kehidupan bermasyarakat yang jauh lebih baik, namun disisi lain, terdapat pula potensi terjadinya *chaos* jika perubahan ini tidak dikelola dan dijalani secara baik. Karena pada suatu titik ekstrim seseorang individu di sebuah negara dapat melakukan apa saja yang dikehendaki (misal berdagang, bermitra, berkolaborasi, berbuat kejahatan, berkolusi dan lain-lain) dengan individu yang berada di negara lain, maka jelas bahwa kehidupan masyarakat harus dapat terlebih dahulu ditata dengan baik di dalam sebuah sistem yang menjamin bahwa negara yang bersangkutan akan memperoleh manfaat yang besar di dalam lingkungan global bukan sebaliknya.

Dengan kata lain, jelas bahwa peranan pemerintah di dalam sebuah negara untuk menciptakan sebuah lingkungan yang kondusif dalam menghadapi era globalisasi merupakan sesuatu yang mutlak harus dilakukan. Visi pemerintah sebuah negara selain memiliki dimensi internal (cita-cita bangsa yang bersangkutan) tidak dapat pula dilepas dengan aspek eksternal yang ada, terutama yang berhubungan dengan trend hubungan antara negara dan antar anggota masyarakatnya di era-era mendatang.

Jika dahulu sebuah pemerintah terkenal dengan birokrasinya yang sangat lambat, boros, dan sangat fungsional, maka masyarakat saat ini membutuhkan sebuah kinerja pemerintah yang cepat, murah, dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan dukungan yang signifikan dan kompetitif bagi para customernya (individu, komunitas bisnis, masyarakat, dan *stakeholder* yang lain). Tentu saja merubah paradigma tersebut bukanlah merupakan suatu hal yang mudah. Namun disisi lain perubahan merupakan suatu keharusan, bukan pilihan. Dan bagi siapa yang dapat melakukan perubahan secara cepat, akan semakin menguntungkan karena selain dapat beradaptasi dengan lingkungan yang baru, yang bersangkutan dapat menjadi pemain kunci dalam mekanisme global tersebut.

Dengan adanya sistem *Electronic Government* ini diharapkan Pemerintah Daerah Lumajang dapat memperbaiki kualitas pelayanan terhadap para *stakeholder* Lumajang serta memperbaiki kinerja para pegawainya. Serta membuat informasi yang ada menjadi cepat didapat dan membuat Pemerintah Daerah menjadi di kenal di dunia luar.

Dengan mengambil lokasi di Kabupaten Lumajang, yang telah menerapkan implementasi dari *Electronic Government* melalui situs www.lumajang.go.id, kita berharap mampu melihat lebih baik usaha pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan terhadap para *stakeholder*, sebagai nafas utama keberadaan *Electronic Government*. Dengan beranjak dari sini kita akan melihat secara jelas dan riil yang terjadi sebenarnya, hambatan-hambatan yang muncul dan keadaan ideal yang diharapkan dari implementasi *Electronic Government* ini secara lebih menyeluruh. Melalui studi pustaka dan searching di internet kita juga akan melihat juga implementasinya di tempat-tempat lain. Namun kita tidak berusaha membandingkan implementasi e-government ini dengannya, namun untuk memperluas wacana kita tentang perkembangannya saat ini. Sebagai wacana, tentu *Electronic Government* masih harus terus kita kaji kelebihan dan kekurangannya, keuntungan dan kerugiannya agar kita memperoleh gambaran yang lebih baik, yang akan sangat bermanfaat bagi para *stakeholder* untuk penerapan yang lebih efektif di

negeri ini. Benarkah implementasinya benar-benar mampu menjawab tantangan-tantangan bagi perbaikan kualitas pelayanan bagi para *stakeholder*.

Sesuai dengan kenyataan dan pernyataan diatas maka hal ini dijadikan dasar latar belakang penelitian yang dilakukan di pemerintah daerah lumajang dengan mengambil judul **Evaluasi Aplikasi Sistem Informasi E-Governmnet untuk Meningkatkan Pelayanan Terhadap Stakeholder**.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini melihat fenomena perkembangan *Electronic Government* bukan sebagai sebuah solusi karena hal ini adalah sudah mutlak adanya, namun untuk melihatnya lebih tajam ke dalam apakah perkembangannya sudah berjalan dengan benar atau masih memerlukan perbaikan sistem. Adapun yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Electronic Government* di Kabupaten Lumajang?
2. Bagaimana model interaksi yang terjadi antara stakeholder internal dengan kalangan bisnis terhadap *Electronic Government*?
3. Apakah implementasi *Electronic Government* mampu meningkatkan kualitas pelayanan *stakeholder*, khususnya berkaitan dengan terciptanya informasi yang cukup bagi *para stakeholder*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah diatas maka, tujuan yang lebih spesifik dari diadakannya penelitian ini adalah juga untuk.

1. Menggambarkan penerapan *Electronic Government* di Kabupaten Lumajang.
2. Menggambarkan model interaksi antara pemerintah dengan pemerintah, kalangan bisnis dan masyarakat dalam *Electronic Government*.
3. Memenuhi kebutuhan dari *para stakeholder* atas keberadaan *Electronic Government* khususnya dalam memenuhi kebutuhan atas informasi yang cukup bagi *para stakeholder*.

D. Kontribusi Penelitian

1. Konstibusi Praktis

Dari hasil peneitian, diharapkan dapat diketahui sistem informasi yang digunakan oleh instansi pemerintah tersebut sehingga mampu memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat sebagai suatu jasa produk pemerintah.

2. Kontribusi Teoritis

Untuk dasar acuan penelitian lebih lanjut, baik di bidang sistem informasi manajemen maupun sumberdaya manusia yang berkaitan dengan teknologi informasi.

E. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini terbagi dalam lima bab, dimana dalam setiap bab diuraikan menurut pokok pembahasannya adalah sebagai berikut :

Bab I pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan latar belakang penulisan, permasalahan, tujuan dan kegunaan dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini diuraikan teori-teori yang mendasari penulisan yang berkaitan dengan Sistem Informasi *Electronic Government*.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini dikemukakan tentang metode pengumpulan data baik yang menyangkut rancangan penelitian, *instrument* penelitian, sumber data, cara pengumpulan data serta analisis data.

Bab IV Pebahasan

Bab ini menyajikan hasil pengumpulan data, dan inteprestasi data.

Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem

1. Pengertian Sistem

Sebuah sistem terdiri dari bagian-bagian yang saling berkaitan beroperasi untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud (Davis,2002:68).

Menurut Jogiyanto (200:1) terdapat dua kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem, yaitu menekankan pada prosedurnya dan pada komponen atau elemennya. Pengertian sistem dengan pendekatan prosedur dapat didefinisikan sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu sedangkan sistem dengan pendekatan komponen adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sedangkan menurut O'brein (1991:11) sistem adalah sekelompok komponen berhubungan yang berkerja bersama-sama untuk tujuan yang sama, dimulai dari menerima masukan, menghasilkan keluaran, dalam sebuah penyusunan transformasi.

Pendapat lain yang jauh tidak berbeda disampaikan Martin et all (1991:233) yaitu sekelompok komponen berhubungan yang saling bekerja sama bagi keseluruhan sistem untuk mencapai tujuan bersama. Meskipun masing-masing komponen didesain dengan bagus, sederhana dan efisien tidak akan berfungsi. Disamping itu mengubah salah satu dari komponen maka akan merubah komponen yang lain.

Dari beberapa pengertian mengenai sistem dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan dari element-element yang berhubungan dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan.

2. Karakteristik Sistem

Menurut Jogiyanto (1999:4) suatu sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu yaitu :

a. Komponen sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi yang artinya saling bekerja sama membentuk suatu kesatuan. Komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap subsistem memiliki sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

b. Batas sistem (*Boundary*)

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi suatu sistem dengan sistem yang lain atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem memungkinkan suatu sistem dipandang suatu kesatuan. Batas sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

c. Lingkungan luar sistem (*environment*)

Lingkungan luar dari suatu sistem adalah diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga merugikan. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan harus tetap dijaga. Sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus ditahan atau dikendalikan agar tidak mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

d. Penghubung sistem (*interface*)

Penghubung merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lain. Melalui penghubung ini memungkinkan sumberdaya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lain. Keluaran (*output*) dari satu subsistem akan menjadi masukan (*input*) untuk subsistem yang lain dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lain dan membentuk kesatuan.

e. Masukan sistem (*input*)

Masukan adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). Masukan perawatan adalah sistem tersebut dapat beroperasi. Masukan sinyal adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluarannya.

f. Keluaran sistem (*output*)

Keluaran adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan, keluaran dapat berupa masukan untuk subsistem yang lain.

g. Pengolahan sistem

Suatu sistem dapat mempunyai bagian pengola yang akan merubah masukan menjadi keluaran.

h. Sasaran sistem

Suatu sistem pasti punya sasaran (*objective*) atau tujuan (*goal*). Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan oleh sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil jika mengenai sasaran atau tujuan.

B. Informasi

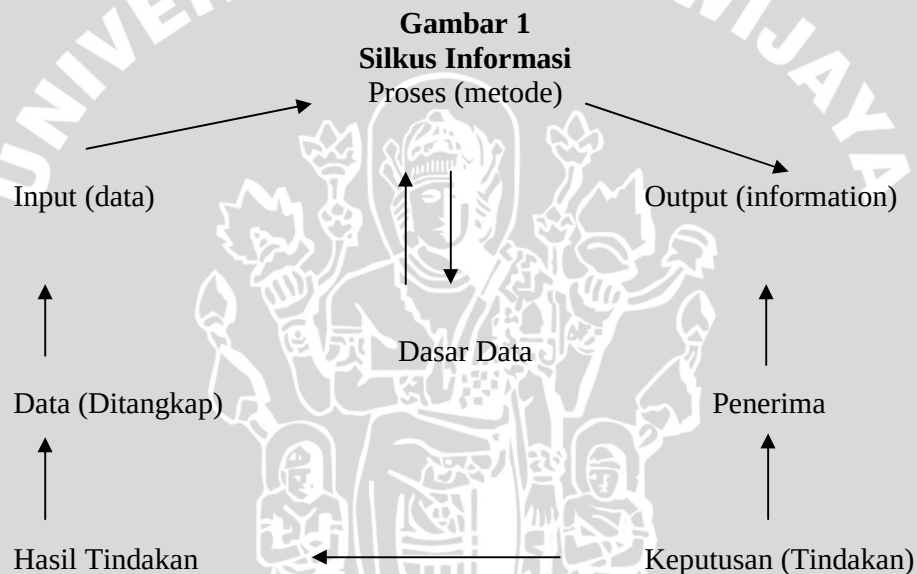
1. Pengertian Informasi

Informasi tidak dapat dipindahkan dari suatu sistem karena informasi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu sistem terutama dalam sebuah organisasi. Pengertian informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya (Jogiyanto, 2001:8).

Selain pengetahuan diatas informasi adalah data yang sudah diolah dalam sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan lebih bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini dan mendatang.(Davis, 2002:28).

2. Siklus Informasi

Siklus informasi dimulai dari data yang diolah melalui suatu model informasi, penerima kemudian menerima informasi-informasi tersebut dan membuat keputusan dan melakukan tindakan yang berarti akan membuat sejumlah data kembali. Data ditangkap kembali dan diolah melalui model menjadi keputusan dan membentuk suatu siklus. Menurut Burch dan Grudnitski dalam jogiyanto (2001:9).



Sumber : Jogiyanto, (2001 : 9)

3. Kualitas Informasi

Informasi yang berkualitas harus memenuhi syarat sebagai berikut:

a. Tepat (*accurate*)

Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan yang tidak menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerninkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

b. Tepat pada waktunya (*true time*)

Berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan.

Bila pengambilan keputusan terlambat maka dapat berakibat fatal bagi organisasi. Dewasa ini mahalanya nilai informasi sebabkan harus cepatnya informasi itu didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimnya.

c. Relevan (relevance)

Berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Misalnya informasi mengenai sebab-sebab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan. Sebaliknya informasi mengenai harga pokok produksi untuk ahli teknik merupakan informasi yang kurang relevan, tetapi relevan untuk akuntan (Jogiyanto 2001:10).

C. Sistem Informasi

Leitch dan Davis dalam Jogiyanto (2000:11) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi bersifat manajerial dan kegiatan setrategi dari suatu organisasi yang menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sistem informasi menurut Oetomo (2000:11) dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi.

Loudon dan Loudon (2000:7) mengemukakan bahwa *"an information sistem can be difined technical as aset of interrelated component that collect (or retrieve), process, store and distribute information to support decision making and control in a organization"*

Dari beberapa definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi adalah suatu kesatuan elemen-elemen yang saling berhubungan satu sama lain untuk membentuk, mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan dan melakukan pengendalian dalam suatu organisasi.

D. Database

Jogiyanto (1999:21) menyimpulkan "Database adalah sekumpulan data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, terdapat pada simpanan

luar komputer dan digunakan perangkat lunak tertentu untuk memanipulasinya”.

Mc Leod (1996:324) menyimpulkan ”database adalah suatu koleksi data terintegrasi, diorganisasikan dan disimpan dalam suatu cara yang memudahkan pengambilan kembali”.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa database adalah kumpulan data yang terintegrasi satu sama lain, disimpan pada media penyimpanan komputer dan diperlukan perangkat lunak atau program untuk menjalankannya.

E. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

1. Pengertian SIM

Pada hakekatnya Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkat manajemen. Hingga saat ini belum ada kesepakatan-kesepakatan terhadap arti dari istilah Sistem Informasi Manajemen.

Beberapa penulis cenderung memilih istilah-istilah seperti ”Sistem Pengolahan Informasi”, ”Sistem Informasi atau Keputusan” atau ”Sistem Informasi” saja.

Sehubungan dengan sistem pengolahan informasi berdasarkan komputer yang dirancang untuk mendukung fungsi operasi, manajemen dan keputusan sebuah organisasi, ”*Management Information Sistem is tehe effective design, delivery, and use of information sistem in organization*”(Kroenke, 1992:6).

Selain definisi diatas, ada bebrapa definisi dari para ahli, diantaranya :

- a. Barry E.Chusing mengungkapkan suatu sistem informasi menejemen adalah kumpulan dari manusia dan sumber daya modal di dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen didalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.
- b. Gordon B. Davis, sistem informasi manajemen adalah sistem manusia atau mesin yang menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi (Jogiyanto, 1999:14-15).

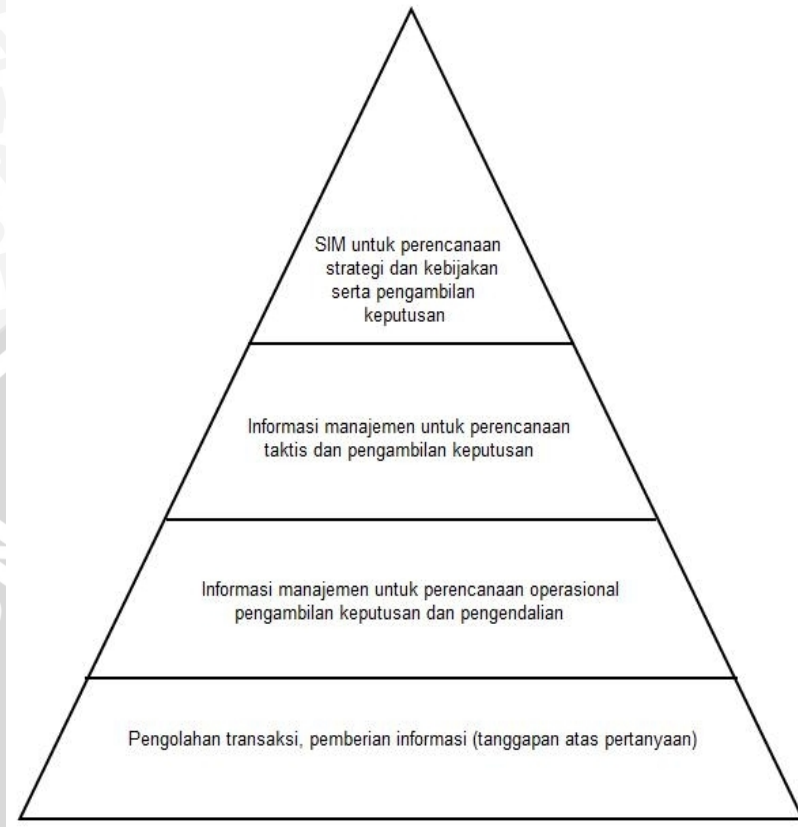
Pendapat lain menyebutkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan istilah yang umum dikenal oleh orang, yaitu sebuah sistem manusia yang terpadu (*integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi (Davis, 1997:3).

Dari beberapa definisi sistem informasi manajemen di atas, dapat diambil pengertian bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi manajemen adalah suatu kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang menghasilkan informasi dan berguna bagi semua tingkatan manajemen.

Secara teori, komputer tidak harus digunakan di dalam sistem informasi manajemen, tetapi kenyataannya tidaklah mungkin sistem informasi manajemen yang sedemikian kompleks dapat berfungsi tanpa melibatkan komputer. Sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi operasi organisasi. Sistem informasi manajemen merupakan kumpulan dari sistem-sistem operasi.

Sistem informasi manajemen dapat digambarkan dalam bentuk piramida, yang dapat dibagi menjadi beberapa fungsi manajemen dalam suatu organisasi. Diharapkan dengan adanya pembagian fungsi dalam suatu organisasi akan berdampak pada terlaksananya sistem informasi manajemen sesuai dengan tujuan organisasi. Di bawah ini adalah gambar sistem informasi manajemen yang didalamnya telah terbagi ke dalam beberapa fungsi sistem informasi manajemen.

Gambar 2
Sistem Informasi Manajemen



(Sumber : Davis, 1997:2)

2. Unsur Pokok SIM

Tinjauan pokok unsur pengoperasian sistem informasi manajemen merupakan suatu cara untuk menjelaskan tentang sistem informasi manajemen. Merupakan suatu cara untuk menjelaskan tentang sistem informasi manajemen. Unsur pengoperasian sistem informasi manajemen dibedakan menjadi tiga aspek tinjauan, yaitu berdasarkan komponen fisik, fungsi pengolahan, dan fungsi keluaran untuk para pemakai (Sutanta, 2003:19).

Tinjauan berdasarkan komponen fisik tidak menjelaskan sistem, dalam arti tidak membahas mengapa sistem disusun sedemikian rupa. Cara lain untuk menguraikan sistem informasi manajemen adalah sistem informasi manajemen yaitu menurut fungsi pengolahannya. Sedangkan cara ketiga yang dapat digunakan adalah berdasarkan keluaran oleh para pemakai.

Tiga aspek tinjauan unsur pokok pengoperasian sistem informasi manajemen adalah :

- a. Berdasarkan komponen fisik
 1. Perangkat keras (*hardware*)
 2. Perangkat lunak (*software*)
 3. Berkas (*file*)
 4. Prosedur (*procedure*)
 5. Manusia (*brainware*)
- b. Berdasarkan fungsi pengolahan
 1. Mengolah transaksi
 2. Memelihara *file* historis
 3. Menghasilkan keluaran
 4. Interaksi *user* pengolah
- c. Berdasarkan keluaran untuk para pemakai
 1. Dokumen transaksi
 2. Laporan terjadwal/rutin
 3. Jawaban atas pertanyaan terjadwal
 4. laporan tidak terjadwal (*adhoc*)
 5. Jawaban atas pertanyaan tidak terjadwal (*adhoc*)
 6. Dialog antar *user-machine* (Sutanta, 2003:20)

3. Tujuan SIM

Suatu sistem informasi pada umumnya dikembangkan untuk tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan permasalahan/ kebutuhan pemakainnya. Dengan begitu maka setiap sistem informasi mempunyai tujuan yang spesifik. Secara umum tujuan sistem informasi dapat dikembangkan sebagai berikut :

- a. Agar organisasi dapat beroperasi secara efisien
- b. Agar organisasi dapat beroperasi secara efektif
- c. Agar organisasi dapat memberikan pelayanan/ servise yang lebih baik
- d. Agar organisasi dapat meningkatkan kreasi terhadap produk yang dihasilkan.
- e. Agar organisasi dapat meningkatkan usahanya (Sutanta, 2003:80-81).

Beberapa tujuan sistem informasi manajemen diatas sekaligus merupakan keuntungan bagi organisasi. Begitu besarnya dukungan sistem informasi manajemen terhadap organisasi telah mengakibatkan terjadinya revolusi yang besar terhadap perkembangan sistem informasi pada masa-masa yang akan datang.

F. *Electronic Government*

1. *Pengertian Electronic Government*

Dengan berkembangnya zaman semakin banyak inovasi yang ditemukan seperti halnya dalam sistem pemerintahan yang ada seperti sekarang ini, banyak sekali pemerintahan menggunakan sistem *Electronic Government*

yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Apakah definisi dari *Electronic Government* itu?

The World bank Group mendefinisikan *Electronic Government* sebagai berikut “*E Government refer to the use by government agencies of information teknologi (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, business, and other arms of government*” yang artinya adalah *Electronic Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (sepeerti wide area networks, internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

Di sisi lain UNDP (*United Nations Development Programme*) dalam suatu kesempatan mendefinisikan secara lebih sederhana yaitu “*Electronic Government is the applications of informations and communication technology (ICT) by government agencies*”.

Dari beberapa divinisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *Electronic Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang memepunyai tujuan beragam, antara lain pemberian pelayanan pemerintah yang lebih baik kepada warganya peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau menejemen pemerintahan yang lebih efesien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparasi, peningkatan kenyamanan, pertambahan pendapatan atau pengurangan gaji.

2. Jenis pelayanan dalam *Electronic Government*

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui *Electronic Government*. Jenis-jenis proyek *Electronic Government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama yaitu *Publish*, *Interact* dan *Transact*.

a. *Publish*

Jenis ini merupakan implementasi *Electronic Government* yang termudah karena selain proyeknya yang bersekala 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 kanal akses yang dipergunakan adalah computer atau *handphone* melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian *user* dapat melakukan *browsing* (malalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

b. *Interact*

Berbeda dengan kelas *Publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan, yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *Publish*, *user* hanya dapat mengikuti *link* saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-tv*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask querstion*, *newsletter*, *mailling list*, dan lain sebagainya)

c. *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 (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang berinteraksi terlindungi dengan baik. (Richardus Eko Indrajit 2002:29)

3. Macam Interaksi dalam Pemerintah dalam *Electronic Government*

a. *Government to Citizens*

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

b. *Government to business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan

banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entitas berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Government to government*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entitas-entitas negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

d. *Government to Employees*

Pada akhirnya, aplikasi *Electronic Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. (Richardus Eko Indrajit 2002:42)

4. Manfaat *Electronic Government*

Penerapan *E-goverenment* adalah merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Paradikma pelayanan pemerintah yang bercirikan pelayanan melalui birokrasi yang lamban, prosedur yang berbelit, dan tidak ada kepastian berusaha diatasi melalui penerapan *Electronic Government*. Paradikma pelayanan *public* bergeser dari paradikma birokratis menjadi paradikma *Electronic Government* yang mengedepankan efisiensi, transparansi dan fleksibilitas yang akhirnya bermuara pada kepuasan pengguna. Dengan pergeseran paradikma, pemerintah dalam melayani *publik* diharapkan melakukan perubahan orientasi dari pelayanan birokratis menjadi pelayanan yang lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada customer satisfaction.

Pelayanan melalui *Electronic Government* juga dapat mengubah proses organisasi, prinsip manajemen, gaya kepemimpinan, komunikasi internal dan eksternal, cara penyampaian pelayanan, dan prinsip-prinsip penyampaian pelayanan.

Manfaat yang diperoleh dengan adanya *Electronic Government* antara lain :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholdernya* (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kerja efektifitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. 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.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

5. Elemen Sukses Pengembangan E- Government.

Untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah :

a. Support

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *Electronic Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *Electronic Government*. Hal-hal yang perlu diperhatikan didalam hal ini yang mendukung dari sistem ini adalah :

- Disepakati kerangka *Electronic Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi.
- Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lain-lain) di setiap tatanan pemerintah untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.

- Dibangun berbagai infrastuktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan Electronic Government (seperti adanya undang-undang dan peraturan pemerintah yang jelas dan lain-lain)
- Disosialisasikannya konsep Electronic Government secara merata, kontinyu konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum.

b. *Capacity*

Capacity dalam hal ini adalah unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *Electronic Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini :

- Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Governmet*, terutama yang berhubungan dengan sumber daya finansial.
- Ketersediaan infrastuktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *Electronic Government*.
- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *Electronic Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c. *Value*

Elemen pertama dan kedua adalah dua aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *Electronic Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut, dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *Electronic Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*deman side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *Electronic Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

6. Parameter Sebuah Situs Electronic Government yang Baik

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

1. Kecepatan (*speed*)

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

2. *Homepage*

Homepage dalam suatu situs *web* pemerintah daerah adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. Suatu bentuk *homepage* yang menarik akan memberi kesan tersendiri bagi pengunjung untuk mengetahui lebih jauh tentang isi dari situs *web* pemerintah daerah. Melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi bahwa situs *web* Pemerintah minimal menyajikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Nama pemilik situs *web* lembaga pemerintah.
- b. Logo/symbol lembaga pemerintah.
- c. Alamat kantor, no telepon, dan fax, alamat *e-mail* lembaga pemerintah.
- d. Suatu gambar dalam bentuk citra (*image*) yang memberikan informasi tentang sesuatu ciri lembaga pemerintah pusat dan daerah yang menarik (*landmark*) bisa dalam bentuk antara lain gedung/bangunan monumental, pemandangan, produk unggulan.
- e. Kotak *e-mail* (alamat *e-mail* manajer situs) untuk menyampaikan suatu permintaan/keterangan.
- f. Link dengan isi yang tersedia pada situs *web* pemerintah.
- g. Fasilitas pencarian (*seach engine*).

3. *Isi (content)*

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

- a. Selayang pandang
Menjelaskan secara singkat tentang keberadaan Pemerintah Daerah bersangkutan (sejarah, motto derah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).
- b. Pemerintah Daerah
Menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemerintah daerah yang bersangkutan (eksekutif, legeslatif) beserta nama, alamat telepon, *e-mail* dari pejabat daerah, jika memungkinkan biodata dari pemimpin daerah ditampilkan agar masyarakat luas mengetahuinya.
- c. Geografi
Menjelaskan antara lain tentang keadaan topografi, demografi, cuaca, iklim sosial dan ekonomi, budaya dari daerah bersangkutan. Semua data dalam bentuk numeris atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya.

- d. Peta Wilayah dan Sumberdaya
Menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah dan juga sumberdaya yang dimiliki oleh daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumberdaya yang dapat digunakan untuk keperluan para pengguna.
 - e. Peraturan/Kebijakan daerah
Menjelaskan Peraturan Daerah (Perda) yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah bersangkutan. Melalui situs web pemerintah daerah inilah semua Perda yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada para masyarakat luas.
 - f. Berita
Berita dari lingkungan lembaga pemerintah daerah setempat, bukan diambil dari surat kabar lokal. Diharapkan berita situs web pemerintah daerah menjadi acuan atau referensi untuk berita yang diterbitkan oleh surat kabar lokal.
4. Konteks
Konteks suatu situs *web* pemerintah daerah harus mencerminkan dan sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi (*tupoksi*) dari lembaga pemerintah daerah bersangkutan. Pembuatan situs web pemerintah daerah mempunyai sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan lembaga pemerintah.
 5. Kemudahan dibaca (*Readability*)
Suatu situs *web* pemerintah harus mudah dibaca, dimengerti, dan dipahami oleh pengunjung. Situs *web* pemerintah daerah harus memperhatikan faktor kenyamanan, dan memberikan kemudahan bagi pengunjung.
 6. Mobilitas data
Data pada suatu isi (*content*) sebuah situs web pemerintah daerah harus selalu di mutakhirkan. Ditinjau dari sisi mobilitasnya, suatu data dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu data statis dan data dinamis.
 7. Ketepatan (*accuracy*)
Salah satu parameter keberhasilan suatu situs *web* pemerintah daerah adalah ketepatan (*accuracy*). Pengertian ketepatan disini adalah mengenai kemampuan dan ketepatan situs *web* pemerintah daerah dalam menyajikan informasi.
 8. Layanan Publik
Salah satu tujuan dari *Electronic Government* adalah memberikan layanan publik secara elektronik melalui media situs *web* pemerintah daerah. Situs web pemerintah daerah harus memberikan informasi tentang layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah daerah bersangkutan atau lembaga pemerintah lainnya kepada masyarakat.
 9. Ukuran Kualitas Interaksi (*Usability*)
Ukuran kualitas interaksi pada situs web pemerintah daerah adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs web pemerintah. Ukuran kualitas interaksi (*usability*) lebih cenderung mengacu pada desain dari *User Interface*(UI).

10. Penggunaan Platform

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

G. Kualitas

Pengertian kualitas memiliki makna yang berbeda-beda. *American Society For Quality Control* mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat (Susanto, 2000:7). Sedangkan menurut Pasuraman dalam Tjiptono (2000:60) menjelaskan tentang kualitas jasa dengan menyebutkan dua faktor utama yang mempengaruhi yaitu *expected service* dan *perceived service*. Penjelasan mengenai kedua faktor tersebut ialah *expected service* merupakan harapan kualitas jasa yang ada dibenak pemakai jasa dan *perceived service* merupakan kualitas jasa yang diterima pemakai jasa. Menurut Tjiptono (2000:68) menjelaskan tentang *expected service* dan *perceived service* adalah apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, dan jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Jika jasa yang diterima dibawah harapan konsumen maka kualitas jasa tersebut mendapat penilaian buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara efisien.

H. Pelayanan

Istilah pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996: 571) diartikan sebagai :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Kata pelayan sama artinya dengan kata *service* dalam bahasa Inggris yang bila diartikan sebagai pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain oleh

seseorang atau organisasi dimana tidak terlibat pengalihan barang-barang.

Senada dengan itu, menurut Kotler dalam Soesilo Zauhar (1994:3) :

.....a service is any act or performance that one part can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. (Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu).

Dari pendapat kotler diatas dapat diartikan *service* sebagai :

- a. Semua barang pengeluaran industri yang mendukung operasi suatu perusahaan.
- b. Kegiatan tak berwujud (intangible) yang secara terpisah bisa didefinisikan berfungsi memuaskan keinginan serta tidak terikat kepada penjualan suatu produk atau jasa lainnya.
- c. Pelayanan yang dilakukan satu pihak kepada pihak lain.

Menurut Bowen dan Schineider dalam Zauhar (1994:3) untuk mengetahui pengertian pelayanan sebagai bagian yang tak terpisahkan dari administrasi dan manajemen, perlu lebih dahulu mengetahui karakteristik dari pelayanan itu sendiri yakni antara lain :

- a. Tidak seperti produk material, pelayanan bersifat *intangibel*. Sebagai konsekuensinya maka pelayanan tidak dapat dengan gampang diuji sampelnya atau diukur dengan standar baku tertentu.
- b. Produksi dan konsumsi pelayanan relatif tak terpisahkan oleh waktu, atau jika dipisahkan jaraknya tidak terlalu lama. Pelayanan dikonsumsi seperti ia diproduksi. Karena sifatnya yang demikian itu maka sulit dilakukan pembuangan produk yang jelek dalam proses produksi dan konsumsi.
- c. Tidak seperti barang-barang manufaktur, yang eksistensinya tak tergantung pada konsumen, produk pelayanan sangat memerlukan konsumen.

Dari berbagai pendapat di atas bisa disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan tak terwujud untuk melayani kebutuhan atau memuaskan keinginan orang lain dengan memperoleh imbalan.

I. Stakeholder

Stakeholder adalah seseorang atau badan hukum yang secara sah memiliki satu atau lebih saham pada perusahaan. Dilihat dari keberadaannya yang relatif terhadap perusahaan, *stakholder* dapat diklasifikasikan dalam dua jenis, yaitu :

1. *Stakeholder* yang berada didalam perusahaan, atau merupakan bagian internal dari perusahaan, yaitu pemakai (*user*) dan karyawan (*employees*).
2. *Stakeholder* yang merupakan komponen eksternal dari perusahaan, yaitu pemerintah (*government*), industri pembuat teknologi (*manufacturers*), pelanggan (*customer*), pesaing (*competitors*), dan pemasok (*suppliers*).

Seperti yang telah didefinisikan yang dimaksud dengan *stakeholder* di sini adalah berbagai pihak yang merasa memiliki kepentingan (langsung maupun tidak langsung) terhadap penyelenggaraan proyek *Electronic Government* terkait. Dalam hal ini yang pihak-pihak yang dianggap sebagai *stakeholder* utama dalam *Electronic Government* adalah pemerintah (lembaga terkait dengan seluruh perangkat manajemen dan karyawannya), sektor swasta, masyarakat, lembaga-lembaga swadaya masyarakat, perusahaan dan lain sebagainya. Terlepas dari bermacam ragamnya *stakeholder* yang ada, harus tetap diingat bahwa pada akhirnya yang akan merasakan manfaat atau berhasil tidaknya proyek *Electronic Government* yang dilaksanakan adalah pelanggan.

J. Evaluasi Aplikasi Sistem Informasi *Electronic Government*

Dengan semakin banyaknya instansi pemerintah mengembangkan website dengan berbagai macam teknologi dan dukungan lainnya. Maka perlu dilakukan sistem evaluasi dan monitoring dari tingkat pemanfaatan website yang diutamakan sebagai langkah pelayanan masyarakat. Ada berbagai langkah persiapan untuk mengevaluasi web site di lingkungan instansi pemerintah. Adapun langkah tersebut sebagai berikut :

1. Menginventarisasi instansi pemerintah daerah yang sudah mengimplementasikan e-government (Inpres Nomor 3 Tahun 2003) dimana instansi pemerintah ini harus memiliki situs resmi.
2. Mengukur kinerja website e-government dalam memberikan pelayanan publik.

Evaluasi Aplikasi Sistem Informasi *Electronic Government* adalah pengukuran kinerja website pada instansi pemerintah demi meningkatkan

pelayanan terhadap para stakeholder. Tujuan *stakeholder* moderen adalah bahwa pemerintah harus memiliki waktu response yang cepat terhadap berbagai permintaan atau kebutuhan khalayak. Dengan kata lain, mereka (*stakeholder*) tidak peduli bagaimana pemerintah mengorganisasikan dirinya, namun yang penting adalah bahwa semua proses pelayanan yang dibutuhkan oleh *stakeholder* dapat diberikan secara baik, cepat, dan murah. Contohnya adalah sebagai berikut :

1. Proses mengurus Kartu Keluarga baru dimana banyak sekali membutuhkan waktu, sehingga dapat dilakukan dengan pembuatan Kartu Keluarga online.
2. Proses mengurus KTP baru dimana banyak sekali membutuhkan waktu, sehingga dapat dilakukan dengan pembuatan KTP online.
3. Proses mengurus Ijin Gangguan dimana banyak sekali membutuhkan waktu, sehingga dapat dilakukan dengan pembuatan Ijin Gangguan online.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berkaitan dengan sistem informasi *Electronic Government* pada pemerintah Kabupaten Lumajang maka digunakan penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menitikberatkan pada Pemerintah Daerah Lumajang khususnya pada sub.bagian Pengolahan Data elektronik (PDE). Penelitian ini mempelajari latar belakang serta interaksi lingkungan dari unit-unit sosial yang menjadi subjek.

Menurut Nazir (1988:63) penertian penelitian diskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu peristiwa pada masa sekarang. Penelitian ini hanya mengembangkan konsep dan menghimpun fakta tapi tidak melakukan ujian hipotesa. Tujuan dari penelitian diskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi atau gambaran atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki

Menurut Arikunto (1995:310) “Penelitian diskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi juga menggambarkan apa adanya, tentang suatu fariabel, gejala atau keadaan, dalam penelitian ini juga membuktikan dugaan tetapi tidak terlalu lazim yang umum adalah bahwa penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis”

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi bagi seorang peneliti dan menentukan sasaran penelitian sehingga dapat mengklasifikasikan data yang akan dikumpulkan, diolah dan dianalisa dalam suatu penelitian.

Pada penelitian ini fokusnya adalah :

1. Sistem penyajian informasi pada kantor Pemerintah Daerah Lumajang dalam mendukung *Electronic Government* yang terdapat pada *website* kabupaten Lumajang.
2. Pada bagian sistem informasi pada pemerintah daerah Lumajang yang bekerja dalam pengolahan data yang meliputi :
 - Kendala dan kekurangan yang dialami dalam penerapan *Electronic Government*.

- Perawatan.
- Tanggapan yang ada atas adanya interaksi yang ada pada *website* antara *stakeholder* dengan pemerintah.
- Tampilan serta kemudahan dalam *layout website*

C. Lokasi dan situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana suatu penelitian dilakukan. Adapaun lokasi yang dijadikan objek penelitian adalah PEMDA (Pemerintah Daerah) Kabupaten Lumajang. Dengan alasan adanya kegiatan yang bertugas melaksanakan penerapan sistem informasi kesetiap bagian instansi pemerintah tersebut.

D. Sumber Data

Menurut Marzuki (1983:55) data terbagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. Adapun data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya sehubungan dengan subyek penelitian. Dalam penelitian ini data yang diperoleh berasal dari pegawai atau orang dalam instansi yang diperoleh melalui pengumpulan data, daftar pertanyaan dengan menggunakan teknik wawancara.

Sedangkan pengertian dari data sekunder adalah data yang bukan diambil atau diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti akan tetapi data diperoleh melalui dokumen-dokumen instansi melalui gambaran umum instansi.

Dalam penelitian ini, jelas data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder di mana sumber data primer diperoleh dengan mengadakan wawancara langsung dengan pihak yang diberi tugas melaksanakan menerapkan sistem informasi beserta observasi, sedangkan data sekunder dapat diperoleh melalui:

1. Dokumentasi
2. Rekanan arsip yang meliputi :
 - Profil organisasi
 - Struktur organisasi
 - Visi dan misi

E. Pengumpulan Data

Prosedur sistematis dan standart untuk memperoleh data yang akan diperlukan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya langsung dengan bagian direksi dan pegawai yang lainnya tentang sistem informasi.

2. Observasi

Metode yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap obyek yang dituju untuk mendapatkan dan membuktikan data yang berkaitan dengan permasalahan dalam hal ini yang menjadi obyek observasi adalah sistem informasi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Lumajang sebagai devinisi yang memiliki tugas dalam pemberian informasi terhadap masyarakat.

3. Dokumentasi

Pengumpulan dokumen-dokumen serta catatan-catatan yang dimiliki instansi untuk kemudian dibaca dipelajari. Dokumen yang dikumpulkan berupa arsip-arsip laporan tentang struktur dan organisasi serta prosedur-prosedur.

F. Instrumen Penelitian

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

1. Pedoman wawancara

Hal ini dilaksanakan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan dan dijawab secara lisan. Dalam hal ini informasi di peroleh langsung dari responden dengan tatap muka dan melakukan percakapan dengan unit-unit pengolahan data terkait.

2. Pedoman observasi

Beberapa penginderaan terhadap benda, perilaku, proses, kondisi atau situasi dalam organisasi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Di sini peneliti harus menggunakan penginderaan dalam memahami serta

memperhatikan obyek yang diteliti dan kemudian mencatat setiap kejadian yang dianggap penting.

3. Pedoman dokumentasi

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

G. Analisis Data

Proses analisis merupakan usaha untuk menentukan jawaban yang akan diperoleh selama melakukan penelitian. Oleh sebab itu, analisis data merupakan bagian yang sangat penting di dalam sebuah penelitian. Sebab dengan adanya analisis data maka diharapkan nanti dapat memecahkan masalah obyek yang diteliti.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisa kualitatif yaitu hanya semata-mata menggambarkan keadaan obyek atau peristiwa tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum. Jadi penelitian ini hanya menekankan pada penelitian yang memberikan gambaran tertentu yang berkaitan dengan fakta, dengan jalan mengumpulkan data di lapangan lalu mengklasifikasikan dan mentabulasinya, menganalisa dan mengimplementasinya dalam bentuk gambaran terhadap keadaan sebenarnya.

Adapun tahapan-tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengumpulkan data yang relevan (data yang disajikan dan kroscek terhadap dinas terkait) dengan apa yang dijadikan obyek penelitian yaitu berupa gambaran sistem *Electronic Government* yang terdapat pada *website* kabupaten Lumajang.
2. Mendiskripsikan proses data yang akan dijadikan informasi, atas interaksi antara *stakeholder* dengan pemerintah yang melalui bagian pengolahan informasi.
3. Memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian dan Penyusunan Data

1. Gambaran Umum Kabupaten Lumajang

a. Kondisi Geografis

Lumajang merupakan kabupaten yang terletak di provinsi Jawa Timur dengan jarak 150 Km sebelah tenggara dari kota Surabaya. Kabupaten Lumajang terletak pada ketinggian 180 meter di atas permukaan laut, dengan batas-batas administratif sebagai berikut :

Gambar 3
Peta Wilayah Kabupaten Lumajang



Sumber : www.lumajang.go.id

Sebelah utara : Kabupaten Probolinggo
Sebelah timur : Kabupaten Jember

Sebelah selatan : Samudera Indonesia

Sebelah barat : Kabupaten Malang

Kabupaten Lumajang terletak pada 112-53 113-23 Bujur timur dan 7-54 8-23 lintang selatan. Luas wilayah 1.790,90 km terdiri dari 21 kecamatan serta terdiri dari 195 desa serta terdiri dari 7 kelurahan

b. Kondisi Demografi Kabupaten Lumajang

Jumlah penduduk Kabupaten Lumajang pada tahun 2005 tercatat 1.017.838 jiwa, yang terdiri dari 499.949 pria serta terdiri dari 517.889 wanita (sumber : Dinas Kependudukan dan Transmigrasi Kabupaten Lumajang), dengan tingkat kepadatan penduduk 568 jiwa/Km. penduduk Kabupaten Lumajang terdiri dari beberapa suku, yang terbesar adalah suku Jawa dan suku Madura. Disamping itu ada kelompok masyarakat yang mempunyai sifat sosial dan budaya khas, yaitu masyarakat Tengger yang hidup di Ranupani, Argosari dan sekitarnya.

c. Kondisi Topografi Kabupaten Lumajang

Berdasarkan kemiringannya Kabupaten Lumajang mengklasifikasikannya pada beberapa bentuk yaitu :

- ✓ 0-15%(65% luas wilayah) merupakan daerah yang baik untuk pertanian tanaman semusim.
- ✓ 15-25%(6% luas wilayah) merupakan daerah yang baik untuk tanah pertanian perkebunan.
- ✓ 25-40%(11% luas wilayah) merupakan daerah yang baik untuk pertanian tanaman perkebunan dan kehutanan dengan menggunakan prinsip konservasi.
- ✓ 40% keatas (18% luas wilayah) merupakan daerah yang mutlak harus dihutankan sebagai pelindungn sumber daya alam.

Tata guna lahan di wilayah Kabupaten Lumajang terdiri dari beberapa macam, yaitu :

a. Sawah teknis	: 21.257	Ha = 11,37 %
b. Sawah menengah	: 8.304	Ha = 4,61 %
c. Sawah sederhana	: 4.343	Ha = 2,43 %
d. Tegall	: 58.921	Ha = 32,90 %

e. Pemukiman	: 19.901	Ha = 10,78 %
f. Perkebunan	: 11.804	Ha = 6,60 %
g. Hutan Negara	: 36.276	Ha = 20,26 %
h. Hutan rakyat	: 1.441	Ha = 0,80 %
i. Hutan swaka alam	: 90	Ha = 0,05 %
j. Tanah tambak	: 106	Ha = 0,06 %
k. Lain-lain	: 17.247	Ha = 9,664 %

d. Iklim dan Curah Hujan di Kabupaten Lumajang

Kabupaten Lumajang beriklim tripis. Berdasarkan klasifikasi Schmidt dan Ferguson termasuk iklim tipe C dan sebagian kecamatan lainnya beriklim D. jumlah curah hujan tahunan berkisar antara 1500-2000 ml. Temperature sebagian besar wilayah 24C-32C, sedangkan wilayah diatas 1000 meter diatas permukaan laut temperatur terendah mencapai 5C terutama di daerah lereng Gunung Semeru.

e. Keadaan Hidrografi Kabupaten Lumajang

Potensi Hidrografi telah memberikan peluang yang cukup besar bagi pembangunan baik untuk keperluan air minum, irigasi industri dan pariwisata. Kabupaten Lumajang memiliki 31 sungai, 369 dam, 254 pompa air serta memiliki 6 air terjun yang berpotensi juga sebagai pariwisata. Selain itu juga terdapat danau/ ranu yang potensial seperti Ranu Klakah dan Ranu Pakis

2. Gambaran Umum sub. bagian Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kabupaten Lumajang

a. Sejarah Singkat sub. bagian Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kabupaten Lumajang

Pada awal berdirinya Sub bagian Pengolahan Data Elektronik berada di bawah kepemimpinan Bappeda (Badan Pembangunan Daerah). Pada tahun 2008 awal maka keberadaan Sub bagian Pengolahan Data Elektronik beralih ke bagian Humas, yang dimana menjadi Sub.Bagian Pengolahan data Elektronik. Pada bagian Humas inilah keberadaan Sub.Bagian Pengolahan data Elektronik mendapat perhatian dari Pemerintah Kabupaten Lumajang.

Berdasarkan instruksi bupati dengan nomor 065/245/427.19/2009 maka semua kepala bagian wajib memasang Internet dengan komando dari

Sub.Bagian Pengolahan data Elektronik yang dibawah Humas. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap para stakeholder yang ada.

b. Tujuan pembentukan sub. bagian Pengolahan Data Elektronik Pemerintah kabupaten Lumajang

Dalam rangka mencapai visi dan misi yang telah ada, maka sub.bagian Pengolahan Data Elektronik memiliki suatu tujuan dimana tujuan adalah implementasi dari pernyataan visi. Tujuan organisasi hendaknya disesuaikan dengan tugas dan fungsi dari sub.bagian pengolahan data. Tujuan dari sub.Bagian Pengolahan Data adalah sebagai berikut :

1. Mengumpulkan data dari semua instansi yang ada.
2. Mengembangkan aplikasi sistem informasi dan teknologi
3. Mengembangkan aplikasi situs web internet
4. meningkatkan pelayanan terhadap publik

c. Visi dan Misi Sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kabupaten Lumajang

1. Visi sub. bagian Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kabupaten Lumajang

Visi adalah mental model masa depan, dengan demikian visi harus menjadi milik bersama yang diyakini oleh seluruh elemen organisasi. Visi dari Sub.Bagian Pengolahan Data Elektronik adalah “terciptanya *good Government* di Kabupaten Lumajang”.

2. Misi sub. bagian Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kabupaten Lumajang

Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi Pemerintah dan sasaran yang ingin dicapai sehingga pernyataan misi akan membawa organisasi kepada dan bagaimana melaksanakannya. Misi dari sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik adalah sebagai berikut :

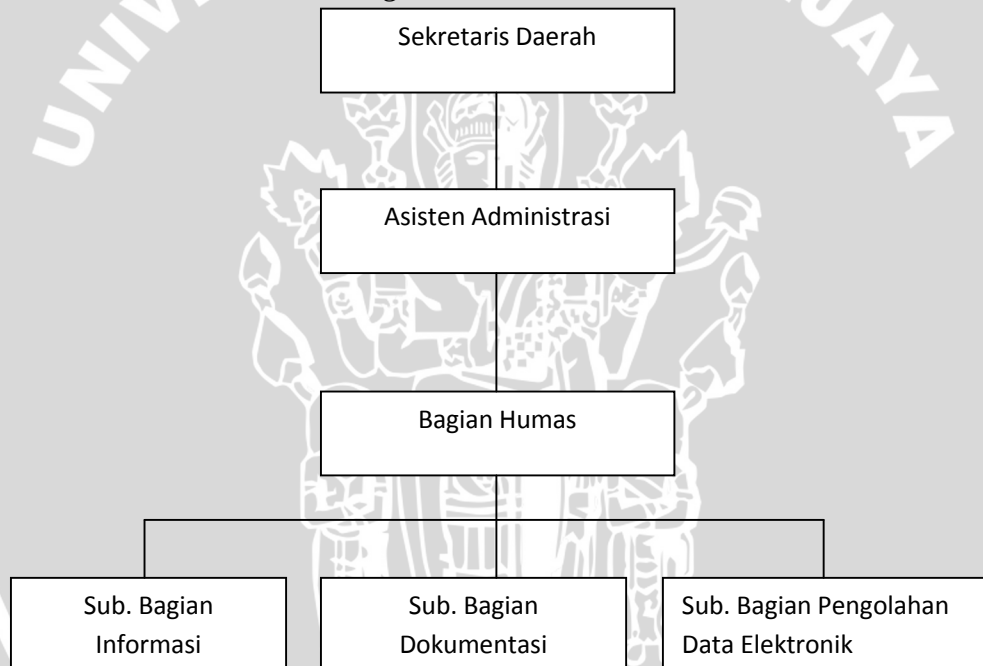
- a. Menyediakan informasi yang handal bagi masyarakat dan pemerintah.
- b. Meningkatkan pemanfaatan sarana dan prasarana teknologi informasi secara efektif dan efisien

- c. Meningkatkan infrastruktur teknologi informasi serta meningkatkan layanan dan penerapan teknologi informasi.
- d. Memfasilitasi promosi-promosi produk daerah melalui teknologi informasi.

d. Susunan Organisasi sub. bagian Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kabupaten Lumajang

Untuk menjalankan tugas di bagian masing-masing maka pemerintah kabupaten Lumajang sangat memerlukan struktur organisasi untuk menjalankan tugas dan koordinasi setiap bagian. Struktur dari Pengolahan Data Elektronik adalah sebagai berikut :

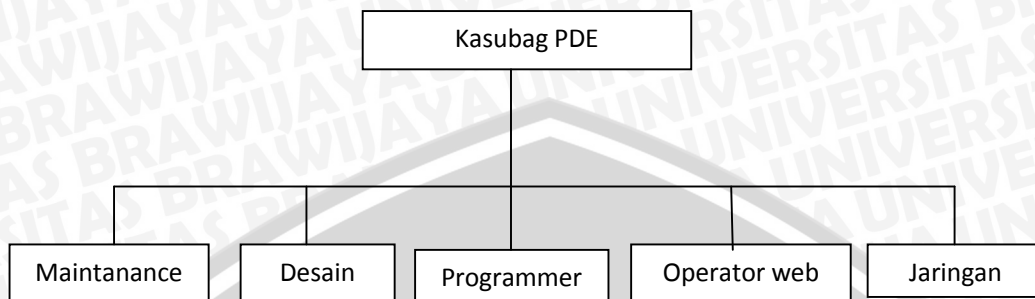
Gambar 4
Bagan Struktur Humas



Sumber : Dokumen Humas Kabupaten Lumajang

Didalam Sub. Bagian Pengolahan Data di bagi menjadi beberapa tugas dalam struktur organisasi seperti dibawah ini :

Gambar 5
Bagan struktur sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik



Sumber : Dokumen Humas Kabupaten Lumajang

e. Tugas Pokok dan Fungsi sub. bagian Pengolahan Data Elektronik pemerintah Kabupaten Lumajang

Tugas pokok dan fungsi Sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik berfungsi untuk membantu Bupati dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah dibidang Pengolaham Data Elektronik dan sistem telekomunkasi yang meliputi kegiatan pengumpulan data, pengolahan data, pelayanan data dan pengelolaan sistem telekomunikasi dalam wilayah Lumajang.

Dengan dibentuknya Sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik, maka tugas dan fungsi perencanaan, pengolahan pembinaan dan teknisi operasional. Untuk melaksanakan tugas tersebut Sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan pengolahan data.
2. Penyusunan rencana dan program di bidang pengolahan data elektronik.
3. Penyusunan dan analisa data serta penyiapan sistem aplikasi yang dibutuhkan.
4. Pemberian bimbingan dan pelayanan serta pengendalian komputerisasi kepada unit-unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah.
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Tugas-tugas pokok yang ada pada Sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik, yang dimana masih dibawah Humas (Hubungan Masyarakat) akan dijabarkan seperti di bawah ini :

1. Kepala Kantor Humas

Kepala kantor Humas (Hubungan Masyarakat) memiliki tugas membantu Bupati Lumajang didalam memberikan pelayanan terhadap para *stakeholder*, yaitu para masyarakat, kalangan bisnis dan juga antar kalangan pemerintah.

2. Kasubag. Pengolahan Data Elektronik

- a. Memimpin dan membina pelaksanaan pengolahan data elektronik dan sistem informasi secara elektronik berdasarkan kebijakan yang ditetapkan.
- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala kantor Humas sesuai dengan bidangnya.

3. Bagian *Programmer*

- a. Melaksanakan pengembangan MSDM

4. Bagian *Maintenance*

- a. Melakukan perawatan terhadap komputer serta jaringan yang ada.
- b. Memperbaiki komputer serta jaringan apabila terjadi kerusakan.

5. Bagian Operator Web

- a. Menyiapkan, menyajikan mengendalikan dan melayani penyediaan data pemerintah daerah Lumajang
- b. Mengadakan evaluasi, klarifikasi dan pemutakhiran data secara periodik disesuaikan tingkatan perkembangan situasi dan kondisi.

6. Bagian Desain

- a. Menyusun rencana sistem teknologi informasi yang dibutuhkan.

7. Sarana dan Prasarana sub. bagian Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kabupaten Lumajang

Sub Bagian Pengolahan Data Elektronik dalam menjalankan tugasnya menempati gedung sebelah barat yang terletak pada lantai dua yang memiliki luas 100m². Berikut ini sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik :

Tabel 1
Sarana sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik

No	Jenis Barang	Jumlah	Keterangan
1	Meja tulis	5 unit	
2	Meja komputer	5 unit	
3	Kursi	14 unit	
4	Komputer	8 unit	
5	Modem	4 unit	
6	Kursi tamu	1 set	
7	Scaner	1 unit	
8	Rak sepatu	1 unit	
9	Stavolt	4 unit	
10	UPS	4 unit	

Sumber : Dokumen Humas Kabupaten Lumajang tahun 2009

8. Kondisi Sumber Daya Manusia sub. bagian Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kabupaten Lumajang

Pegawai pada sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik berjumlah 7 orang (informasi keadaan pada tanggal 17 Juli 2009). Pendidikan para pegawai sangat berperan didalam pekerjaannya, karena dari pendidikan kita dapat mengetahui seberapa jauh pengetahuan yang dimiliki oleh setiap para pegawai. Tingkat pendidikan di Sub, Bagian Pengolahan Data elektronik dapat kita lihat pada table dibawah ini :

Tabel 2
Tingkatan pendidikan sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMA	3
2	Diploma	2
3	Sarjana	2
Jumlah		7

Sumber : Dokumen Humas Kabupaten Lumajang tahun 2009

Menurut tabel di atas pendidikan SMU berjumlah 3 orang, kemudian pendidikan Diploma 2 orang dimana mereka lulusan D2, sedangkan lulusan sarjana adalah 2 orang. Untuk meningkatkan kemampuan para pegawai, para pegawai diikutkan dalam beberapa seminar dan pelatihan-pelatihan.

Menurut tabel di atas di Sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik dibagi menurut kemampuannya yaitu :

Tabel 3
Jumlah dan distribusi pegawai berdasarkan jabatan sub. bagian Pengolahan Data Elektronik

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Sub. Bagian	1
2	Programmer	2
3	Jaringan	1
4	Maintenance	1
5	Desain	1
6	Operator Web	1
Jumlah		7

Sumber : Dokumen Humas Kabupaten Lumajang tahun 2009

Menurut tabel diatas maka jabatan yang diberikan sesuai dengan kondisi pendidikan yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Tujuan dari penggolongan ini disesuaikan dengan tingkat pendidikan dan sesuai dengan kemampuan para pegawai agar semua pekerjaan berjalan dengan lancar.

B. Data Fokus Penelitian

1. Aplikasi Penerapan *Electronic Government* di Kabupaten Lumajang

a. Pembangunan situs resmi Kabupaten Lumajang berdasarkan parameter *homepage* dan *content*

Lumajang *Online* merupakan suatu sistem informasi yang terintegrasi yang terhubung langsung secara *online* melalui internet. Pembangunan situs web pemerintah daerah merupakan salah satu pelaksanaan *Electronic government* dimana yang fungsinya untuk mempermudah para *stakeholder* untuk mendapatkan informasi-informasi secara tepat serta juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para *stakeholder* dengan diwujudkannya dalam salah satu bagian yang dinamakan pengaduan *online*. Gambaran tampilan situs pada pemerintah daerah seperti yang tergambar di bawah ini :

Gambar 6
Gambar Home Page

The screenshot shows the official website of Kabupaten Lumajang, Indonesia. The header includes the logo of the government and the text "Pemerintah Kabupaten Lumajang". The main content area is divided into several sections, including "Berita", "Kegiatan", and "Informasi". The right sidebar contains a search bar, a login form, and a list of recent news items. The page is dated "Rabu, 15 Juli 2009".

Sumber : www.lumajang.go.id

Dalam pembuatan situs seperti ini bukanlah suatu investasi yang murah melainkan sesuatu yang mahal, dimana harus dilengkapi berbagai fasilitas yang menunjang baik dari peralatan serta sumber daya manusianya demi kelancaran pelayanan terhadap para *stakeholder*. Di dalam pembuatan situs ini pertama yang harus dilakukan adalah mengumpulkan semua informasi yang penting. Apabila kesemua informasi itu telah didapat maka akan dipertimbangkan kebijakan yang akan dilakukan yang selanjutnya akan dibuatlah situs yang seperti yang diinginkan. Berdasarkan situs pemerintah kabupaten Lumajang dapat digambarkan *Home Page* dan *content* seperti berikut :

Tabel 4
Gambaran Isi dan *Home Page* Situs Resmi Kabupaten Lumajang

No	Jenis Link	Sifat	Isi	Keterangan
1	Pemerintahan	Informatif	Profil dinas, kantor, badan, bagian	Berisi tentang informasi setiap link
2	Potensi daerah	Informatif	Pertanian, perkebunan kehutanan, peternakan perikanan, pariwisata, perindustrian, pertambangan	Berisi tentang potensi di daerah Lumajang
3	Kecamatan	Informatif	Semua informasi kecamatan	Berisi tentang informasi potensi kecamatan
4	Layanan	Informatif	Layanan perpuatakaan, layanan PDAM, layanan tenaga kerja, layanan uji kendaraan bermotor	Berisi tentang informasi dari setiap link
5	Fasilitas	Informatif	Layanan alamat hotel,serta tempat-tempat umum	Berisi tentang alamat hotel serta tempat-tempat pelayanan umum
7	Berita terkini	Informatif	Berisi tentang kabar terbaru dari kabupaten Lumajang	Pengupdate berita setiap hari
8	Log in	Aplikatif	Log internet user	Registrasi bagi user
9	Sejarah	Informatif	Berisi tentang sejarah Kabupaten Lumajang	Asal usul kabupaten Lumajang
10	Map	Informatif	Peta Kabupaten Lumajang	Gambaran peta serta informasi letak dari setiap kecamatan

Sumber : www.lumajang.go.id tahun 2009

Berdasarkan parameter menurut depkoinfo yang ada, dapat dikemukakan situs resmi yang ada adalah sebagai berikut :

1. *Homepage*

Biasanya *home page* adalah untuk memperkenalkan secara singkat dari keseluruhan yang ada pada website. Sesuai dengan data yang ada

maka *home page* dari Kabupaten Lumajang, melalui situs www.lumajang.go.id adalah sebagai berikut :

- a. Nama pemilik situs web lembaga pemerintah yang dimana kesemuanya dikelola sendiri di bagian pengolahan data yang dibawahhi oleh Humas.
- b. Logo atau simbol dari Pemerintah Daerah Kabupaten Lumajang yang tercantum di halaman depan.
- c. Alamat kantor, *e-mail*, no telepon serta *fax* dari setiap instasi yang ada di Pemerintahan Lumajang.
- d. Potensi-potensi yang ada di Kabupaten Lumajang seperti pariwisata, kehutanan, pertanian, perkebunan, peternakan, perindustrian serta perikanan.
- e. Adanya sistem pengaduan *online* dimana antara *stakeholder* dengan kalangan pemerintah dapat berkomunikasi melalui sistem ini.
- f. Tersedianya juga fasilitas *search engine* dimana sistem ini berfungsi untuk mencari berita-berita yang pernah ditampilkan.

2. Content

Content dari situs ini berisikan tentang sejumlah informasi yang terdapat di Kabupaten Daerah Lumajang yang akan disampaikan kepada para *stakeholder*, sebagai wujud dalam meningkatkan pelayanan terhadap para *stakeholder*. Diharapkan juga pada sistem ini terjadi interaksi 2 arah, sehingga antara *stakeholder* dengan pemerintah terjadi hubungan yang baik.

Situs web minimal harus memiliki :

- a. Selayang pandang tentang Kabupaten Lumajang, moto Kabupaten Lumajang, serta penjelasan misi dan visi dari setiap lembaga atau bagian dari Kabupaten Lumajang yang terdapat pada Link pemerintah.
- b. Pemerintah kabupaten Lumajang yang menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemerintah Lumajang beserta alamat, no telpon, *e-mail*.

- c. Keadaan geografi yang meliputi dari keadaan geografi, topografi, demografi, keadaan iklim dan cuaca serta keadaan hidrografi sudah terdapat pada link.
- d. Peta wilayah serta batasan telah terdapat di dalam *homepage* beserta potensi-potensi yang ada di Kabupaten Lumajang.
- e. Informasi berita telah terdapat pada berita *online* yang keberadaannya selalu di *update* setiap hari.

2. Hambatan yang dihadapi oleh pemerintah Kabupaten Lumajang dalam penerapan *electronic government*

Setiap instansi didalam menjalankan program kerja selalu ada kendala, baik itu kendala internal maupun kendala eksternal. Demikian juga kantor Pengolahan data elektronik yang dibawah oleh bagian Humas juga tidak luput dari permasalahan tersebut. Faktor-faktor tersebut akan dibahas seperti dibawah ini .

a. Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam instansi/organisasi

1. Belum adanya *Blueprint* (Produk hukum) tentang prosedur atau protap untuk menindak lanjuti dari pengaduan *online* yaitu para *stakeholder* melalui web yang telah ada. Hal ini berdasarkan wawancara tanggal 14 Juli 2009 pukul 09.00 dengan Bapak Sadikun di ruang Pengolahan Data Elektronik beliau mengatakan :
"Didalam menjalankan tugasnya bagian Pengolahan Data Elektronik tidak bisa langsung melakukan tindak lanjut dari pengaduan tersebut karena tidak memiliki produk hukum. Dalam hal ini Pengolahan Data Elektronik hanya memantau apa yang ditanyakan oleh para *stakeholder* sudah dijawab atau tidak oleh bagian yang terkait, apabila belum dijawab bagian Pengolahan Data elektronik akan menegur instansi terkait".
2. Adanya sarana dan prasarana yang belum memadai yaitu tentang keberadaan peralatan penunjang baik keberadaan status organisasi maupun *hardware*. Dimana bagian Pengolahan data ini masih dalam satu atap dengan bagian Humas (Hubungan Masyarakat), yang dimana kita ketahui seharusnya pengolahan data elektronik (PDE) harus berdiri sendiri karena keberadaannya yang sangat

vital. Sedangkan keberadaan *hardware* ada sebagian yang sudah tidak layak, dibawah ini adalah *hardware* yang dimiliki oleh bagian pengolahan data elektronik:

Tabel 5
Jumlah dan Susunan Perangkat Keras
Sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik

No	Jenis barang	Jumlah	Keterangan
1	Monitor	8 buah	
2	Server	1 buah	Pentium 3, RAM 256Mb
3	CPU penunjang	4 buah	Dual Core, RAM 1 Giga Bite
		2 buah	Pentium 4, RAM 512Mb
		1 buah	Pentium 4, RAM 1 Giga Bite

Sumber : Dokumen Humas Kabupaten Lumajang tahun 2009

3. Anggaran yang tersedia untuk mengupgrade peralatan yang ada sangat minim sekali sehingga di dalam proses pengembangan infrastruktur sangat terganggu. Sedangkan untuk anggaran rutin yang ada adalah sebagai berikut :

Tabel 6
Jumlah dan Pengukuran Pencapaian
Sub. Bagian Pengolahan Data Elektronik

No	Sasaran	Target	Realisasi	%
1	<i>Domain hosting</i>	10.000.000	10.000.000	100%
2	Telepon	12.000.000	12.000.000	100%

Sumber : Dokumen Humas Kabupaten Lumajang tahun 2009

Karena masih dalam tahap pengembangan maka inilah data yang ada pada PDE Kabupaten Lumajang, yang dimana selama ini masih melakukan tahap pengembang sistem. Sedangkan untuk melakukan perbaikan-perbaikan apabila terjadi kerusakan maka bagan PDE akan melaporkan pada bagian umum. Ini terjadi karena

didalam kerjanya bagian PDE tidak bekerja dengan perusahaan lain untuk mengembangkan sistem informasinya.

Hal ini berdasarkan wawancara dengan Ibu Mamik selaku kasubag PDE pada tanggal 17 Juli 2009 puku 108.00 di ruang Humas, beliau menjelaskan sebagai berikut :

“Tentang anggaran yang ada memang terlalu kecil akan tetapi ini semua dikarenakan Pengolahan Data Elektronik di Lumajang sedang dalam pengembangan dan pembenahan”.

b. Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar instansi/organisasi

1. Terkadang didalam mengadukan keluhan kesahnya yang terdapat pada pengaduan *online* para *stakeholder* tidak mencantumkan nama lengkap atau instasi sebagai pelapor. Sehingga sulit untuk menindak lanjuti dari pengaduan yang dilakukan karena tidak memiliki keterangan yang jelas untuk ditindak lanjuti.

Hal ini senada dengan Bapak Samadikun, beliau mengatakan :

“Didalam menindak lanjuti pengaduan *online* yang tidak mencantumkan namanya, pihak Pengolahan Data Elektronik tidak dapat menindaklanjuti dikarenakan nama pengadu yang tidak jelas semisal di tulis dengan nama xxx” (wawancara tanggal 14 Juli 2009 pada pukul 09.00 si ruang Pengolahan Data Elektronik).

2. Didalam pengaduan *online* terkadang ada bagian instansi yang tidak menjawab dari pengaduan *online* ini.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Mamik pada tanggal 17 Juli 2009 jam 09.00 di ruang Humas beliau mengatakan:

“Didalam pengaduan *online* terkadang ada dinas yang bersangkutan tidak menjawab dari pengaduan tersebut, maka tugas dari Pengolahan Data Elektronik adalah menegur dan mengingatkan dinas terkait”.

3. Upaya-upaya Sub. Bagian pengolahan data elektronik pemerintah Kabupaten Lumajang dalam mengembangkan *electronic government* untuk meningkatkan pelayanan

a. Peningkatan *electronic government* melalui pengadaaan *hardware* dan *software*.

Peningkatan *hardware* dan *software* sangat penting didalam mengembakan *Electronic Government*, didalam pengembangan ini pihak PDE telah melakukan pengadaan internet diberbagai subtransi dan dinas-

dinas serta telah melakukan program internet, masuk desa dimana dengan adanya program seperti ini hubungan antara lembaga dari atas sampai bawah terjadi hubungan yang baik.

Pengadaan internet beserta tenaga ahlinya serta dengan perangkat pendukung yang berupa *hardware* telah dilakukan keseluruh bagian di Kabupaten Lumajang. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Ibu Mamik selaku Kasubag Pengolahan Data Elektronik pada tanggal 17 Juli 2009 pukul 09.00 di ruang Humas :

“Tentang masalah peningkatan *hardware* dan *software* sedang dalam rancangan dimana setiap instansi nantinya akan tersambung langsung ke Pengolahan Data Elektronik dan semuanya itu telah dimasukkan ke dalam rancangan dan tinggal melaksanakannya saja, hal tersebut seperti yang ada pada lampiran rekapitulasi sarana dan prasarana pengembangan *Electronic Government*.”

b. Peningkatan sumberdaya manusia berdasarkan diklat

Kesuksesan suatu program kerja juga tergantung kepada sumberdaya manusianya, sehingga untuk mengatasi semua hal ini perlu adanya diklat atau seminar-seminar yang bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan dan keahlian dari para pegawai.

Sehingga kemampuan, ketrampilan serta pengetahuan dari para pegawai menjadi lebih luas, jadi didalam menjalankan program kerja yang telah ditentukan menjadi lancar. Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh bagian PDE dalam peningkatan sumberdaya manusia adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan aplikasi terhadap semua operator. Dimana kegiatan ini berlangsung selama 2 hari yang dimana selama ini bekerjasama dengan Telkom.
2. Mengikuti seminar tentang *Electronic Government*, yang dimana mengikuti seminar *Electronic Government* di Jember untuk mengenali lebih jauh tentang *Electronic Government* ini serta menambah wawasan tentang *Electronic Government* ini.

Menurut wawancara pada tanggal tanggal 17 Juli 2009 pukul 09.00 di ruang Humas :

“Untuk meningkatkan pengetahuan akan *Electronic Government* maka para pegawai diikutkan pada beberapa kegiatan seminar, semisal ketika di Jember, selain itu sub.bagian Pengolahan Data Elektronik juga mengadakan pelatihan-pelathan yang bekerjasama dengan PT Telkom, dimana kegiatan pelatihan ini berlangsung selama 2 hari. Pelatihan ini bertujuan untuk mengenalkan pembeklan tentang internet khususnya pada petugas updating data internet”.

4. Model interaksi antara pemerintah dengan para *stakeholder*

a. *Government to Citizen (G to C)*

Model interaksi yang terjadi antara pemerintah dengan kalangan *stakeholder* adalah terjadi melalui aplikasi yang di sebut dengan pengaduan *online*. Dimana para *stakeholder* dapat berkomunikasi dengan pemerintah melalui aplikasi pelayanan *online* tersebut. Para *stakeholder* dapat mengadukan tentang pelayanan yang ada di kantor-kantor pemerintah yang ada di Kabupaten Lumajang ataupun bertanya tentang keberadaan sumberdaya alam atau potensi-potensi yang ada di dalam ruang lingkup Kabupaten Lumajang.

Kasubag (kepala Sub bagian) pengolahan data elektronik memantau dan menjalankan tugas yang telah ada, semisal ketika terdapat pengaduan dari para *stakeholder* terhadap instansi atau kantor tertentu tidak menanggapi dari pengaduan para *stakeholder* maka bagian pengolahan data elektronik ini akan menegur instansi terkait yang tidak menjawab dari pengaduan *online* tersebut.

b. *Government to Government (G to G)*

Telah terjadi hubungan yang baik antara SKPD (Satuan Kerja Pemerintah Daerah), sehingga memeperlancar hubungan antara dinas-dinas yang ada didalam pengupdate data. Pengupdate data bertujuan untuk memberikan informasi-informasi yang terbaru bagi para *stakeholder*.

c. *Government to Business (G to B)*

Hubungan antara pemerintah dengan kalangan bisnis atau yang sering disebut dengan G to B, Pemerintah Daerah Kabupaten Lumajang telah menyediakan *space* iklan dimana para kalangan bisnis dapat memasukkan barang-barang yang akan ditawarkan pada pegguna atau para konsumen.

5. Tampilan serta kemudahan dalam *layout website*

Didalam mengakses *website* dari Pemerintah Kabupaten Lumajang sangat mudah yaitu dengan hanya menulis www.lumajang.go.id maka para *stakeholder* akan langsung masuk ke *homepage* (halaman depan) dari *website* tersebut. Didalam mengupdate data-data yang ada yang selanjutnya dijadikan informasi, bagian pengolahan data elektronik mengklasifikasikan menjadi 3 cara yaitu :

a. *Pengupdate* secara tahunan

Pengupdate secara tahunan ini semisal adalah jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Lumajang, serta jumlah UKM yang ada di Kabupaten Lumajang, sehingga data-data yang ada sepeerti ini bisa membantu para *stakeholder* yang membutuhkan.

b. *Pengupdate* secara triwulan

Pengupdate secara triwulan ini semisal pertanian bertujuan untuk mengetahui keberadaaan hasil dari pertanian yang telah didapat selama tribulan ini. *Pengupdate* ini bertujuan untuk mengetahui apakah meningkat atau tidak dari hasil pertanian dari bula yang lalu.

c. *Pengupdate* secara harian

Update secara harian biasanya mengenai keberadaan berita yang ada di Kabupaten Lumajang. Biasanya adalah mengenai kegiatan-kegiatan yang telah ditentukan sesuai dengan program kerja yang ada.

Pengupdate data ini dilakukan untuk menyajikan data yang terbaru dari setiap bagian sehingga para *stakeholder* yang ada akan selalu melihat informasi yang terbaru dari kabupaten Lumajang. Didalam mengupdate data yang telah ada kita bedakan yang bertujuan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada.

C. Pembahasan

1. Aplikasi Penerapan *Electronic Government* di Kabupaten Lumajang dilihat dari :

a. Pembangunan situs resmi Kabupaten Lumajang berdasarkan parameter *homepage* dan *content*

1. *Homepage*

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, *Homepage* adalah halaman pertama atau sampul dari sebuah *website* yang biasanya berisi

tentang siapa dan apa yang tertera disalam keseluruhan dari *website* tersebut. Sesuai dengan parameter yang telah dijelaskan maka *website* tersebut berisi sebagai berikut :

- a. Nama pemilik situs web lembaga pemerintah yang dimana kesemuanya dikelola sendiri di bagian pengolahan data yang dibawahhi oleh Humas.

Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia sub.bagian Kantor Pelayanan Data Elektronik telah mampu membuat sendiri mendesain suatu aplikasi program yang dibutuhkan. Ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia pada sub.bagian Kantor Pelayanan Data Elektronik telah mampu untuk mengembangkan aplikasi yang ada. Didalam proses perawatan juga telah mempunyai teknisinya sehingga perawatan yang ada telah dijadwal sehingga apabila terjadi kerusakan bisa diketahui lebih dini. Didalam penggantian *layout* pihak sub.bagian Kantor Pelayanan Data Elektronik sendiri yang melakukannya, dalam hal ini akan dilakukan pada pertengahan bulan Agustus 2009.

- b. Logo atau simbol dari Pemerintah Daerah Kabupaten Lumajang yang tercantum di halaman depan.

Penampilan logo dan simbol Kabupaten Lumajang telah ada pada link pemerintah yang terletak pada lambang daerah. Penampilan logo ini telah terdapat penjelasan dari maksud dari setiap logo dan lambang dari pemerintah Kabupaten Lumajang.

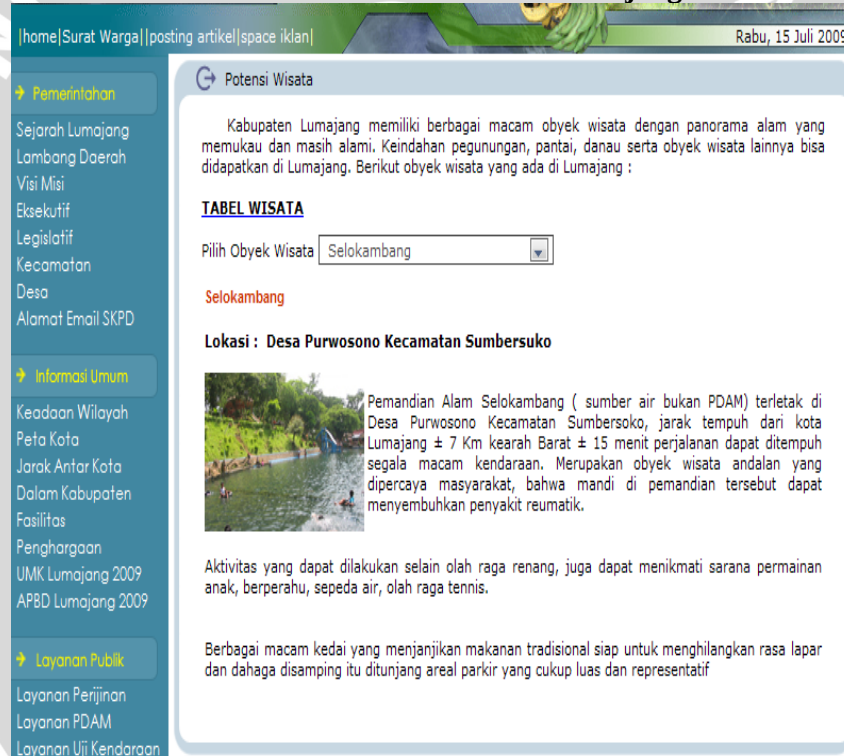
- c. Alamat kantor, *e-mail*, no telepon serta *fax* dari setiap instasi yang ada di Pemerintahan Lumajang.

Dalam perkembangannya seharusnya alamat kantor, no telepon, serta fax harus ada didalam *website*, karena semua itu untuk meningkatkan pelayanan terhadap *stakeholder*. Akan tetapi didalam *website* www.lumajang.go.id hanya menampilkan *e-mail* dari masing-masing departemen yang ada di Lumajang tanpa mencantumkan alamat kantor, no telepon serta fax.

- d. Potensi-potensi yang ada di Kabupaten Lumajang seperti pariwisata, kehutanan, pertanian, perkebunan, peternakan, perindustrian serta perikanan.

Penggambaran potensi-potensi yang terdapat pada kabupaten Lumajang telah termuat dengan baik. Semisal ketika kita mencari informasi tentang pariwisata kita akan mengetahui tempatnya beserta keadaannya serta kita juga tahu akan gambaran tempat yang akan kita kunjungi karena telah menampilkan foto tempat yang akan kita kunjungi. Kita dapat melihat gambar dibawah ini.

Gambar 7
Gambar Potensi Pariwisata Lumajang



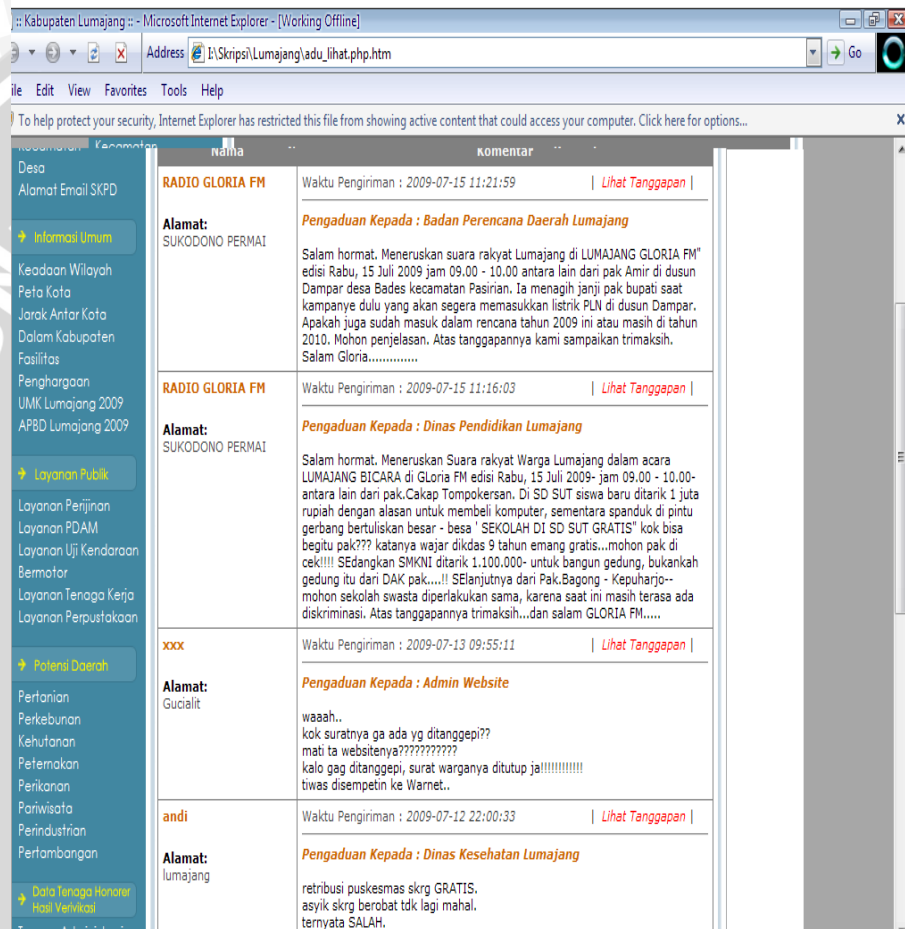
Sumber : www.lumajang.go.id

- e. Adanya sistem pengaduan *online* dimana antara *stakeholder* dengan kalangan pemerintah dapat berkomunikasi melalui sistem ini.

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap para *stakeholder* maka pemerintah Kabupaten Lumajang memberikan aplikasi yang

disebut dengan pengaduan *online*. Aplikasi ini memungkinkan para *stakeholder* bisa berkomunikasi dengan para aparat pemerintah, dimana setiap pertanyaan akan dijawab langsung dengan dinas terkait. Contoh dari aplikasi ini adalah seperti dibawah ini :

Gambar 8
Gambar Pengaduan Online



Sumber : www.lumajang.go.id

Dengan model aplikasi pada saat akan memasukkan data untuk bisa memasuki layanan ini seperti gambar di bawah ini :

Gambar 9
Gambar Aplikasi Pengaduan Online

Sumber : www.lumajang.go.id

Pengembangan aplikasi yang ada pada situs www.lumajang.go.id perlu dikembangkan ke arah pelayanan online, tidak hanya pengaduan online saja. Diharapkan dalam perkembangannya dapat menuju pembuatan seperti halnya pembuatan KTP online, Ijin Gangguan (HO) online serta pembayaran pajak online. Semua hal ini demi mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan terhadap para stakeholder yang berkepentingan.

- f. Tersedianya juga fasilitas *search engine* dimana sistem ini berfungsi untuk mencari berita-berita yang pernah ditampilkan.

Website ini telah tersedia aplikasi *search engine* yang dimana digunakan untuk mencari berita-berita maupun artikel-artikel yang ingin dicari.

2. Content

Unsur terpenting dari sebuah tampilan yang efektif situs *web* di internet adalah *content* (isi) serta desain yang menarik. Organisasi yang ada sebaiknya membuat tulisan yang baik serta menampilkan informasi-informasi yang baru. Perlu diingat pula tentang kemudahan bagi para *stakeholder* yang ingin mengakses situs pemerintah ini.

Didalam perkembangannya situs web ini minimal memiliki informasi tentang :

a. Selayang pandang

Selayang pandang ini menjelaskan tentang, motto Kabupaten Lumajang, serta penjelasan misi dan visi dari setiap lembaga atau bagian dari Kabupaten Lumajang yang terdapat pada *Link* pemerintah. Pada hal ini pemerintah Kabupaten Lumajang hanya menampilkan visi, misi serta motto dari pemerintah Kabupaten Lumajang secara keseluruhan bukn secara mendetail sampai ke dinas-dinas yang ada di pemerintahan kabupaten Lumajang.

b. Pemerintah kabupaten Lumajang yang menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemerintah lumajang beserta alamat, no telpon, e-mail.

Dalam kenyataannya didalam *website* www.lumajang.go.id hanya menampilkan alamat *e-mail* dari dinas-dinas terkait sampai dengan kecamatan-kecamatan yang ada di kabupaten lumajang, akan tetapi alamat-alamat yang bersangkutan tidak ada, baik nomer telepon atau faxmilinya.

c. Keadaan geografi yang meliputi dari keadaan geografi, topografi, demografi, keadaan iklim dan cuaca serta keadaan hidrografi sudah terdapat pada link.

Didalam link yang ada, semua informasi mengenai keadaan geografi, topografi, demografi, keadaan iklim dan cuaca serta keadaan hidrografi di kabupaten Lumajang telah terdapat pada link dengan jelas.

d. Peta wilayah serta batasan telah terdapat di dalam homepage beserta potensi-potensi yang ada di kabupaten Lumajang.

Penampilan peta kabupaten Lumajang beserta potensinya juga telah ada, serta telah jelas potensi-potensi yang ada di kabupaten Lumajang. Contoh dari potensi-potensi di wilayah pemerintahan kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut :

Gambar 10
Gambar Potensi perikanan



Sumber : www.lumajang.go.id

e. Informasi berita telah terdapat pada berita online yang keberadaannya selalu di *update* setiap hari.

Pada home page juga terdapat berita online seputar kegiatan yang ada di wilayah pemerintahan Kabupaten Lumajang yang di *update* setiap harinya. Contoh dari berita online dapat kita lihat seperti gambar di bawah ini :

Gambar 11
Gambar Berita yang di Update tiap hari



2. Hambatan yang dihadapi oleh pemerintah kabupaten lumajang dalam penerapan *electronic government*

a. Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam instansi/organisasi

1. Belum adanya *Blueprint* (Produk hukum) tentang prosedur atau protap untuk menindak lanjuti dari pengaduan *online* yaitu para *stakeholder* melalui web yang telah ada. Dengan belum adanya produk hukum ini bagian Pengolahan Data Elektronik hanya bisa menegur bagian atau instansi yang tidak menjawab baik itu pengaduan ataupun pertanyaan dari para *stakeholder* yang ada.
2. Keberadaan Pengolahan Data Elektronik yang masih dibawah tanggungjawab dari Humas, yang seharusnya Pengolahan Data Elektronik memiliki kantor sendiri karena fungsinya yang sangat vital yaitu untuk menunjang kelangsungan *Website*. Sedangkan untuk *Hardware* ada sebagian yang harus diganti seperti penggunaan *server*

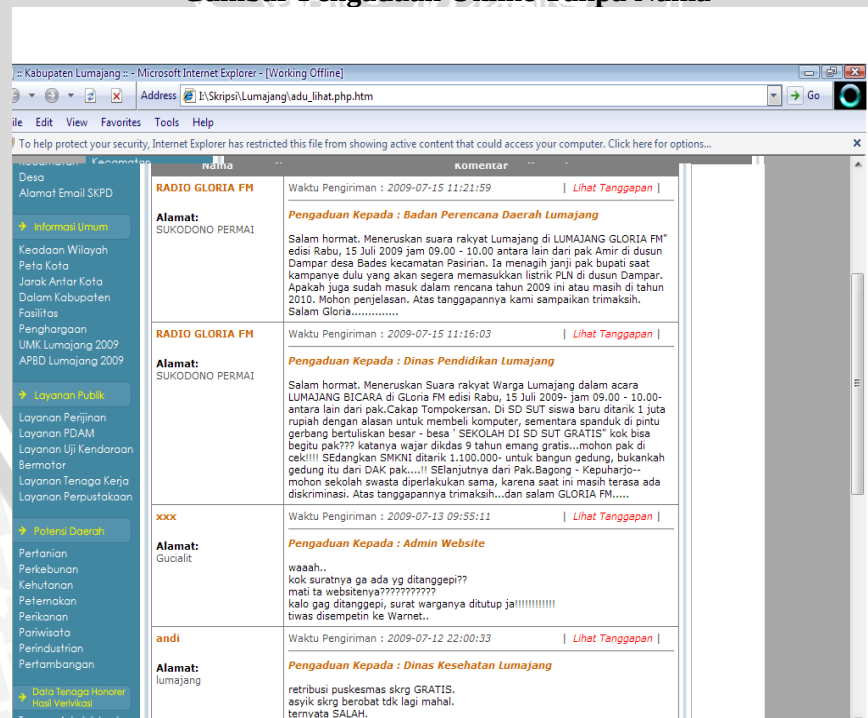
yang masih menggunakan Pentium III, sebaiknya diperbarui menjadi Pentium IV atau DualCore.

3. Penggunaan anggaran yang ada pada sub.bagian Pengolahan Data Elektronik sangat kurang, hal ini dikarenakan tidak ada anggaran didalam peremajaan peralatan penunjang didalam pengerjaan yang berhubungan dengan Pengolahan Data ini. Pembayaran *Hosting*, *Domain* serta internet saja yang diagendakan. Kesemua hal ini tidak terlepas karena Pengolahan Data Elektronik masih satu atap dengan Humas.

b. Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar instansi/organisasi

1. Pengaduan yang terdapat pada pengaduan *online* terkadang tidak mencantumkan nama, hal ini menjadi tidak bisa ditindak lanjuti apabila orang tersebut melaporkan sesuatu karena ditakutkan orang tersebut iseng saja. Pelaporan yang seperti ini adalah seperti gambar dibawah ini :

Gambar 12
Gambar Pengaduan Online Tanpa Nama



Sumber : www.lumajang.go.id

2. Didalam kinerja Pengolahan Data Elektronik sebelum semua Instansi menjawab langsung semua pertanyaan dari para *stakeholder* membutuhkan waktu yang lama karena pengaduan yang masuk ke sub.bagian Pengolahan Data Elektronik harus diprint dahulu terus dibawa ke instansi yang bersangkutan terus sub.bagian Pengolahan Data Elektronik menunggu jawaban dari bagian yang bersangkutan yang seterusnya jawaban yang telah diberikan diketik lalu dimasukkan ke *website* pengaduan *online*. Akan tetapi untuk waktu sekarang sub.bagian Pengolahan Data Elektronik hanya mengontrol saja karena semua pertanyaan yang di berikan kepada para *stakeholder* dijawab langsung oleh instansi yang bersangkutan, fungsi dari sub.bagian Pengolahan Data Elektronik mengawasi apabila ada instansi yang tidak menjawab dari pengaduan *online* ini dan menegur instansi terkait.

3. Upaya-upaya Sub Bagian Pengolahan Data Elektronik pemerintah kabupaten Lumajang dalam mengembangkan *electronic government* untuk meningkatkan pelayanan

a. Peningkatan *electronic government* melalui pengadaan *hardware* dan *software*.

Dalam perkembangannya pihak Pengolahan Data Elektronik telah melakukan pengadaan internet ke semua bagian instansi agar dalam pengolahan data menjadi cepat. Khususnya pada sistem aplikasi pengaduan *online* menjadi cepat dijawab oleh dinas terkait. Pengadaan internet masuk desa juga telah dilakukan oleh pihak sub. Bagian pengolahan data, hal ini berdasarkan pada wawancara dengan Ibu Mamik pada tanggal 17 Juli 2009 pukul 09.00 di ruang Humas.

b. Peningkatan sumberdaya manusia melalui diklat

Kesuksesan didalam kinerja juga tidak luput oleh peran serta sumber daya manusia yang mumpuni, hal ini diketahui oleh pihak sub. Bagian pengolahan data elektronik. Dalam perkembangannya sub bagian pengolahan data elektronik telah bekerja sama dengan PT Telkom didalam meningkatkan kualitas para pegawainya yang bertujuan untuk menambah pengetahuan para pegawai serta meningkatkan pelayanan terhadap *stakeholder*.

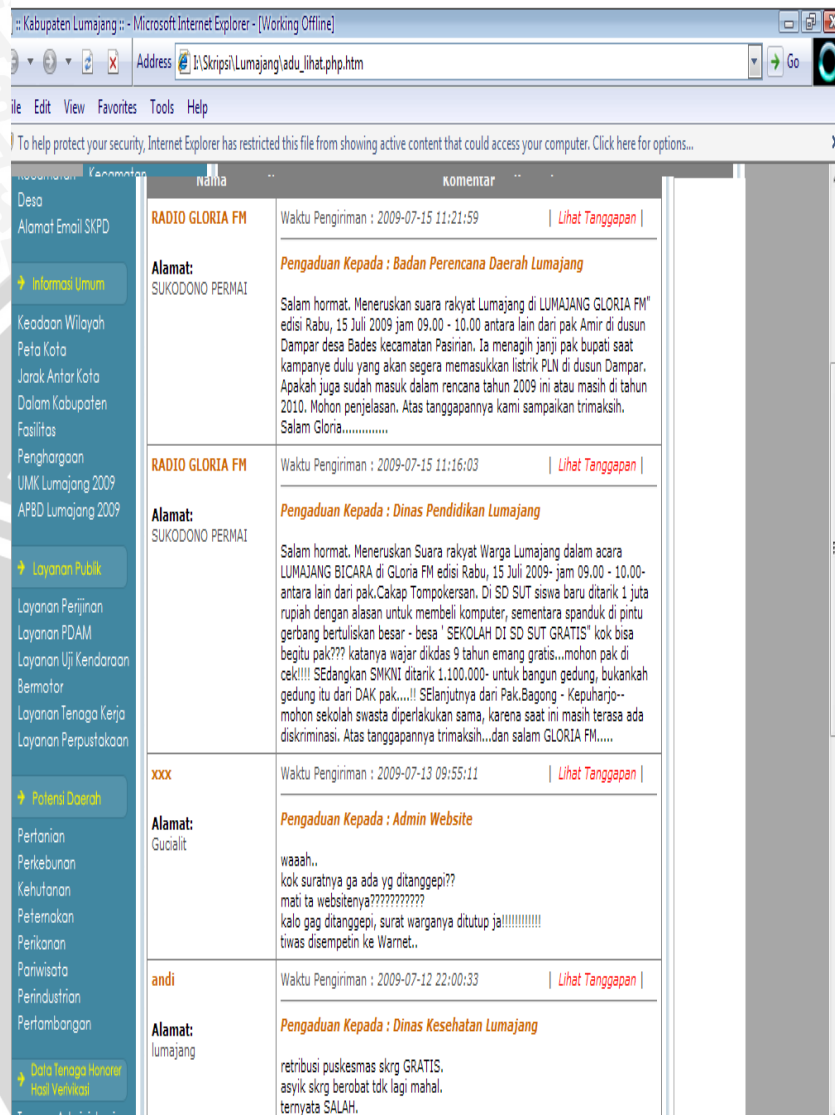
Disamping itu sub bagian pengolahan data elektronik juga mengikuti seminar tentang *Electronic Government* yang pernah diadakan di Jember. Selain itu untuk mendukung kinerja Pengolahan data elektronik maka sub bagian Pengolahan Data Elektronik juga mengadakan pelatihan-pelatihan kesemua dinas yang ada, sampai ketingkat kecamatan-kecamatan yang ada di kabupaten Lumajang. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para *stakeholder*.

4. Model interaksi antara pemerintah dengan para *stakeholder*

a. *Government to Citizen (G to C)*

Didalam *website* pemerintah Kabupaten Lumajang telah terdapat sistem aplikasi pengaduan *online* yang diaman fungsi itu untuk mendekatkan pemerintah dengan para masyarakat yang ada, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayan terhadap para masyarakat. Perkembangannya sekarang telah menjadi baik, dimana dulu masih memerlukan waktu yang lama untuk menjawab semua pertanyaan yang ada sekarang telah menjadi cepat. Kecepatan dalam menanggapi pengaduan *online* ini karena pengaduan yang ada langsung dijawab oleh dinas terkait, didalam perkembangannya masyarakat menjadi lebih cepat mendapat tanggapan atas apa yang telah diadukan. Gambar pengaduan *online* seperti dibawah ini :

Gambar 13
Gambar Pengaduan Online



Sumber : www.lumajang.go.id

b. Government to Government (G to G)

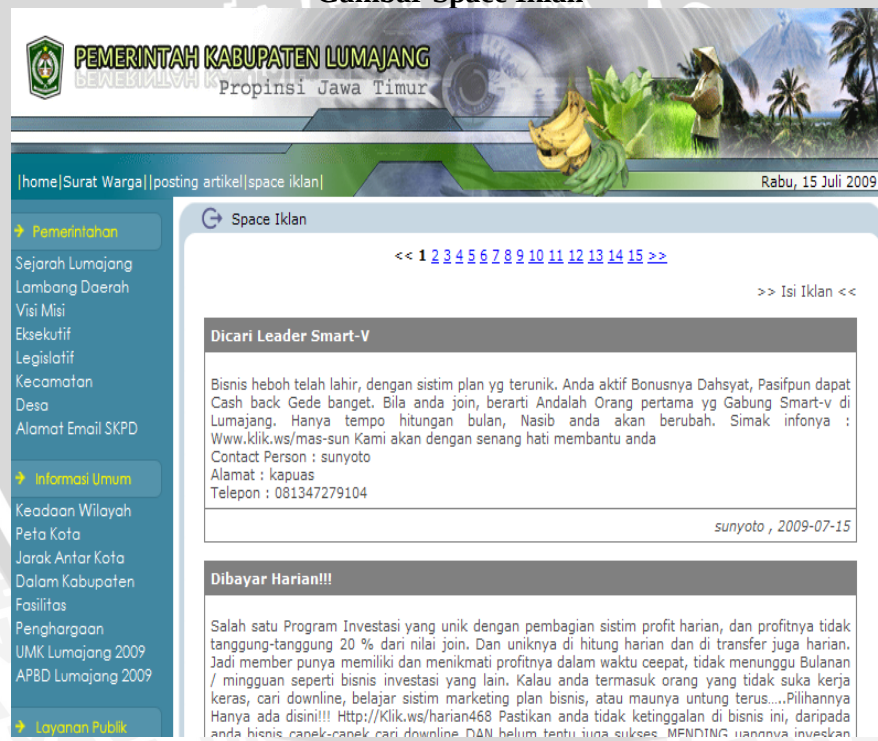
Telah terjadi hubungan yang baik antara SKPD (Satuan Kerja Pemerintah Daerah), sehingga memeperlancar hubungan antara dinas-dinas yang ada didalam pengupdate data. Pengupdate data bertujuan untuk memberikan informasi-informasi yang terbaru bagi para *stakeholder*. Sub bagian Pengolahan Data juga mengadakan pembekalan Sumber daya ,manusia ke semua instansi yang ada sampai ketingkat kecamatan, semua

ini dilakukan agar didalam kinerjanya para pegawai mengerti apa yang harus dilakukan serta lebih mengenal dengan internet. Semua itu bertujuan untuk memebrikan informasi yang terbaru serta untuk meningkatkan pelayanan terhadap para *stakeholder*.

c. *Government to Business (G to B)*

Hubungan antara pemerintah denga kalangan bisnis atau yang sering disebut dengan G to B, Pemerintah Daerah Kabupaten Lumajang telah menyediakan spase iklan dimana para kalangan bisnis dapat memasukkan barang-barang yang akan ditawarkan pada pegguna atau para konsumen ataupun produk jasa. Semua ini bertujuan untuk menigkatkan pelayanan terhadap para *stakeholder* serta untuk meningkatkan perekonomian di Kabupaten Lumajang. Dambar *space* iklan seperti dibawah ini :

Gambar 14
Gambar Space Iklan



Sumber : www.lumajang.go.id

5. Tampilan serta kemudahan dalam *layout website*

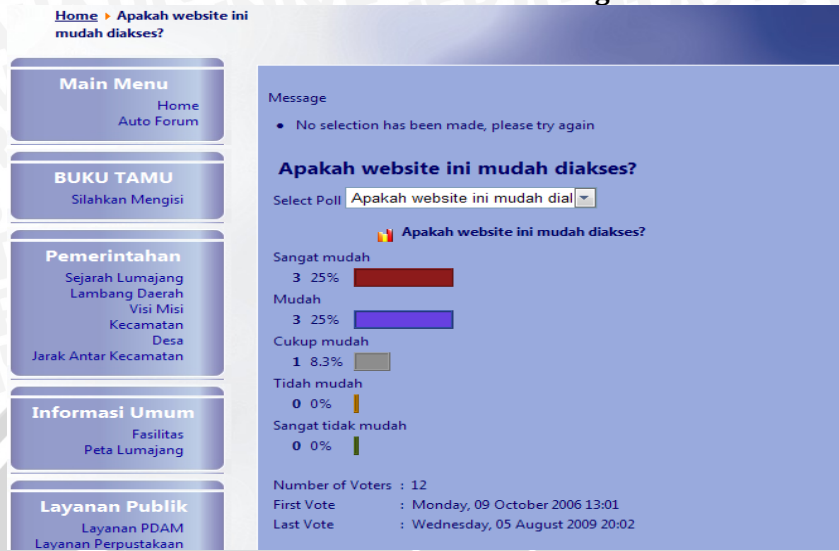
Kemudahan tampilan *layout* didalam mengakses situs pemerintah daerah sangat diperlukan karena kemudahan mengakses *layout* berarti telah dapat meningkatkan pelayanan terhadap *stakeholder*. Pada tampilan *homepage* sebaiknya ditampilkan tentang poling pendapat tentang para pengunjung website, apakah website ini mudah diakses atau yang lainnya. Penampilan apabila terdapat poling adalah seperti gambar dibawah ini :

Gambar 15
Gambar Poling



Pada gambar di atas yang dimasukkan dengan poling adalah *Polls* dimana poling tersebut mempunyai 5 pendapat yang seperti terlihat pada gambar diatas. Ketika kita sudah memeberikan poling kita atau pendapat kita maka akan terlihat hasilnya seperti gambar di bawah ini :

Gambar 16
Gambar Hasil Poling



Ini adalah hasil poling yang kita dapat apabila kita melakukan poling tersebut.

Sedangkan pengupdate informasi pada situs www.lumajang.go.id dibedakan menjadi tiga macam yaitu :

a. Pengupdate secara tahunan

Pada pengupdate secara tahunan ini semisal adalah pada jumlah UKM di kabupaten lumajang, ini dilakukan pengupdate secara tahunan. Fungsi dari pengupdate secara tahunan adalah untuk mengetahui jumlah UKM yang ada selama satu tahun. Penampilan informasi yang terbaru berguna untuk informasi bagi para *stakeholder* yang berkepentingan dengan informasi ini.

b. Pengupdate secara triwulan

Pengupdate secara triwulan ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan selama tiga bulan terakhir. Biasanya adalah pada jumlah panen pertanian yang biasanya panen setiap tiga bulan. Informasi seperti ini biasanya dibutuhkan oleh bulog untuk mengetahui jumlah kesiapan pangan selama tiga bulan atau setahun kedepan.

c. Pengupdate secara harian

Update secara harian biasanya mengenai keberadaan berita yang ada di Kabupaten Lumajang. Pada pemberitaan harian ini selalu di update setiap

hari yang biasanya berisikan tentang kegiatan-kegiatan para pejabat pemerintah kabupaten Lumajang.

Pengupdate data ini dilakukan untuk menyajikan data yang terbaru dari setiap bagian sehingga para *stakeholder* yang ada akan selalu melihat informasi yang terbaru dari Kabupaten Lumajang. Didalam mengupdate data yang telah ada kita bedakan yang bertujuan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada.

Proses pengolahan data adalah melakukan servey kedinas-dinas terkait untuk mendapatkan data yang selanjutnya akan diolah oleh Sub.bagian Pengolahan Data Elektronik yang selanjutnya akan diolah dan akan ditampilkan pada *website* yang ada. Dalam perkembangannya nantinya tidak perlu untuk mengambil data harus datang ke dinas-dinas yagn terkait untuk mengmbil data. Akan tetapi nantinya semua dinas yang ada sampai ke tingkat kecamatan segera online dengan Sub.bagian Pengolahan Data Elektronik, sehingga data-data yang ada tinggal dikirim lewat *e-mail*.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penggunaan teknologi informasi di Indonesia yang mengarah pada pemanfaatan internet untuk lingkungan pemerintah disebut dengan *Electronic Government*. *Electronic Government* adalah penggunaan internet didalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para *stakeholder*. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat kami simpulkan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan parameter situs *Eletronik Government* yang baik, dari segi *homepage* unsur yang belum dipenuhi adalah :
 - a. Alamat kantor, no telepon dan fax
 - b. Sedangkan dari segi *Content* (isi) telah terpenuhi dari unsur-unsur nya yaitu :
 1. Selayang Pandang.
 2. Pemerintah Daerah.
 3. Peta wilayah dan Sumber Daya.
 4. Informasi Berita.
 5. Geografi.
 6. Adanya berita harian yang diupdate setiap hari.
2. Dalam penerapan *Electronik Government* ditemui adanya hambatan yang berasal dari internal dan eksternal. Hambatan internal meliputi : Belum adanya produk hukum untuk menangani pengaduan *online*, keberadaan Pengolahan Data Elektronik yang masih di bawah Humas, dan minimnya anggaran untuk peremajaan *hardware*. Sedangkan hambatan eksternal meliputi : terkadang pada pengaduan *online* tidak mencantumkan nama sehingga pengaduannya tidak bisa ditidak lanjuti, pada awalnya untuk menanggapi pengaduan *online* sangat lambat akan tetapi sekarang telah menjadi lebih cepat karena yang menjawab adalah instansi-instansi yang bersangkutan dan Pengolahan Data Eletronik hanya sebagai pengawas.

3. Berbagai upaya telah dilakukan oleh Sub.Bagian Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam meningkatkan penerapan Elektronik Governmnet misalnya dengan mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan sumberdaya manusia.
4. Telah terjadi hubungan yang baik antara *stakeholder* yaitu antara *Government to Government (G to G)*, *Government to Bussines (G to B)* dan *Government to Citizen (G to C)*. Contohnya adalah adanya spece iklan, adanya pengaduan *online* dan sebagainya. Serta perlu sikembangkannya Electronik Government ini menuju pelayanan *online* seperti halnya pembuatan KTP Online, pembuatan surat ijin *online* serta yang lainnya.
5. Berita yang tersajikan pada pada web www.lumajang.go.id dilakukan tiga tahap pengupdate yaitu harian, tribulan, dan tahunan sehingga data-data yang ada di web tersebut selalu baru.

B. Sasaran-saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka saran dari peneliti adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya kerjasama antara Sub.Bagian pengolahan Data Elektronik dengan Lembaga Swadaya Masyarakat dan juga dengan kalangan akademis/praktisi teknologi informasi untuk mengembangkan *Electronic Goverment* untuk meningkatkan pelayanan terhadap *Stakeholder*, yaitu dengan melakukan riset-riset/*survey* untuk mengembangkan aplikasi yang telah ada.
2. Perlu adanya sosialisasi pengaduan *online* kepada masyarakat Kabupaten Lumajang oleh pemerintah daerah, karena sebagian besar masih belum banyak mengetahui dan mengerti pentingnya informasi.
3. Anggaran untuk peremajaan peralatan penunjang perlu diadakan karena sebagian ada yang perlu diganti demi kelancaran para pegawai dalam menjalankan kinerjanya. Serta pengembangan aplikasi ke sistem seperti halnya pembuatan KTP *online*, ijin gangguan *online*, pembayaran pajak *online* dan lain-lain.

4. Perlu adanya penambahan aplikasi poling yang bertujuan untuk mengetahui pendapat para *stakholder* yang mengunjungi situs Pemerintah Kabupaten Lumajang.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonymus. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Arikunto, Suharsimi.1995. *Prosedur Penelitian*. Yogyakarta; Rineka Cipta
- Davis, Gordon B 2002. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen : Bagian I*, Pengantar Alih Bahasa Andreas S.A dan Drs. Bob Widayahartono. Jakarta : PT. Pustaka Binatama Pressindo.
- Hartono, Jogiyanto. MBA, Phd.2001. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Trestruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Islamy, M , Irfan.1991 *Prinsip-Prinsip Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Indrajit, 2002. *Electronoc Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)* Yogyakarta : Andi.
- Indrajit, Prastowo, Abdullah. 2002. *Buku Pintar Linuk : Membangun E-Government*. Jakarta : Alex Media Komputindo.
- Kommarudin. 1983. *Ensiklopedi Menejemen*. Bandung : Penerbit Alumni.
- Loudon, Kenneth and Loudon, JP 2000. *Management Information System*. Cambriedge : Prencite Hall.
- Martin, Merle.P. 1991. *Analysis and design of BussinessInformation System*.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Syamsi,. 1995. *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta : Bumi Kasara
- Tjiptono, Fandy.2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta Andi
- www.depkoinfo.com
- www.lumajang.do.id