



PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM RANGKA MENUJU GOOD GOVERNANCE

**(Studi Tentang Penggunaan Website Sebagai Media Interaktif
Program Pemerintah Daerah di Dinas Komunikasi dan Informasi
Kota Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**Diajukan Oleh :
Dimaz Dewangga M.**

NIM 0410310029



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

2011



MOTTO

Sebuah kebaikan tidak akan berarti apa-apa

Bila ia tidak dibagikan / melalui perbuatan

Sebuah Kebenaran tidak akan berarti apa-apa

Bila ia tidak diungkapkan

Ya Allah berikanlah aku mimpi.....

berikanlah aku harapan.....

Dan berikanlah aku kekuatan

untuk meraih mimpi dan harapan itu

Malang, 20 Juni 2014

Dimas Dewangga M.

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Penerapan *E-Government* dalam Rangka Menuju *Good Governance* (Studi Tentang Penggunaan Website Sebagai Media Interaksi Program-Program Pemerintah Daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

Disusun Oleh : Dimaz Dewangga M.
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Publik
Konsentrasi : Administrasi Pemerintahan Daerah

Malang, 20 Juni 2011

Dosen Pembimbing

Ketua

Anggota

Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS
NIP. 19610905 198601 1 002

Drs. Mochamad Rozikin, M.AP
NIP. 19630503 198802 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

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

Hari : Kamis
 Tanggal : 14 Juli 2011
 Jam : 11.00 – 12.00
 Skripsi atas nama : Dimaz Dewangga M.
 Judul : Penerapan *E-Government* dalam Rangka Menuju *Good Governance* (Studi Tentang Penggunaan *Website* Sebagai Media Interaksi Program-Program Pemerintah Daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota

Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS
 NIP. 19610905 198601 1 002

Drs. Mochamad Rozikin, M.AP
 NIP. 19630503 198802 1 001

Penguji 1

Penguji 2

Dr. Mochamad Makmur, MS
 NIP. 19511028 198003 1 002

Dr. Sarwono, M.Si
 NIP. 19570909 198403 1 002



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 20 Juni 2011

Mahasiswa

DIMAZ DEWANGGA M
NIM. 0410310029

RINGKASAN

DIMAZ DEWANGGA, 2011, Penerapan *E-Government* dalam Rangka Menuju *Good Governance* (Studi Tentang Penggunaan *Website* Sebagai Media Interaksi Program-Program Pemerintah Daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). Prof.Dr. Bambang Supriyono, MS dan Drs. Mochamad Rozikin, M.A.P

Di era otonomi daerah, pemerintah daerah bebas untuk mengadakan pemerintahannya sendiri. Termasuk pula di Kota Malang, yang membuat inovasi dengan memberikan pelayanan berbasis *e-government*. Salah satu alasannya ialah kebutuhan masyarakat akan informasi yang cepat. Hal ini didukung pula dengan banyaknya pelajar di Kota Malang yang tentu tidak asing dengan internet. Dengan adanya pemerintahan berbasis *e-government*, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat menuju ke arah *good governance*.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *e-government* terkait penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah di Dinas KOMINFO Kota Malang dalam rangka menuju *good governance*. Selain itu juga untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor – faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-government* terkait penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah dalam rangka menuju *good governance*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-gov* dalam rangka mewujudkan *good governance* di Kota Malang telah berhasil mengeluarkan beberapa inovasi dalam pelayanan kepada masyarakat. Dengan komitmen dari Kepala Daerah, pelayanan bersistem *e-gov* juga telah mempunyai dasar hukum PERDA Nomer 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah. Dan Dinas KOMINFO yang ditunjuk oleh PEMDA Kota Malang untuk mengurus pelaksanaan dan pengembangan *Public Service* berbasiskan *e-government*. Pewujudan *e-government* adalah proses kerja sama antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Partisipasi masyarakat diharapkan mampu memberikan sebuah dampak yang maksimal dalam pelaksanaan *e-government*. Namun tidak semua masyarakat mengerti dengan pelayanan dengan sistem elektronik ini. Dengan banyaknya pelajar di Kota Malang diharapkan mampu bertransfer ilmu dengan penduduk lokal, sehingga pelayanan bersistemkan *e-government* ini dapat dipahami oleh sebagian besar masyarakat Kota Malang.

Sehubungan dengan hal tersebut, disarankan bahwa dalam penerapan *e-gov* di Kota Malang harus mengadakan penyuluhan penggunaan pelayanan berbasiskan *e-gov* yang dilakukan oleh PEMDA Kota Malang. Diharapkan ada pelatihan peningkatan SDM baik bagi PNS maupun masyarakat Kota Malang sehingga dapat dijadikan acuan dalam untuk mengembangkan *e-government*. Pemerintah Kota Malang diharapkan mampu menjadikan *e-gov* sebagai metode pelayanan yang efektif dan efisien untuk mewujudkan *good governance*.

SUMMARY

DEWANGGA DIMAZ, 2011, the Implementing of E-Government for Good Governance (Studies of Use of The Web for Programs of Interaction of The Means of Communication of The Department of Local Government Communication and Information Malang). Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS and Drs. Mochamad Rozikin, M.A.P

In the era of regional autonomy, local governments are free to hold his own government. Included in Malang, which makes innovation by providing services based on e-government. One reason is that society's need of information quickly. This is supported also by the number of students in Malang City that would be familiar with the internet. With the rule-based e-government, it is expected to improve the service towards good governance.

This study aims to describe and analyze the implementing of e-government related to the use of the website as a medium of socialization programs of local government in the Office KOMINFO Malang City for good governance. In addition, to describe and analyze the factors that support and obstacles in implementing e-government related to the use of the website as a medium of socialization programs to the local government within the framework of good governance. This research uses descriptive research with a qualitative approach.

The results showed that the implementing of e-government in order to realize good governance in Malang City has succeeded in removing some of the innovations in service to the community. With the commitment of the Regional Head, applying e-government services have also had a legal basis PERDA Number 6 Year 2008 on the Organization and Administration of the Regional Office. And Department KOMINFO appointed by local government of Malang City to take care of the implementation and development of Public Service-based e-government. E-government realizes a cooperative process between government, private and public. The participation of community is expected to provide a maximum impact in the implementing of e-government. But not all people understand the service with these electronic systems. So many students in Malang City are expected to transfer knowledge with locals, so system of e-government services can be understood by most people of Malang City.

In this regard, it is recommended that the application of e-government in Malang City shall make use of counseling-based e-government services are performed by the local government of Malang City. It is expected that there is an increase in human resources training for both civil servants and the people of Malang so it can be used as a reference in developing e-government for the City Government of Malang that is expected to make e-government as a method of effective and efficient services to realize good governance.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **Penerapan *E-Governement* dalam Rangka Menuju *Good Governance*** (Studi Tentang Penggunaan Website Sebagai Media Sosialisasi Program-Program Pemerintah Daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang).

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

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

1. Kedua orang tua saya M. Hariyono Anwar dan Titik Kustiningsih serta kedua kakakku Irmaya Maharanti dan Yunindya Maharditha atas segala bimbingan, dukungan, doa serta perlindungan kepada saya selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan FIA Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Mujibur Rahman Khoirul Muluk, M.Si selaku Ketua Jurusan FIA Universitas Brawijaya
4. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Ketua Komisi Pembimbing sekaligus Pembantu Dekan I FIA Universitas Brawijaya yang selalu membantu penyusunan skripsi ini hingga selesai
5. Drs. Mochamad Rozikin, M.A.P selaku Anggota Komisi Pembimbing yang selalu membantu penyusunan skripsi ini hingga selesai
6. Bapak / Ibu dosen FIA Publik Universitas Brawijaya yang telah memberikan segala ilmunya selama saya di bangku kuliah, hingga sampai tahap akhir skripsi ini.
7. Bapak Drs. Didi Hidayat selaku Kasubag Umum Sekretariat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang telah rela meluangkan waktunya untuk membantu kelancaran skripsi ini
8. Bapak Moh. Sidik S.T, selaku Kasi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematik Bidang Aplikasi Telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu kelancaran skripsi ini
9. Ibu Dra. Rr. Diah Oktovijanti, selaku Kasi Pengembangan Informasi Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu kelancaran skripsi ini
10. Seluruh Staff/Pegawai Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu kelancaran segala urusan penelitian skripsi ini
11. Ibu Veronika Ike R., selaku SPR PT. Faber Castell International Indonesia dan pimpinan tempat saya bekerja
12. Semua sahabat dan teman-temanku Eko Budiono, Moch. Chusnul, Ika Farita Sari, Ferida Sulistyawati, Singgih Manggala, Arie Dwi Ardina, Setyo



Hartanto, Dian Indra, Dian Ayu, Ade Nirmala, Achmad “Kepit” Affifudin, Ichank, Naomi, Yoga Hayu, Yudha Maulana dan semua teman-teman saya di FIA Brawijaya khususnya Angkatan 2004 yang telah memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih, semoga Allah berkenan membalas!!

13. Semua teman dan sahabat di komunitas Desmonda, K39 dan juga di PT, Faber Castell International Indonesia yang selalu mendukung saya dalam segala hal

14. Devi Purnama Sari, orang terdekat saya saat ini yang telah banyak membantu dalam segala hal. Terima Kasih!!

15. Semua Pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi berbagai pihak yang membutuhkan

Malang, 20 Juni 2011

Penulis



DAFTAR ISI

	Hal
MOTTO	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi Penelitian.....	12
E. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Sistem Pemerintahan Daerah.....	14
1. Pemerintah Daerah.....	14
2. Pelaksanaan Pemerintahan Daerah.....	15
3. Hubungan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.....	20
B. Good Governance.....	23
1. Definisi <i>Good Governance</i>	23
2. Karakteristik <i>Good Governance</i>	25
3. Unsur-Unsur Dalam <i>Good Governance</i>	28
4. Teori Transformatif <i>Good Governance</i>	30
C. <i>Electronic Government</i>	31
1. Definisi <i>E - Government</i>	31
2. Implementasi <i>E - Government</i> di Daerah.....	33
3. Manfaat Penerapan <i>E - Government</i>	37
4. Regulasi Mengenai <i>E - Government</i>	39
5. Level Pengembangan <i>E - Government</i>	40
6. Internet.....	41
7. <i>Website</i>	42
D. <i>Electronic Government</i> dalam <i>Good Governance</i>	44
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Fokus Penelitian.....	50
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	51



D. Sumber Data	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Instrumen Penelitian	54
G. Teknik Analisis Data	55

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	58
1. Kondisi Umum Kota Malang	58
a) Sejarah Kota Malang	58
b) Kondisi Wilayah dan Geografis	60
c) Keadaan Administratif Kota Malang	63
d) Kondisi Sosial dan Budaya	66
2. Pemerintahan Kota Malang	70
a) Visi Pemerintah Kota Malang	70
b) Misi Pemerintah Kota Malang	71
c) Organisasi Pemerintah Daerah	72
3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang	75
a) Profil Organisasi	75
b) Visi dan Misi	75
c) Tugas Pokok dan Fungsi	76
d) Struktur Organisasi	78
B. Data Fokus Penelitian	80
1. Penerapan <i>E-government</i> Terkait Penggunaan <i>Website</i> Sebagai Media Sosialisasi Program Pemerintah Daerah	80
a) Dasar Operasional Pelaksanaan <i>E – Government</i>	80
b) Struktur Organisasi Pelaksana <i>E – Government</i>	87
c) Mekanisme Pengelolaan Dalam Pelaksanaan <i>E – Government</i>	90
d) Ruang Lingkup Dalam Pelaksanaan <i>E – Government</i>	100
e) Pengembangan Yang Dilakukan Dalam Pelaksanaan <i>E – Government</i>	104
2. Faktor-faktor Yang Dapat Menjadi Pendukung dan Penghambat	125
a) Faktor Penghambat	125
b) Faktor Pendukung	129
C. Pembahasan	132
1. Penerapan <i>E-government</i> Terkait Penggunaan <i>Website</i> Sebagai Media Sosialisasi Program Pemerintah Daerah	132
a) Dasar Operasional Pelaksanaan <i>E – Government</i>	132
b) Struktur Organisasi Pelaksana <i>E – Government</i>	135
c) Mekanisme Pengelolaan Dalam Pelaksanaan <i>E – Government</i>	137
d) Ruang Lingkup Dalam Pelaksanaan <i>E – Government</i>	140
e) Pengembangan Yang Dilakukan Dalam Pelaksanaan <i>E – Government</i>	142
2. Faktor-faktor Yang Dapat Menjadi Pendukung dan	



DAFTAR TABEL

1	Pergeseran Paradigma dalam Penyampaian Pelayanan Publik.....	45
2	Luas Wilayah Kota Malang	64
3	Kepadatan Penduduk Kota Malang/Km2.....	69
4	Jumlah dan Jenis Pendidikan Terakhir Dinas KOMINFO Kota Malang.....	89
5	Daftar Subdomain Dinas Pemkot Malang.....	108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Segitiga Pilar Good Governance.....29

Gambar 2. Kaitan E-government dan Good Governance.....47

Gambar 3. Komponen-komponen Analisis Data: Model Interaktif.....57

Gambar 4. Peta Wilayah Kota Malang.....65

Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informasi.....88

Gambar 6. Konfigurasi Jaringan Malang On Line.....94

Gambar 7. Struktur Roadmap TIK Kota Malang.....116



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Situs Resmi Pemerintah Kota Malang162

Lampiran 2 Hasil Dokumentasi Penelitian163

Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian164



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara berkembang yang sedang dalam tahap membangun disegala bidang, baik dibidang politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan maupun keamanan. Dalam proses pelaksanaan pembangunan yang bertahap ini menimbulkan tuntutan yang jumlah dan jenisnya semakin beragam salah satunya ialah tuntutan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah agar lebih efektif dan efisien.

Dahulu sistem pemerintahan di Indonesia menganut sistem sentralistik dimana peranan pusat dalam mengatur daerah sangat kuat. Pemerintah pusat berfungsi sebagai pembuat kebijakan sedangkan pemerintah daerah hanya sebagai pelaksana atau "motor". Selain itu pada saat penggunaan sistem sentralisasi juga mengatur tentang pendapatan APBD yang diterima dari setiap daerah yang disesuaikan dengan jumlah penduduk daerah tersebut sehingga dapat dipastikan hanya pulau Jawa yang mendapat bagian lebih besar dibandingkan daerah lainnya.

Akibat dari pelaksanaan sistem ini ialah pemerintah daerah menjadi tidak mandiri dan selalu bergantung kepada pusat dan juga dalam hal pelaksanaan pembangunan yang tidak sesuai dengan sasaran dan akhirnya sia-sia. Akibat lainnya yaitu pembangunan yang tidak merata disetiap daerah.

Di era reformasi sistem pemerintahan di Indonesia telah berubah dari sentralistik menjadi sistem desentralisasi. Desentralisasi sendiri merupakan bentuk



pemindahan tanggung jawab, wewenang dan sumber daya dari pemerintah pusat ke level pemerintah daerah. Hal ini didasarkan pada desentralisasi dapat memindahkan proses pengambilan keputusan ke tingkat pemerintahan yang lebih dekat dengan masyarakat.

Penyelenggaraan desentralisasi sendiri yang diatur dalam UU Nomer 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah kemudian diperbaharui dengan UU Nomer 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah secara tidak langsung hal ini akan selalu berhubungan dengan otonomi daerah dimana dalam pelaksanaan desentralisasi dari pusat ke daerah, daerah diberi kewenangan untuk menyelenggarakan pemerintahannya sendiri. Adanya pelimpahan kewenangan tersebut mengharuskan daerah untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik. Hal ini sesuai dengan UU Nomer 32 Tahun 2004 yang tertera dalam pasal 21:

Dalam menyelenggarakan otonomi, daerah mempunyai hak:

1. mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya;
2. memilih pimpinan daerah;
3. mengelola aparatur daerah;
4. mengelola kekayaan daerah, memungut pajak daerah dan retribusi daerah;
5. mendapatkan bagi hasil dari pengelolaan sumber daya alam dan sumber daya lainnya yang berada di daerah;
6. mendapatkan sumber-sumber pendapatan lain yang sah; dan
7. mendapatkan hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan otonomi daerah yang telah diterapkan oleh pemerintah membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintah di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan bertambah



luasnya kewenangan ini, maka aparat birokrasi pemerintah di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya demi tercapainya *good governance*.

Dengan adanya pemerintahan yang menganut sistem *good governance* ini diharapkan mampu menjawab tuntutan masyarakat Kota Malang adalah pelayanan publik yang cepat, responsif akan segala masalah, dapat dipertanggung jawabkan, transparan, serta efektif dan efisien dan dapat diakses dimana saja. Dan juga diharapkan mampu meningkatkan partisipasi dari masyarakat sehingga dengan adanya pelayanan ini juga sebagai media interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan adanya interaksi ini diharapkan pemerintah dapat mengetahui jenis pelayanan seperti apa yang dikehendaki oleh masyarakat. Sehingga pemerintahan yang lebih demokratis dapat terwujud.

Secara harfiah, *good governance* sendiri memiliki artian pemerintahan yang baik. Arti dari pemerintahan yang baik pun memiliki banyak persepsi, salah satu diantaranya adalah kemampuan penyelenggaraan pemerintah dalam upayanya untuk melaksanakan penyediaan barang dan jasa yang diperlukan oleh masyarakat. *Good governance* pun mencakup banyak bidang antara lain ekonomi, politik administratif dan lain-lain.

Secara umum, *good governance* memiliki beberapa karakteristik yang disebutkan oleh Sekretariat Pengembangan *Public Good Governance* Bappenas antara lain berwawasan ke depan, terbuka, cepat tanggap, akuntabel, profesional dan kompeten, efisien dan efektif, desentralistis, demokratis, mendorong partisipasi masyarakat, mendorong kemitraan dengan swasta dan masyarakat,



menjunjung supremasi hukum, berkomitmen pada pengurangan kesenjangan, berkomitmen pada tuntutan pasar, dan berkomitmen pada lingkungan hidup.

Dalam usaha mewujudkan *good governance* tersebut maka tiap-tiap pemerintah daerah melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Salah satu inovasi yang sekarang sedang digalakkan oleh pemerintah ialah pemberian pelayanan kepada publik dengan media internet yang lebih kita kenal dengan *Electronic Government*. Pemberian layanan kepada publik dengan cara seperti ini menerapkan beberapa karakteristik dari *good governance* yaitu transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisiensi dan dapat mengakomodasi partisipasi dari seluruh warga masyarakat.

Electronic government memiliki definisi tersendiri seperti yang diungkapkan oleh Peni Suprpto dalam pidatonya Implementasi *E-Government* Melalui Pembangunan Jaringan Malang *Online* (www.rachdian.com, 01/11/2008) yaitu:

E-Government adalah merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Implementasi *e-Gov* dalam penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (transparansi) dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pelaksanaan sistem pelayanan *electronic government* di Indonesia yang mulai diterapkan di beberapa daerah di Indonesia didasari oleh beberapa peraturan yaitu: UU Nomer 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah; PP Nomer 56 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; Keppres Nomer 9



Tahun 2003 Tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia; Inpres Nomer 6

Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di

Indonesia; Inpres Nomer 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional

Pengembangan *E-Government*; Kep. Mendagri Nomer 45 Tahun 1992 Tentang

Pokok-pokok Kebijaksanaan Sistem Informasi Manajemen Dalam Negeri; dan

Kep. Menpan No. 13/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Perkantoran

Elektronis Lingkup Internet di Lingkungan Instansi Pemerintah. Berdasarkan

Instruksi Presiden Nomer 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional

Pengembangan *E-Government*. Dimana didalamnya dicantumkan mengenai

motivasi kebijakan *e-Government*, tujuan pengembangan *e-government*, kesiapan

memenfatkan teknologi informasi dan juga strategi pengembangannya. Seperti

yang tercantum dalam Inpres Nomer 3 Tahun 2003 bahwa tujuan pengembangan

electronic government ada 4 yaitu:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas memuaskan masyarakat luas dimana tidak dibatasi oleh waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat;
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional;
- c. Pembentukan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat;
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Dengan adanya instruksi presiden ini seiring dengan perkembangan

teknologi dan juga semakin banyaknya tuntutan dari masyarakat kepada

pemerintah agar meningkatkan pelayanan, maka setiap pemerintah daerah di

Indonesia mulai menerapkan *electronic government* sebagai salah satu upaya



6
dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada. Seperti yang diutarakan oleh Budi Raharjo dalam artikelnya *Membangun E-Government* (<http://www.cert.or.id/~budi/articles/e-gov-makassar.doc>, 01/10/2008) bahwa dengan penerapan *e-government* ada beberapa manfaat yang dapat dicapai, antara lain:

- a. Memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat
- b. Meningkatkan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum.
- c. Memberdayakan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh.
- d. Melaksanakan pemerintahan yang lebih efisien.

Kota Malang merupakan salah satu kota yang sudah menerapkan pelayanan yang berbasis *electronic government* dalam rangka menuju *good governance*. Hal ini sejalan dengan visi Kota Malang yaitu: Malang *Cyber City n'* Malang *Smart City*, *e-Services* dan *Single Window*. Pelayanan berbasis *electronic government* yang dilakukan oleh Kota Malang ini telah berhasil mendapatkan beberapa penghargaan antara lain: *Innovative Government* diajang *e-Government Award* 2005 yang dilaksanakan oleh Departemen Dalam Negeri, peringkat ke tiga untuk kategori kota/kabupaten dan penghargaan khusus (*Spesial Achievement for e-Education*) yang diselenggarakan oleh Majalah Warta Ekonomi pada tahun 2007 dan masuk nominasi 10 besar untuk kategori pemerintah kota/kabupaten yang pada tahun ini sedang dilaksanakan penjurianya. Hal ini membuktikan bahwa Kota Malang telah berhasil menerapkan *electronic government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih dikenal dengan "Malang *OnLine*".



Dari pelayanan yang berbasis *electronic government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang ini ada beberapa sasaran yang ingin dicapai yang diungkapkan oleh Peni Suprpto dalam pidatonya Implementasi *E-Government* Melalui Pembangunan Jaringan Malang Online (www.rachdian.com, 01/11/2008) antara lain:

1. Terciptanya mekanisme penyediaan informasi dalam rangka pengambilan keputusan di lingkungan Pemerintah Kota Malang dan seluruh jajarannya secara berdayaguna dan berhasil guna.
2. Terciptanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dapat menghubungkan setiap perangkat organisasi dalam jajaran Pemerintah Kota agar terbentuk suatu jaringan komunikasi data untuk memperlancar arus informasi timbal balik secara terarah.

Beberapa inovasi dalam pemberian pelayanan yang telah diberikan oleh Pemkot Malang yang berbasis *electronic government* antara dalam pemberian ijin yang dilakukan oleh Dinas Perijinan Kota Malang. Dalam hal ini Data Dinas Perijinan sudah dimanfaatkan oleh Dinas Satpol PP untuk mengecek reklame mana yang belum menggunakan ijin. Karena sistem di dalam sudah *online*, maka perjalanan suatu dokumen berjalan secara transparan dan jelas. Dengan demikian, *tracking* pengajuan ijin dapat dilakukan melalui *online*. Demikian juga dengan permohonan pengajuan ijin dapat dilakukan melalui *online*. Ini berarti memotong

1 meja birokrasi. Selain itu di Dinas Pendidikan Kota Malang, dimana sekitar 90% sekolah sudah terkoneksi jaringan, sehingga pergerakan siswa dan guru sudah *real-time* dan *online*, sudah memanfaatkan Nomor Induk Siswa dan Guru yang berlaku secara Nasional. Data Dinas pendidikan integrasi dengan data di Catatan Sipil. Juga full *online* untuk jardiknas. Demikian juga untuk Layanan



PDAM Dalam hal ini, integrasi data pelanggan PDAM dengan catatan sipil, pemanfaatan IT sangat tinggi, pelayanan sangat baik.

Dalam Pengembangan Kebijakan *e-Government* di Kota Malang diarahkan khususnya untuk mendukung promosi potensi daerah utamanya di bidang kepariwisataan yang meliputi informasi tentang obyek-obyek wisata serta sarana penunjang kepariwisataan seperti hotel, restoran, transportasi dan tempat-tempat hiburan yang dikemas dalam situs Pemerintah Kota Malang dengan alamat pelayanan ini sendiri dapat diakses melalui alamat *website* <http://www.Malangkota.go.id/> dimana didalamnya juga terdapat informasi seputar perkembangan Kota Malang secara *online* dan aktual. Selain itu dalam situs ini juga dapat digunakan sebagai sarana komunikasi digital (*e-mail*) dan siapa saja bebas dan berhak berkomunikasi dengan semua jajaran kalangan Pemkot Malang.

Dalam penerapannya, diharapkan dengan adanya pelayanan dengan sistem seperti ini akan banyak dimanfaatkan oleh banyak kalangan khususnya pelajar dan mahasiswa karena Kota Malang sendiri merupakan salah satu sentra pendidikan di Provinsi Jawa Timur. Sehingga dengan adanya situs seperti ini maka para pelajar dan mahasiswa akan lebih mudah untuk mengetahui seluk beluk dan berita tentang Kota Malang dan juga dapat berkomunikasi dengan pemerintah daerah tanpa harus datang ke instansi – instansi terkait. Pemerintah daerah pun akan lebih mudah, cepat dan efisien untuk berkomunikasi dengan seluruh unsur yang berkaitan dengan sistem *good governance* yaitu masyarakat Kota Malang dan juga pihak swasta. Karena apabila tidak ada dukungan dari ketiga unsur tersebut maka mustahil tujuan awal dari penerapan *electronic government* yang berbasis *good*



governance akan dapat terwujud. Mengingat peran masyarakat sebagai pengguna layanan ini akan dapat memberikan tanggapan terhadap pelayanan ini, sehingga komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dapat terjalin lewat media ini. Begitu pula dengan pihak swasta yang mengisi pembangunan khususnya di bidang ekonomi di Kota Malang akan lebih mudah untuk berkomunikasi dua arah dengan Pemerintah Daerah setempat.

Alasan ini yang menyebabkan peneliti tertarik dengan Pemerintah Kota Malang dalam menerapkan *electronic government* berbasis *good governance* salah satunya untuk mengetahui apakah website <http://www.malangkota.go.id/> ini sudah benar – benar menjadi alat informasi dan interaksi yang tepat bagi masyarakat dan pihak swasta di Kota Malang. Dan juga apakah situs ini sudah bisa menerapkan *E-procurement* atau sistem pengadaan barang/jasa secara elektronik dengan harapan sehingga tidak ada tatap muka yang membuka peluang terjadinya kongkalikong antara panitia pengadaan barang/jasa dan pihak pemasok.

Mengingat dalam pelaksanaannya terkadang tidak sesuai dengan harapan. Misalnya selama ini kita selalu bertemu dengan situs-situs pemerintah yang berisikan informasi yang masih sedikit dan kurang *up to date* sehingga orang-orang merasa bosan dan malas untuk menggunakan situs pemerintah tersebut. Situs seperti ini menyebabkan tidak tercapainya pelayanan publik yang menerapkan prinsip *good governance* sehingga tujuan pelaksanaan pemerintahan yang demokratis sesuai dengan prinsip *good governance* akhirnya tidak terwujud.

Sebagai perbandingan ialah kota Sragen yang telah berhasil memberikan pelayanan publik berbasis *Electronic governemnt* lewat website



www.sragen.go.id. Melalui *website* ini masyarakat dapat melakukan pemasaran atau jual beli hasil sumber daya alam, investasi-investasi yang ditawarkan, pengisian formulir perijinan usaha, serta tender terbuka untuk pengadaan sarana dan prasarana publik sebagai bentuk pengoptimalisasian transparansi pelayanan publik yang dapat dilakukan secara *online*. Pemerintah Kabupaten Sragen juga telah melakukan sosialisasi kepada semua masyarakat yang berkepentingan dan pada sektor pendidikan mewajibkan semua lulusan SMA atau sederajat paham teknologi sebagai langkah awalnya. Sehingga lewat penelitian ini, kami ingin mengetahui apakah situs <http://www.malangkota.go.id> milik pemerintah Kota Malang yang telah berhasil mengatasi hambatan yang didapat mengingat dana APBD yang besar untuk pelaksanaan pelayanan publik berbasis *e-government* ini dan juga Pemkot Malang telah meraih banyak penghargaan atas pembuatan situs ini.

Memang sudah ada salah satu usaha untuk mendukung suksesnya pelaksanaan *electronic government* yang berbasis *good governance* ini Pemkot Malang yaitu dengan memperbanyak pembuatan titik akses internet yang kemudian lebih dikenal dengan *hotspot*. Diharapkan dengan makin banyaknya titik akses ini, semakin mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi melalui internet khususnya dengan menggunakan situs <http://www.malangkota.go.id>. Namun tetap diperlukan partisipasi masyarakat dan pihak swasta yang merupakan unsur-unsur penting dalam *good governance*.

Berdasarkan uraian yang ada di atas, maka penulis merasa perlu untuk mengadakan penelitian untuk mengetahui tentang penerapan pelayanan



berbasiskan *E- government* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang khususnya penggunaan *website* sebagai media interaktif mengenai program – program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kota Malang apakah telah menerapkan teori *good governance* dengan benar?

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan *e-government* terkait penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam rangka menuju *good governance*?
2. Faktor – faktor apa sajakah yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-government* terkait penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam rangka menuju *good governance*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *e-government* terkait penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Malang dalam rangka menuju *good governance*.



E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam pembacaan dan pemahaman atas proposal skripsi ini, peneliti membagi ke dalam 3 (tiga) bab yang masing-masing memiliki keterkaitan satu sama lain :

1. BAB I Pendahuluan

Pendahuluan berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka berisi teori-teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang akan dibahas meliputi *Electronic Government*, *Good Governance*, *Website dan Pemerintah Daerah*.

3. BAB III Metode Penelitian

Metode penelitian berisi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan website sebagai implementasi dari *Electronic Government* yang berpedoman pada teori *Good Governance*.

5. BAB V Penutup

Penutup berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi Pemerintah Daerah Kota Malang.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Pemerintah Daerah

1. Pemerintah Daerah

Pemerintah Daerah di Indonesia terangkum dalam sebuah negara kesatuan karena Indonesia merupakan negara kesatuan yang berbentuk republik, yang secara administratif dibagi menjadi daerah-propinsi dan daerah propinsi dibagi pula menjadi daerah yang lebih kecil yaitu kota dan kabupaten. Daerah-daerah tersebut merupakan daerah yang bersifat otonom, yang diatur dalam undang-undang.

Dalam rangka melaksanakan kewenangannya, pemerintah daerah menjalankan otonomi yang seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah diselenggarakan berdasarkan kriteria *eksternalitas*, akuntabilitas, dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintahan. Adapun antar susunan pemerintahan tersebut meliputi hubungan antara provinsi dengan provinsi, kabupaten/kota dengan kabupaten/kota atau provinsi dengan kabupaten/kota.

Pemerintah daerah merupakan wujud penyelenggaraan pemerintahan bagi masyarakat di daerah yang padat berimplikasi pada efisiensi dan peningkatan *responsi* pemerintah secara keseluruhan. Hal ini karena para pemimpin daerah yang dipilih secara langsung mengetahui *konstituen* mereka lebih baik daripada otoritas pada level nasional. Hal itu akan memosisikan dirinya dengan baik untuk



memberikan pelayanan publik sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat di daerah tersebut.

2. Pelaksanaan Pemerintahan di Daerah

Negara Indonesia adalah negara yang besar dan dahulu menganut paham pemerintahan sentralistik dimana semua kekuasaan yang ada di daerah itu hanya pusat yang berwenang untuk mengadakannya. Segala pembangunan yang diadakan oleh daerah dan juga arah pengembangan daerah itu diatur oleh pusat dan fungsi pemerintah daerah hanya melaksanakannya. Hal ini menyebabkan pembangunan di daerah menjadi tidak lancar ataupun tersendat karena pembangunan di daerah – daerah itu dilakukan dengan cara yang sama padahal setiap daerah memiliki tingkat atau tahap pembangunan yang masih berbeda dan juga setiap daerah memiliki potensi yang berbeda pula. Kelemahan yang lain dari pemerintahan sentralisasi ini sendiri antara lain tidak meratanya pembangunan di daerah-daerah dikarenakan pendistribusian dana dari pemerintah hanya menganut sistem banyaknya jumlah penduduk. Sehingga dapat dipastikan bahwa hanya Jawa yang dapat berkembang dengan pesat karena banyak penduduk dari daerah lain yang masuk ke pulau Jawa seperti misalnya di Jakarta. Hal ini menyebabkan timbulnya kecemburuan karena daerah yang memberikan banyak pajak, restribusi, dsb kepada pusat (seperti Kalimantan, Sulawesi dan Irian Jaya) dan daerah hanya mendapat sumbangan dari pemerintah pusat yang sedikit jumlahnya sehingga berakibat daerah tidak dapat maju dan berkembang. Selain itu ketergantungan pemerintah daerah terhadap sumbangan dari pemerintah pusat menjadikan pemerintah daerah tidak dapat mandiri. Pemerintah daerah dalam



membangun daerahnya hanya menunggu kucuran dana dari Pemerintah Pusat tanpa mau berusaha mencari pendanaan sendiri karena pendapatan yang didapat oleh daerah melalui penggalian potensi sumber daya alamnya harus diserahkan kepada pemerintah pusat. Dengan adanya kelemahan-kelemahan seperti ini maka sistem pemerintahan sentralisasi dirasa tidak cocok lagi diterapkan.

Setelah mengetahui kelemahan-kelemahan tersebut maka sistem pemerintahan secara sentralisasi dirubah menjadi sistem pemerintahan desentralisasi yang disana terdapat pelimpahan wewenang dan juga keuangan dari pusat kepada daerah. Dalam penerapannya, sistem desentralisasi memiliki tujuan agar pemerintah daerah tidak terlalu bergantung lagi terhadap pemerintah pusat dalam membangun daerahnya. Tujuan lainnya ialah agar pemerintah daerah bisa lebih mandiri dan berkembang lagi karena prinsipnya mengatur penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih mengutamakan pelaksanaan asas desentralisasi dimana kota dan kabupaten bertindak sebagai “motor” sedangkan pemerintah propinsi lebih sebagai koordinator.

Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang disebut dengan Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahannya telah menjatuhkan pilihan pada asas desentralistik, seperti terlihat dalam ketentuan pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 beserta penjelasannya. Dikaitkan dengan prinsip negara kesatuan yang dianut, maka negara Republik Indonesia mewujudkan diri sebagai negara kesatuan yang desentralisasi.



Desentralisasi dalam arti luas merupakan penyerahan ataupun pelimpahan sebagian kewenangan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah maupun kepada pejabat pemerintah pusat yang ditugaskan di daerah. Hal ini merupakan pengimplementasian dari *sharing of power* yaitu suatu pembagian atau pendistribusian kewenangan yang dilakukan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dengan kebijakan desentralisasi.

Asas desentralisasi sendiri menurut C.S.T. Kansil memiliki arti asas yang menyatakan penyerahan sejumlah urusan pemerintah dari Pemerintah Pusat atau dari pemerintah daerah tingkat yang lebih tinggi kepada pemerintah daerah tingkat yang lebih rendah, sehingga menjadi urusan Rumah Tangga Daerah itu (Kansil, 2002:3).

Menurut Tjokroamidjojo, desentralisasi memiliki pengertian mendekatkan dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan lokal misalnya izin investasi, perdagangan luar negeri dan antar daerah, izin usaha (Tjokroamidjojo, 2003:140).

Sedangkan menurut Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah desentralisasi memiliki pengertian desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dengan demikian, prakarsa wewenang dan tanggung jawab mengenai urusan-urusan yang diserahkan tadi sepenuhnya menjadi tanggung jawab daerah itu, baik mengenai pola kebijaksanaan, perencanaan dan pelaksanaannya maupun



mengenai segi-segi pembiayaannya. Perangkat pelaksanaannya adalah perangkat daerah sendiri.

Dengan diadopsinya sistem ini, penyelenggaraan pemerintahan negara didasarkan pada prinsip pemencaran kekuasaan yang bertujuan untuk mencapai efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintah dan guna pengembangan demokrasi dari bawah (Dwidjowijoto, 2000:152).

Beberapa model dari kebijakan sistem desentralisasi yang disebutkan oleh Rondinelli dalam Oentarto, dkk (2004:9) yaitu:

- a. Pembentukan daerah otonom dan pemberian otonomi serta dibentuknya lembaga daerah seperti pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
- b. Adanya instansi vertikal dan wilayah kerjanya disebut wilayah administrasi yang dapat mencakup satu atau lebih wilayah daerah otonom;
- c. Adanya kebijakan delegasi dimana pemerintah pusat dapat mendelegasikan pelaksanaan suatu tugas tertentu kepada suatu lembaga atau unit pemerintahan yang khusus dibuat untuk maksud tertentu;
- d. Adanya kebijakan privatisasi dimana pemerintah untuk kepentingan efisiensi yaitu mengurangi beban penyediaan pelayanan publik bisa menyerahkan pelayanan tersebut kepada swasta murni dengan pemberian ijin dan penengendalian dalam batas tertentu, seperti pembentuka sekolah swasta, rumah sakit swasta, pasar swasta, jalan swasta, dan lain-lainnya.

Manfaat desentralisasi sendiri adalah pengalokasian yang lebih baik dari sumberdaya pemerintah yang terbatas melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi biaya pelayanan publik, meningkatkan proses demokratis, memperbesar partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Dengan kata lain bahwa desentralisasi membawa dampak yang positif bagi terselenggaranya pemerintahan di suatu daerah karena pemerintah menjadi lebih mandiri dalam memberikan pelayanan



kepada masyarakat, lebih selektif dan independen dalam mengambil sebuah keputusan dan juga memperbesar peranan masyarakat dalam terselenggaranya sebuah pemerintahan. Desentralisasi sendiri memiliki beberapa keuntungan antara lain:

- a. Rakyat di daerah berkesempatan mengatur rumah tangganya daerahnya sendiri. Dengan demikian sistem ini lebih demokratis.
- b. Peraturan-peraturan yang dibuat oleh pemerintah daerah selalu dapat disesuaikan dengan keadaan daerah baik secara geografis maupun secara sosial budaya

Sebagai konsekuensi diantunya asas ini, dibentuklah unit-unit pemerintahan setempat yang disebut daerah otonom, yakni daerah yang berhak dan berkewajiban untuk mengatur dan mengawasi rumah tangga sendiri atas dasar kebijaksanaan dan inisiatif, pembiayaan dan dilakukan oleh perangkat daerah sendiri.

Pembentukan daerah otonom tidak lepas dari beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu daerah dibentuk dengan memperhatikan syarat-syarat kemampuan ekonomi, jumlah penduduk, luas daerah, pertahanan dan keamanan serta syarat-syarat lain yang memungkinkan melaksanakan pembangunan, pembinaan, kestabilan politik dan kesatuan bangsa dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah yang nyata dan bertanggung jawab (Soejito, 1981:42).

Susunan organisasi Pemerintah Daerah dibahas dan disahkan di daerah dan tidak perlu meminta petunjuk dari Pemerintah. Dalam kaitannya dengan upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan juga peningkatan Pendapatan Asli

Daerah maka pada aspek kelembagaan Pemerintah Daerah dibentuk sesuai dengan kewenangan yang ada di daerah, karakteristik, potensi, kebutuhan daerah,



kemampuan keuangan daerah, ketersediaan sumber daya aparatur, pengembangan pola kerjasama antar daerah dan atau pihak ketiga.

Hakekat penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yaitu mengenai pengalokasian sumber daya yang ada untuk diberikan kepada masyarakat. Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pemerintah perlu didekatkan kepada masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, pemerintah pusat perlu membagikan beberapa kewenangan / kekuasaannya kepada pemerintah daerah (*sharing of power*) dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dekat dengan masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut, *sharing of power* terjadi secara vertikal antara pusat dan daerah yang memungkinkan daerah membuat kebijakan-kebijakan strategis yang bebas dari *intervensi* pemerintah pusat berkaitan dengan fungsi pelayanan. Sementara itu, di pemerintah daerah *sharing of power* juga terjadi secara *horizontal* antara lembaga di daerah dengan masyarakat yang membuka peluang lahirnya kebijakan yang mewakili aspirasi masyarakat sehingga kebijakan tersebut menjadi rendah derajat *resistensi* (Fitriyah, 2001:103). hasil dari adanya *sharing of power* ini diharapkan pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat lebih memuaskan.

3. Hubungan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Sejak diberlakukannya UU No. 32 Tahun 2004, Pemerintah Pusat tidak lagi berfungsi sebagai penentu arah kebijakan suatu daerah tetapi lebih kepada koordinator dan pemerintah daerah yang bertindak sebagai penentu kebijakan daerahnya sendiri. Sehingga dalam melaksanakan pemerintahan di daerah tetap



diperlukan koordinasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Hal inipun telah diatur dalam UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yaitu:

Pasal 15

(1) Hubungan dalam bidang keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (4) dan ayat (5) meliputi:

- a. pemberian sumber-sumber keuangan untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah;
- b. pengalokasian dana perimbangan kepada pemerintahan daerah; dan
- c. pemeberian pinjaman dan/atau hibah kepada pemerintahan daerah.

Pasal 16

(1) Hubungan dalam bidang pelayanan umum antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (4) dan ayat (5) meliputi:

- a. kewenangan, tanggung jawab, dan penentuan standar pelayanan minimal;
- b. pengalokasian pendanaan pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah; dan
- c. fasilitasi pelaksanaan kerja sama antar pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan umum.



Menurut C.S.T. Kansil hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah didasari oleh beberapa prinsip antara lain:

a. Prinsip Pelaksanaan Otonomi Daerah

Pemerintah pusat memberi kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur rumah tangganya atas dasar keutuhan negara kesatuan dan diarahkan pada pelaksanaan otonomi daerah secara nyata, dinamis, dan bertanggung jawab yang dapat menjamin perkembangan dan pembangunan daerah dan dilaksanakan bersama-sama dengan dekosentrasi.

b. Prinsip Otonomi Nyata dan Bertanggung Jawab

Kewenangan otonomi yang diberikan kepada daerah berdasarkan pertimbangan dan perhitungan tindakan serta kebijaksanaan yang benar-benar dapat menjamin bahwa daerah tersebut secara nyata dapat mengurus rumah tangganya sendiri dan dapat bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pemerintahannya nanti.

c. Tujuan Pemberian Otonomi

Pemberian otonomi kepada daerah berorientasi kepada pembangunan dalam arti luas yaitu meliputi semua segi kehidupan dan penghidupan. Hal ini berarti bahwa daerah berkewajiban melancarkan pembangunan secara sungguh-sungguh dan penuh rasa tanggung jawab.

d. Pengarahan-Pengarahan



Pengarahan yang harus diperhatikan agar pelaksanaan otonomi daerah dapat terlaksana secara nyata dan bertanggung jawab ialah:

- 1) Otonomi daerah harus sesuai dengan pembinaan politik dan kesatuan bangsa;
- 2) Keserasian hubungan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah atas dasar keutuhan negara harus terjamin; serta
- 3) Perkembangan dan pembangunan daerah harus terjamin.

e. Pemberian Otonomi kepada Daerah Dilakukan Bersama-sama Asas Dekonsentrasi
Asas desentralisasi dan asas dekonsentrasi harus dilakukan secara bersama-sama karena dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah tidak akan terlepas dari kedua asas tersebut.

B. Good Governance

1. Definisi Good Governance

Terdapat banyak pengertian yang disampaikan oleh para ahli mengenai definisi *Good Governance*, karena secara umum di negara-negara maju telah menerapkannya dalam berbagai bidang pemerintahan. Seperti halnya Pinto yang mendefinisikan : *Governance* sebagai praktek penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi secara khusus. (Pinto dalam Nisjar, 2001:119).

Pengertian yang tidak jauh berbeda juga disampaikan oleh Ganie dan UNDP sebagai berikut : “ *Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber



daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor Negara dan sektor non pemerintah dalam suatu kegiatan kolektif. (Ganie dalam Widodo, 2000:142).

Sedangkan menurut Widodo dalam UNDP, *governance* adalah pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administratif untuk memanaajemen urusan-urusan bangsa.(UNDP dalam Widodo, 1997:9).

Sementara itu LAN memilah lagi pengertian dengan membagi pengertian *Good Governance* dari 2 (dua) sisi, yaitu :

Good dalam *Governance* adalah :“(a). nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial, (b). aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.” (LAN, 2000:6)

Selanjutnya pengertian *governance* mempunyai 3 (tiga) kaki, antara lain :

- 1) *Economic Governance*, yang mencakup proses pembuatan keputusan-keputusan yang mempengaruhi langsung ataupun secara tidak langsung aktivitas ekonomi negara atau berhubungan dengan ekonomi lainnya.
- 2) *Political Governance*, yang merujuk pada proses pembuatan keputusan dan implementasi kebijakan suatu negara yang legitimate dan autoritatif.
- 3) *Administrative Governance*, yang merupakan suatu sistem implementasi kebijakan yang melaksanakan sektor publik secara efisien, tidak memihak, *akuntabel* dan terbuka.

(LAN, 2000:6)



Sedangkan pengertian menurut *World Bank* ialah *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik ataupun administratif, menjalankan disiplin anggaran, serta penciptaan *legal and political frame work* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Andrianto, 2007: 24).

Berdasarkan beberapa pengertian dan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan *interaksi* yang *konstruktif* di antara *domain-domain* Negara, sektor swasta dan *society*. (LAN, 2000:8).

2. Karakteristik Good Governance

Karakteristik atau unsur-unsur utama penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) menurut Bhata dalam Nisjar (1997:119) dalam Widodo (2001:1) adalah : Akuntabilitas, Transparansi, Keterbukaan, *Rule of law*.

Sedangkan menurut UNDP (www.wordpress.com, 01/10/2008) karakter *good governance* terutama mencakup:

1. *Participatory* dan *sustanainable* (berkelanjutan),
2. *Legitimate, acceptable*, dan transparan bagi masyarakat,
3. Meningkatkan *equity*, dan *equality*, mengembangkan sumberdaya dan metode *governance*,
4. Meningkatkan keseimbangan, serta mentoleransi dan menerima perspektif yang bermacam – macam,
5. Mampu memobilisasi sumber daya untuk tujuan – tujuan sosial,
6. Memperkuat mekanisme – mekanisme asli (*indigenous*),
7. Beroperasi berdasarkan aturan hukum, serta efektif dan efisien dalam penggunaan sumber daya,



8. Melahirkan dan memerintahkan *respect, trust, dan accountable*,
9. Mampu mendefinisikan dan mengambil keputusan,
10. *Enabling* dan fasilitatif sebagai regulator daripada kontrol, dan
11. Dapat mengatasi isu – isu temporer dan berorientasi pelayanan.

Sementara itu, Sekretariat Pengembangan *Public Good Governance*

Bappenas (www.wordpress.com, 01/10/2008.) menyatakan setidaknya ada empat belas karakteristik dalam wacana *good governance*:

1. Berwawasan ke depan (visi strategis); semua kegiatan pemerintahan berupa pelayanan publik dan pembangunan di berbagai bidang seharusnya didasarkan pada visi dan misi tertentu disertai strategi implementasi yang jelas.
2. Terbuka (*transparan*); semua urusan tata pemerintahan berupa kebijakan – kebijakan publik baik yang berkenaan dengan pelayanan publik maupun pembangunan di daerah harus diketahui publik..
3. Cepat tanggap (*responsif*); aparat pemerintah harus cepat tanggap dan segera mengambil prakarsa penanggulangan terhadap berbagai permasalahan sosial yang muncul di masyarakat.
4. Bertanggung jawab/bertanggung gugat (*akuntabel*); penyelenggara pemerintahan harus menerapkan prinsip akuntabilitas atau bertanggung jawab/bertanggung gugat dalam penyelenggaraan pemerintahan.
5. Profesional dan kompeten; di dalam pemberian pelayanan publik dan pembangunan dibutuhkan aparat pemerintahan yang memiliki kualifikasi dan kemampuan tertentu, dengan profesionalisme yang sesuai.
6. Efisien dan efektif; agar dapat meningkatkan kinerja tata pemerintahan baik di pusat maupun daerah dibutuhkan struktur yang tepat.
7. Desentralistis; upaya pendelegasian kewenangan pusat ke daerah dalam rangka otonomi daerah telah dilakukan.
8. Demokratis; perumusan kebijakan tentang pelayanan publik dan pembangunan di pusat dan daerah dilakukan melalui mekanisme demokrasi, dan tidak ditentukan sendiri oleh eksekutif.
9. Mendorong partisipasi masyarakat; partisipasi masyarakat mutlak diperlukan agar penyelenggara pemerintahan dapat mengenal lebih dekat siapa masyarakat dan warganya berikut cara pikir dan kebiasaan hidupnya, masalah yang dihadapi, cara atau jalan keluar yang disarankan, apa yang dapat disumbangkan dalam memecahkan masalah yang dihadapi, dan lain sebagainya.
10. Mendorong kemitraan dengan swasta dan masyarakat; masyarakat dan sektor swasta harus diberdayakan lewat pembentukan kerjasama atau kemitraan antara pemerintah dengan swasta, pemerintah dengan masyarakat, dan antara swasta dengan masyarakat.



11. Menjunjung supremasi hukum; dalam pemberian pelayanan publik dan pelaksanaan pembangunan seringkali terjadi pelanggaran hukum.
12. Berkomitmen pada pengurangan kesenjangan; aparat pemerintahan harus berupaya memperkecil kesenjangan yang terjadi di antara masyarakat. Kesenjangan ini dapat berupa kesenjangan ekonomi, sosial, gender, dan budaya.
13. Berkomitmen pada tuntutan pasar; upaya pengaitan kegiatan ekonomi masyarakat dengan pasar baik di dalam daerah maupun antar-daerah merupakan contoh wujud nyata penerapan prinsip tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pasar.
14. Berkomitmen pada lingkungan hidup, kewajiban penyusunan analisis mengenai dampak lingkungan secara konsisten, program reboisasi, penegakan hukum lingkungan secara konsekuen, merupakan contoh perwujudan tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada lingkungan.

Sedangkan menurut Nico Andrianto (2007:24), baik buruknya suatu pemerintahan dapat diukur apabila telah bersinggungan dengan prinsip-prinsip *good governance* sebagai berikut:

1. Partisipasi masyarakat
Semua masyarakat memiliki hak dan kewajiban untuk berpartisipasi dalam seluruh program pemerintah. Karena masyarakat memiliki peran penting dalam pelaksanaan pemerintahan. Suatu program dibuat untuk masyarakat dan digunakan untuk kepentingan masyarakat dan masyarakat membuat suatu imbal balik berupa saran atau kritik yang dapat digunakan untuk proses pemerintahan.
2. Tegaknya supremasi hukum
Hukum harus ditegakkan dengan adil dan tanpa pandang bulu karena dibuat untuk seluruh warga negara Indonesia maupun warga negara lain yang sedang berada di dalam Republik Indonesia. Hukum harus dipatuhi dan akan dikenai sanksi yang tegas apabila ada yang melanggarnya tanpa terkecuali sehingga dapat tercipta suatu negara yang bersih, aman dan adil.
3. Transparansi
Seluruh program pemerintah harus dapat diakses oleh masyarakat dengan bebas sehingga masyarakat dapat mengontrol dan memantau apa yang dilakukan oleh pemerintah.
4. Peduli pada *Stakeholder*
Seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan. Tidak hanya melayani satu pihak saja tanpa memperdulikan pihak yang lainnya. Karena semua pihak tersebut saling berkaitan.



5. Berorientasi pada konsensus

Tata pemerintahan yang baik harus dapat menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur.

6. Kesetaraan

Semua warga mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.

7. Efektivitas dan Efisiensi

Proses-proses pemerintahan yang dilakukan harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin. Ini untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan penggunaan dana yang tidak perlu sehingga dapat merugikan negara.

8. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan baik pemerintah, organisasi masyarakat, maupun sektor swasta harus mampu mempertanggungjawabkan keputusannya tersebut baik masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan.

9. Visi Strategis

Dalam melakukan suatu pembangunan di negara, baik pemerintah, masyarakat maupun sektor swasta harus memiliki pandangan yang jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan juga pembangunan manusia.

3. Unsur – Unsur dalam *Good Governance*

Pada dasarnya *good governance* terdiri atas beberapa pilar atau unsur seperti yang dijelaskan oleh Andrianto yaitu :

a) Negara, merupakan sektor publik dan lembaga-lembaga sektor publik yang bertanggung jawab atas :

1. menciptakan kondisi politik, ekonomi dan sosial yang stabil
2. membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan
3. menyediakan *public service* yang efektif
4. menegakan HAM
5. melindungi lingkungan hidup
6. mengurus standar kesehatan dan standar keselamatan publik

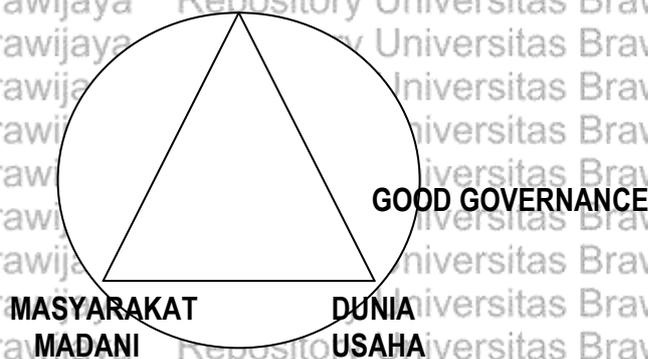
b) Sektor swasta, perusahaan swasta yang bergerak di berbagai bidang dan sumber internal lain di pasar. Sektor ini dibedakan dengan masyarakat, karena sektor swasta merupakan pengaruh terhadap kebijakan-kebijakan sosial, politik dan ekonomi yang dapat menciptakan lingkungan yang lebih



konduktif bagi pasar dan perusahaan-perusahaan itu sendiri. Dimana sektor tersebut mempunyai tugas antara lain:

1. menjalankan industri
 2. menciptakan lapangan kerja
 3. menyediakan insentif bagi karyawan
 4. meningkatkan standar hidup masyarakat
 5. memelihara lingkungan hidup
 6. menaati peraturan
 7. transfer IPTEK kepada masyarakat
 8. menyediakan kredit bagi pengembangan UKM
- c) Masyarakat, terdiri dari individu maupun kelompok baik yang terorganisir atau tidak, yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi dengan aturan formal atau tidak formal. Masyarakat dalam menciptakan *Good Governance* berupaya untuk :
1. menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi
 2. memengaruhi kebijakan publik
 3. sebagai sarana *check and balance* pemerintah
 4. mengawasi penyalahgunaan kewenangan sosial pemerintah
 5. mengembangkan SDM
 6. sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat (Andrianto, 2007. *Good e-Government: Transparansi dan akuntabilitas publik melalui e-Government*. Bayumedia Publishing: Malang 26 - 27)

Gambar 1.
Segitiga Pilar Good Governance
GOVERNMENT



Sumber: Nico Andrianto (2007, hal 27.)

Sedangkan menurut Tjokroamidjojo (2003:47), ada 3 pilar yang perlu diperhatikan dalam memberdayakan masyarakat, antara lain:

1. Pendidikan yang merupakan pembudayaan yaitu dengan menumbuhkembangkan tata nilai budaya, tata nilai masyarakat



bangsa yang kondusif untuk masyarakat yang madani dan juga untuk *good governance*. Misalnya seperti mendorong untuk maju, mandiri, memiliki etos kerja tinggi, daya saing, sejahtera, dan berkeadilan;

2. Sistem dan mekanisme demokrasi merupakan pemberdayaan politik pada warga. Dimana semua warga negara memiliki hak-hak politik yang sama dan juga kedaulatan rakyat bukan kedaulatan negara dan penguasa;

3. Sistem dan mekanisme pasar yang berkeadilan merupakan pemberdayaan ekonomi warga atau rakyat. Lawan dari penunjukkan, monopoli, KKN, dan lain-lainnya yang ditentukan oleh penguasa. Walaupun ada upaya membuat yang lemah mempunyai *a level playing field* harus juga melalui *margin of preference* berdasar mekanisme pasar (*market friendly*)

4. Teori Transformatif *Good Governance*

Good governance mulai muncul setelah berubahnya sistem pemerintahan di Indonesia menjadi desentralisasi dan merupakan salah satu konsep untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat yang dahulu hanya difokuskan kepada penerima manfaat sekarang telah berubah ke bentuk pelibatan warga yang lebih luas sehingga diharapkan menjadi salah satu cara baru untuk melibatkan sebanyak mungkin kelompok masyarakat dalam perumusan kebijakan, pelaksanaan program dan evaluasi dan mengatasi hilangnya kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan adanya konsep *good governance* diharapkan mampu mengubah pemerintahan kearah yang lebih demokratis. Seperti yang diungkapkan oleh Fung dan Wright dalam SJ Sumarto (2004:21) bahwa *good governance* mampu membentuk demokrasi yang konvensional pada tataran tujuan yang sangat praktis yakni meningkatkan sikap tanggap dan efektivitas pemerintahan sekaligus pada saat yang sama partisipasi warga akan akan membuat keadaan menjadi lebih adil, partisipatoris dan akuntabel.



C. *Electronic Government*

1. *Definisi E – Government*

The World Bank Group dalam Andrianto (2007:46) dalam mendefinisikan E-Gov sebagai *refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arm of government*”.

Sedangkan pemerintah Federal Amerika Serikat dalam Andrianto mendefinisikannya sebagai berikut *E-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means*”.

Pemerintah New Zealand di pihak lain mendeskripsikan *e-government* sebagai berikut *e-government is a way for government to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and process*”.

Pemerintahan elektronik atau *e-government* (berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan



dengan pemerintahan. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses kepemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G). (www.WikipediaIndonesia.com, 01/10/2008)

Sedangkan menurut Bapak Peni dalam pidatonya yang berjudul Implementasi *E-Government* Melalui Pembangunan Jaringan Malang *Online* mendefinisikan bahwa *E-Government* adalah merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang menggunakan basis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan langsung tanpa perlu bertatap muka tanpa membuang waktu. (www.rachdian.com, 01/11/2008)

Tanpa mengecilkkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *e-Government*, yaitu masing-masing adalah:

1. Merupakan suatu *mekanisme* interaksi baru (*moderen*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama *internet*); dengan tujuan (www.Beritanet.com, 01/10/2008)



Namun pada intinya *E-Gov* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru.

2. Implementasi *E-Government* di Daerah

Di tingkat pusat *E-government* di Indonesia mulai dirancang oleh Departemen Komunikasi dan Informasi dengan mulai membangun infrastruktur teknologi dan jaringannya yang ditindak lanjuti dengan pembentukan Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam upaya mempercepat *e-government* di Indonesia. Sedangkan implementasinya di daerah khususnya di Kota Malang dimulai dengan dibentuknya *International Centre* Teknologi (ICT). Beberapa inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang sebagai wujud implementasi *E government* di daerah adalah : (1) semua SKPD dan Dinas sudah *online*, dan integrasi sudah mulai dimanfaatkan. Sekitar 70% wilayah Kota Malang sudah di-cover oleh *Free Hotspot* (Kerjasama dengan Telkom) terdiri dari 60 titik, (2) Kerjasama antar SKPD terutama dalam pengembangan SIM saling bersinergi dikomandoi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, sehingga integrasi antar SIM masing - masing dinas dilakukan dengan mudah. Dan diperkuat dengan Perda, (3), Adanya monitoring dan pelaporan yang sudah memanfaatkan IT, (4) Komitmen Walikota, Wakil Walikota, DPRD dan internal pemkot sangat tinggi, (5) Tidak tergantung dengan APBD, memanfaatkan kolaborasi dengan Telkom, IM3, dan bantuan - dari luar negeri, (6) Mulai



membangun jaringan *online* dengan Kelurahan. Walaupun yang terakhir ini baru 1 kelurahan. (<http://jakarta.warta.gov.com>, 01/10/2008)

Menurut Andrianto (2007:47), pada tataran implementasi terdapat tiga tingkatan e-government yang ditampilkan dalam situs pemerintahan, sebagai berikut:

1. *Booklet (to Publish)*

Jenis implementasi ini adalah yang termudah dan biasanya berskala kecil sehingga dalam aplikasinya tidak membutuhkan sumber daya yang terlalu banyak dan beragam karena lebih berupa komunikasi satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Contoh aplikasi dalam tingkatan ini:

a) Masyarakat dapat membaca dan *men-download* berbagai produk undang-undang maupun peraturan yang ditetapkan oleh DPRD, eksekutif (presiden / menteri / gubernur / bupati / walikota) maupun yudikatif (MA).

b) Masyarakat dapat mengetahui pertanggungjawaban keuangan pemerintah (APBD) yang telah diaudit oleh BPK-RI melalui laporan keuangan yang dipublikasikan oleh pemerintah.

c) Masyarakat bisa mengetahui syarat-syarat mendirikan bangunan, rencana tata ruang wilayah, serta pajak dan retribusi yang harus dibayar.



d) Para investor dapat mengetahui syarat-syarat, prosedur, sekaligus waktu dan biaya perizinan mendirikan sebuah perusahaan sebagaimana diatur dalam peraturan yang ada serta berbagai data statistik ataupun potensi-potensi kekayaan daerah yang belum diolah dari instansi terkait.

e) Calon mahasiswa dapat mengetahui jurusan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi beserta persyaratan dan biayanya.

f) Para perantau bisa mengetahui perkembangan di daerah asalnya, foto-foto tempat-tempat dan acara wisata di daerah asal, dan lain-lain.

2. *Interact*

Pada tingkatan ini sudah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan. Terdapat dua jenis penerapan yang dapat digunakan untuk komunikasi dua arah ini. Yang pertama bisa berbentuk portal dimana situs memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang membutuhkan informasi secara spesifik. Dan yang kedua pemerintah memberikan kanal di mana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan baik secara langsung (*chatting, web tv, dll*) maupun tidak langsung (*e-mail, newsletter, mailing list, dll*). Contoh penerapannya sebagai berikut:

a) Rakyat dapat berdiskusi dengan wakilnya di DPRD dengan menggunakan fasilitas *chatting* ataupun *e-mail*.



b) Mahasiswa dapat menanyakan informasi khusus tentang beasiswa yang dikoordinasikan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

c) Pelanggan dapat menanyakan besarnya tagihan air minum/ listrik untuk bulan melalui internet atau sms.

3. *Transact*

Pada tingkatan ini sudah terjadi perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai konsekuensi diberikannya jasa dari pemerintah (*e-procurement*). Aplikasi ini lebih rumit karena mengharuskan adanya sistem keamanan dan perlindungan bagi pihak-pihak yang bertransaksi.

Contoh dari penerapan pada tingkatan ini ialah:

a) Masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP atau SIM baru atau memperpanjangnya sekaligus membayar biayanya melalui internet.

b) Masyarakat dapat membayar tagihan air minum atau listrik melalui internet.

c) Melalui aplikasi *e-procurement*, proses tender dari pemerintah dapat dilakukan melalui internet.

d) Para petani dapat langsung bertransaksi menjual padinya kepada Bulog lewat internet.

e) Pembayaran Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPn), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara *Online*.

Dalam penerapan *E-Gov* harus mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

a) *Hardware*, yaitu perangkat keras yang akan digunakan dan harus disesuaikan dengan tingkat teknologi yang dibutuhkan.



b) *Software*, yaitu perangkat lunak berupa program aplikasi yang tepat dan cepat, sederhana sehingga bisa mendukung dan mempermudah penyelesaian pekerjaan.

c) *Humanware*, yaitu kemampuan sumber daya manusia yang menggunakan teknologi. Dalam Birokrasi, kadang-kadang faktor *humanware* menjadi kendala dalam pengaplikasian teknologi, terutama keluasan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki, budaya dan kebiasaan manusia. (Sobandi, 2006: 77)

Sasaran yang ingin dicapai oleh Pemerintah Kota Malang sendiri terkait pelaksanaan *E-Gov* adalah:

a) Terciptanya mekanisme penyediaan informasi dalam rangka pengambilan keputusan di lingkungan Pemerintah Kota Malang dan seluruh jajarannya secara berdayaguna dan berhasil guna.

b) Terciptanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dapat menghubungkan setiap perangkat organisasi dalam jajaran pemerintah kota agar terbentuk suatu jaringan komunikasi data untuk memperlancar arus informasi timbal balik secara terarah. (www.rachdian.com, 01/11/2008)

3. Manfaat Penerapan *E – Government*

Penerapan *E-Gov* dalam pemerintahan khususnya yang telah mulai diterapkan di Indonesia ini memiliki berbagai manfaat dan kemudahan yang diberikan dalam pengaplikasiannya, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;



2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan *global* dan *trend* yang ada; serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. (Andrianto, 2007:46).

Namun menurut Budi Raharjo, manfaat penggunaan *E-Gov* yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
- b. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (*transparansi*) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak.
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolahan (jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade*, dan sebagainya) dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya.
- d. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui *e-mail* atau bahkan *video conferencing*. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua kali. (<http://www.cert.or.id/~budi/articles/e-gov-makassar.doc>)



Dengan kata lain, negara-negara maju memandang bahwa implementasi *e-Government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara selain tidak dapat ditunda-tunda, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistik, yang pada akhirnya akan memberikan/mendatangkan keunggulan *kompetitif* secara nasional.

4. Regulasi Mengenai *E - Government*

a. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Dalam pelaksanaan sebuah program pasti terdapat landasan-landasan operasional dan fungsionalnya, begitu juga dengan penerapan *e-gov* dalam rangka menuju *Good Governance* terkait dengan penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah. Landasan-landasan tersebut berupa Instruksi Presiden Republik Indonesia dimana didalamnya diatur mengenai tujuan dan pentingnya pelaksanaan *Electronic Government* di setiap daerah di Indonesia. Adapun tujuan yang dimaksud dalam Instruksi Presiden

Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 *point* 6 dan 7, yaitu:

Tujuan Pengembangan *E-Government*

Point 6. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan



pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu : (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Point 7. Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu : a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional. c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara. d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

5. Level Pengembangan *E-government*

Pengembangan *e-government* dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan daerah tersebut. Level pengembangan tersebut dapat diklasifikasikan berdasarkan tingkat kompleksitas pengembangan dan fasilitas yang disediakan untuk melayani masyarakat. Beberapa institusi dan pakar telah mengemukakan pendapat tentang level pengembangan *e-government*, namun pada menurut Ali Rakhman intinya level pengembangan *e-government* terdiri dari 4 level yaitu:

1. Level informasi; dimana *e-government* hanya digunakan untuk sarana publikasi informasi pemerintah secara *on-line*, misalnya profil daerah, peraturan, dokumen, dan formulir.
2. Level interaksi; dimana *e-government* sudah menyediakan sarana untuk interaksi dua arah antara pejabat pemerintah dengan masyarakat sebagai



pengguna layanan publik, misalnya dalam bentuk sarana untuk menampung keluhan, forum diskusi, atau *hotline* nomor telepon atau *email* pejabat.

3. Level transaksi; di mana *e-government* sudah menyediakan sarana untuk bertransaksi bagi masyarakat dalam menggunakan layanan publik, yakni transaksi yang melahirkan kesepakatan (*deal*) yang dapat disertai dengan pembayaran sebagai akibat dinikmatinya layanan publik yang telah digunakan. Misalnya transaksi untuk pembayaran pajak atau retibusi.
4. Level integrasi, dimana semua pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah disamping disediakan secara konvensional juga disediakan secara *online* melalui *e-government*. (<http://chandrax.wordpress.com/2008/05/21/electronic-government-e-government/>; 01/10/2008)

6. Internet

Menurut *The Federal Networking Council* (FNC) dalam Andrianto (2007:32) mendefinisikan internet sebagai berikut:

Internet refers to the global information that:

1. *is logically linked together by a globally unique address space based in the Internet Protocol (IP) or its sub sequent extensions/follow-ons;*
2. *is able to support communications using the transmission Control Protocol (TCP/IP) suite or its sub sequent extension/follow-ons, and/or other Internet Protocol (IP) compatible protocols; and*
3. *Providers, uses or makes accesible, either publicly or privately, high level service layered on the communications and related infrastructure described herein.*

Internet (*International Networks*) merupakan merupakan jaringan dari sekumpulan jaringan (*networks of networks*) yang terdiri ats jutaan komputer



dari seluruh dunia dengan *transmission control protocol/internet protocol* (TCP/IP) dapat saling berkomunikasi. (Andrianto, 2007:31)

Dengan adanya internet ini akan semakin mempendek jarak dan waktu.

Semua informasi yang berada jauh dapat kita dapatkan secara cepat dan akurat melalui teknologi ini dengan ditunjang oleh kabel, saluran telpon, fiber optik, satelit saluran handphone, listrik ataupun gelombang frekuensi. Internet memungkinkan kita untuk berkomunikasi dengan siapapun diseluruh penjuru dunia.

Internet memunculkan dunia maya atau yang lebih dikenal dengan *cyberspace* yaitu sebuah ruang terbuka yang bersifat egalitarian dimana setiap orang memiliki hak, akses, dan kesempatan yang sama terhadap kehidupan didalamnya. Ruang ini berisikan sebuah keberadaan yang tak nyata dan didalamnya terlibat ribuan orang-orang dari berbagai komunitas dan kepentingan dari ekonomi, spiritual, sosial, politik, budaya, dan hobi. Mereka dapat saling bertukar informasi dan ini menjadikan dunia maya sebagai sebuah gudang informasi.

7. Website

a. Definisi

Menurut Wikipedia definisi dari *website* ialah: *A website (alternatively, web site or Web site) is a collection of Web pages, images, videos or other digital assets that is hosted on one or more web servers, usually accessible via the Internet*”

Website merupakan kumpulan halaman dalam suatu situs yang didalamnya menampilkan berbagai informasi berupa data teks, data gambar diam atau gerak,



data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*). Suatu *website* dikatakan bersifat *statis* apabila isi informasi *website*-nya tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *website* misalnya berisikan profil perusahaan. Dan dikatakan bersifat dinamis apabila isi informasi *website* tersebut selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website* misalnya *Friendster*, *Multiply*, dll. Dalam sisi pengembangannya, *website statis* hanya bisa di-*update* oleh pemiliknya saja, sedangkan *website dinamis* bisa di-*update* oleh pengguna maupun pemilik. (<http://jsutrisno.wordpress.com>, 01/10/2008)

b. Fungsi

Website mempunyai beberapa fungsi yang disesuaikan dengan kepentingannya. Beberapa fungsi itu antara lain:

1. Fungsi Komunikasi mengandung arti bahwa *website* dapat memiliki fasilitas yang digunakan untuk saling berkomunikasi antar pengunjung
2. Fungsi Informasi mengandung makna bahwa suatu *website* akan menampung informasi-informasi yang perlu diketahui oleh khalayak pengguna *cyberspace*.
3. Fungsi *Entertainment* disini fungsi *website* digunakan untuk memuaskan dari pengunjung sebagai sarana hiburan.
4. Fungsi Transaksi yakni pemanfaatan *website* yang digunakan untuk melakukan transaksi bisnis. (<http://karismu.blogspot.com/2005/08/fungsi-website.html>, 01/10/2008)



D. *Electronic Government* dalam *Good Governance*

Seiring dengan berjalannya sistem pemerintahan yang berasaskan desentralisasi, pemerintah pusat hanya bertindak sebagai koordinator sedangkan pemerintah daerah benar-benar menjadi motor penggerak pembangunan bagi daerahnya sendiri. Ini dimaksudkan agar pembangunan yang terjadi di daerah tersebut telah sesuai dengan apa yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat daerah tersebut. Sehingga pembangunan yang dilakukan benar-benar efektif dan efisien. Menindaklanjuti perubahan sistem pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi ini, maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur rumah tangganya yang kita sebut dengan otonomi daerah. Dengan adanya hak otonomi daerah ini maka pemerintah daerah dengan leluasa bisa mengatur rumah tangganya sendiri, sesuai dengan apa yang dibutuhkan daerahnya. Begitu juga dengan pelayanan yang diberikan tidak perlu terlalu bergantung kepada pusat lagi.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun harus selalu berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Menurut Hetifah (2004:33) mencontohkan tuntutan masyarakat antara lain: kemudahan akses bagi publik, portal pemerintahan menyediakan fasilitas download yang cepat, akses informasi yang mudah, penjelasan prosedur serta *contact person*.

Dengan adanya tuntutan seperti ini maka pemerintah daerah sebagai pelaksana pemerintahan yang ada di daerah, menjawabnya dengan keluarnya teori *good governance*. Teori ini memiliki definisi dan pengertian seperti yang telah dijelaskan diatas. Berdasarkan teori ini, pemerintah daerah Kota Malang mengimplementasikannya dengan pelayanan berbasis *electronic government*. *E-government* ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan



efisiensi, efektivitas dan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan diperlukan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan.

E-government ini juga mengubah prinsip pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Perubahan paradigma pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.

Pergeseran Paradigma dalam Penyampaian Pelayanan Publik

	Paradigma Birokratis	Paradigma e-government
Orientasi	Efisiensi biaya produksi	Fleksibel, pengawasan dan kepuasan pengguna (<i>customer</i>).
Proses organisasi	Merasionalisasikan peranan, pembagian tugas dan pengawasan hirarki vertical	Hirarki horisontal, jaringan organisasi dan tukar informasi
Prinsip manajemen	Manajemen berdasarkan peraturan dan mandat (perintah)	Manajemen bersifat fleksibel, team work antar departemen dengan koordinasi pusat.
Gaya kepemimpinan	Memerintah dan mengawasi	Fasilitator, koordinatif dan <i>entrepreneurship</i> inovatif.
Komunikasi internal	Hirarki (berperingkat) dan <i>top-down</i>	Jaringan banyak tujuan dengan koordinasi pusat dan komunikasi langsung.
Komunikasi eksternal	Terpusat, formal dan saluran terbatas.	Formal dan informal, umpan balik langsung, cepat dan banyak saluran
Cara penyampaian pelayanan	Dokumen dan interaksi antar personal	Pertukaran elektronik dan interaksi <i>non face-to-face</i> .
Prinsip-prinsip penyampaian pelayanan	Terstandarkan, keadilan dan sikap adil	Penyeragaman bagi semua pengguna dan bersifat personal

Sumber: <http://chandrax.wordpress.com/2008/05/21/electronic-government-e-government/>



Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa pemerintah daerah telah berusaha mengaplikasikan teori *good governance* melalui pelayanan berbasis *e-government*. Implementasi (penerapan) sistem *e-government* ini dapat dilakukan secara bertahap (*bottom up*) berdasarkan skala prioritas yang sesuai dengan kondisi di daerah.

Melalui pengembangan *e-Government*, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah daerah baik propinsi, kota, atau kabupaten dengan cara:

- Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
- Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. (<http://www.rapidsoft-international.com/int/?q=node/42>, 01/10/2008)

Dari proses tersebut, pemerintah daerah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah daerah.

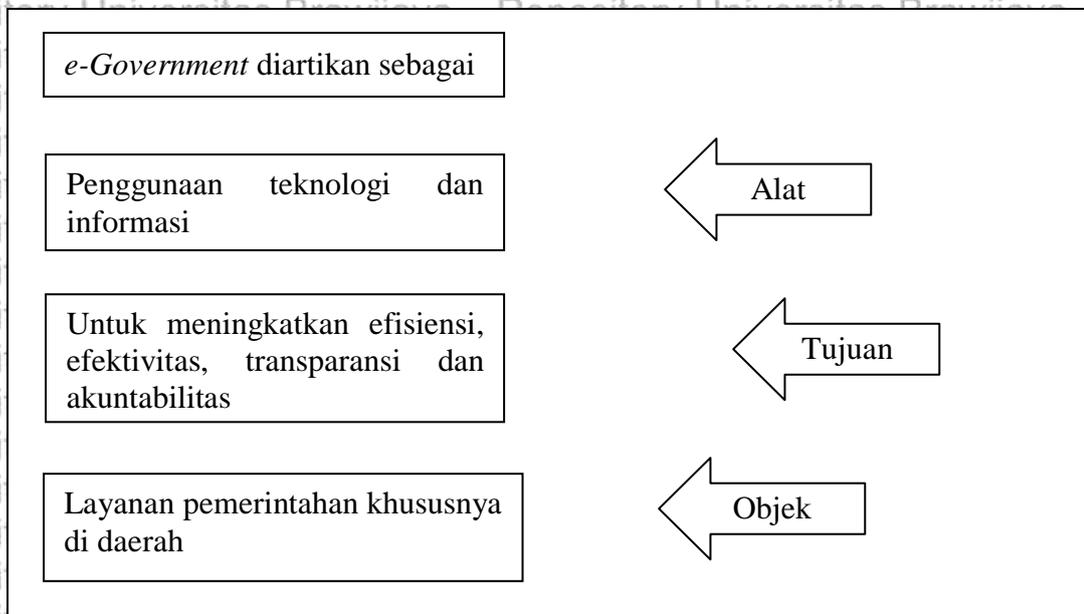
Menurut *World Bank* dalam Djunaedi (2002, h.2) mengkaitkan antara *e-government* dan *good governance* yaitu *e-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Network*, Internet dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang berbasis digital dalam hal ini ialah Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai dinas yang ditunjuk pemerintah daerah dan



mempunyai kemampuan mentransformasikan hubungan antara masyarakat, pelaku usaha dan instansi-instansi pemerintah lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas yang merupakan beberapa prinsip dari *good governance* yang dijelaskan secara gamblang dalam gambar berikut

Gambar 2.

Kaitan *E-government* dan *Good Governance*



Sumber: Djunaedi (2002 hal 2)

Dengan pengembangan *e-Government* yang diiringi penataan sistem manajemen dan prosedur kerja di lingkungan pemerintah khususnya pemerintah daerah, kinerja internal dan layanan publik dapat terwujud dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.



BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian memberikan panduan berfikir dalam kegiatan penelitian, sehingga penelitian dapat berjalan secara efektif dan sistematis.

Metode akan memberikan alur-alur yang harus dilalui peneliti, sehingga konsistensi penelitian akan tetap terjaga. Yang dimaksud metode adalah suatu cara atau prosedur untuk mengetahui sesuatu dengan menggunakan langkah-langkah yang sistematis. Sedangkan penelitian diartikan sebagai :

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang. Penelitian berawal dari minat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai, dan seterusnya. Hasil akhirnya pada gilirannya melahirkan gagasan dan teori baru pula, juga merupakan proses yang tiada hentinya (Singarimbun dan Effendi, 1989, h.8).

Dengan demikian metode penelitian adalah suatu cara untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti, agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Menurut Arikunto (2002, h. 71) penelitian deskriptif pada dasarnya merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Moh. Nazir (1999, h.



63) memberikan definisi dari penelitian deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian dengan metode deskriptif adalah untuk membuat gambaran mengenai situasi, kejadian. Sedangkan pendekatan kualitatif merupakan pendekatan dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, penulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu.

Definisi metodologi kualitatif tersebut sesuai dengan pendapat Natsir tentang tujuan penelitian deskriptif yang menyatakan bahwa tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi dan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Natsir, 1988:63)

Disamping hanya memberikan gambaran atau deskripsi secara sistematis, penelitian yang dilakukan ini, sesuai dengan tujuan semula yaitu untuk mengetahui masalah penggunaan *website* Pemkot Malang, dan dilakukan pula untuk evaluasi, artinya kegiatan pengumpulan data secara sistematis yang dimaksudkan untuk membantu pengambil keputusan dalam menjawab masalah-masalah yang terdapat dalam perumusan masalah. Sehingga dengan kegiatan evaluasi ini diharapkan perusahaan dapat melakukan tindakan-tindakan yang lebih baik atau koreksi terhadap kebijaksanaan pada masa lalu.



B. Fokus Penelitian

Yang dimaksud dengan fokus penelitian adalah sebagai pusat perhatian yang dimaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembiasan mempersepsikan dan mengkaji masalah yang diteliti. Sesuai dengan pernyataan tersebut yang dikaitkan dengan pembahasan yang telah penulis kemukakan pada bagian awal skripsi ini maka fokus penelitian ini adalah

1. Penerapan *e-gov* terkait penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka menuju *good governance*:

- a. Dasar operasional pelaksanaan *e-government*
- b. Struktur Organisasi pelaksana *e-government*
- c. Mekanisme pengelolaan dalam pelaksanaan *e-government*
- d. Ruang lingkup dalam pelaksanaan *e-government*
- e. Pengembangan yang dilakukan dalam pelaksanaan *e-governement*

2. Faktor-faktor yang dapat menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-gov* terkait penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam rangka menuju *good governance*:

- a. Faktor-faktor penghambat, yang meliputi :

1. Internal
2. Eksternal

- b. Faktor-faktor pendukung yang meliputi :

1. Internal



2. Eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penulis diharapkan dapat menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti dalam rangka memperoleh data. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, yang terletak di Perkantoran Terpadu, Jl. Mayjen Sungkono Malang. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas kondisi objektif bahwa Dinas KOMINFO adalah instansi dan birokrat lokal yang bertanggung jawab langsung atas pengelolaan *website* resmi Pemerintah Kota Malang di wilayah Kota Malang.

D. Sumber Data

Adapun sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer.

Yaitu data yang dapat diperoleh langsung dari nara sumber. Pada umumnya data primer diperoleh dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak terkait sehingga memperoleh data dan informasi yang lengkap, yang mungkin tidak didapatkan dari data sekunder. Dalam penelitian ini, data primer dapat diperoleh dari Bapak Drs. Didi Hidayat selaku Kasubag Umum Sekretariat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Bapak Moh. Sidik S.T, selaku Kasi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematik Bidang Aplikasi Telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, Ibu Dra. Rr. Diah



Oktovijanti Kasi Pengembangan Informasi Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan para pengguna layanan internet.

b. Data Sekunder.

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari nara sumber. Untuk kepentingan penelitian ini data sekunder yang akan dikumpulkan adalah data yang sudah tersedia dalam tempat penelitian dilakukan yaitu berupa catatan-catatan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Serta dapat juga dari para pakar, surat kabar, majalah, peristiwa, buku, dokumen dan data dari internet.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data diperlukan tehnik-tehnik tertentu agar data yang diperoleh nantinya tidak terjadi penyimpangan dengan apa yang dimaksudkan, yaitu data yang diperoleh relevan dengan permasalahan yang hendak diteliti, sehingga dalam penelitian digunakan beberapa tehnik pengumpulan data yang saling melengkapi, di antaranya yaitu sebagai berikut :

1. Proses memasuki lokasi penelitian (*getting in*) dengan mendatangi lokasi.
2. Ketika berada di lokasi (*getting along*) dengan berfokus pada pengenalan dan melakukan pendekatan-pendekatan baik formal dan informal antara peneliti dengan pihak yang terkait.
3. Pengumpulan data-data (*logging in data*) yang dilakukan melalui beberapa cara, antara lain:



a) Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti. Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki, dalam arti luas observasi sebenarnya tidak hanya terbatas kepada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung (Faisal, 1982: 88).

Sehingga teknik observasi dalam penelitian ini ialah pengamatan terhadap sistem yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam membuat informasi dalam menerapkan pelayanan berbasis *e-government* sebagai salah satu perwujudan *good governance*.

b) Wawancara, merupakan suatu cara pengumpulan data primer melalui tanya jawab secara langsung dengan pimpinan maupun staff yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan. Wawancara ini dilakukan secara terstruktur yaitu dengan menggunakan pedoman wawancara. Dalam penelitian ini yang diwawancarai adalah sumber data penelitian, yaitu sebagaimana halnya yang telah dijelaskan pada halaman sebelumnya.

c) Dokumentasi, yaitu mendapatkan data dengan melalui arsip-arsip yang mendukung penelitian yang dilakukan, baik dari penelitian terdahulu maupun data-data yang berlaku sekarang. Data dalam penelitian ini yaitu segala hal yang terkait dengan pelaksanaan sistem informasi mulai dari pengumpulan data sampai sosialisasi



kepada masyarakat dan rencana dan pelaksanaan strategi pengembangan ke tingkat *e-government* selanjutnya yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan pihak lainnya yang terkait.

Beberapa cara pengumpulan data melalui penelitian lapangan di dalam khasanah penelitian sosial, dikenal beberapa jenis metode yang dapat dipergunakan untuk mengumpulkan atau merekam data. Pada penelitian sosial metode yang lazim digunakan adalah angket, wawancara, observasi, dokumenter dan sebagainya (Faisal, 1982: 41).

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan antara lain adalah:

1. Peneliti sendiri. Peneliti adalah instrumen utama dalam sebuah penelitian kualitatif. Karena seorang peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya (Moleong, 2000: 121).
2. Catatan lapangan (*field note*). Menurut Bogdan (1990: 74), catatan lapangan merupakan catatan tertulis tentang apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif.
3. Interview Guide. Dalam ini peneliti menggunakan petunjuk umum wawancara dengan membuat kerangka dan garis-garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara. (Moleong, 2000: 136)



4. Dokumentasi. Dalam hal ini peneliti menggunakan data sekunder yang tentunya berkaitan dengan masalah yang diteliti. data ini dapat diperoleh dari arsip-arsip maupun dokumen-dokumen yang mendukung dalam penelitian ini.

G. Teknis Analisis Data

Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan analisa terhadap data tersebut. Adapun pengertian dari analisa data sesuai dengan pendapat dari Bogdan yang menyebutkan sebagai “upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”. (Bogdan, 1990: 248)

Sementara itu adapun tahap-tahap dalam menganalisa data tersebut yaitu:

1. Reduksi data.

Data yang diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam laporan atau uraian yang lengkap dan terperinci. Laporan lapangan oleh peneliti akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari temanya. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

2. Penyajian data.

Penyajian merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian



data yang dimaksudkan agar memudahkan untuk melihat gambaran secara keseluruhan bagian-bagian yang tertentu dari penelitian.

3. Penarikan kesimpulan.

Penarikan kesimpulan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis makna dari setiap data yang didapat yaitu mencari pola, tema, hubungan yang sama, hal-hal yang sering muncul, dan hal-hal lainnya yang tertuang dalam kesimpulan. Dengan bertambahnya data melalui proses penarikan kesimpulan tersebut, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat mendasar.

Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan penarikan kesimpulan selama penelitian berlangsung.

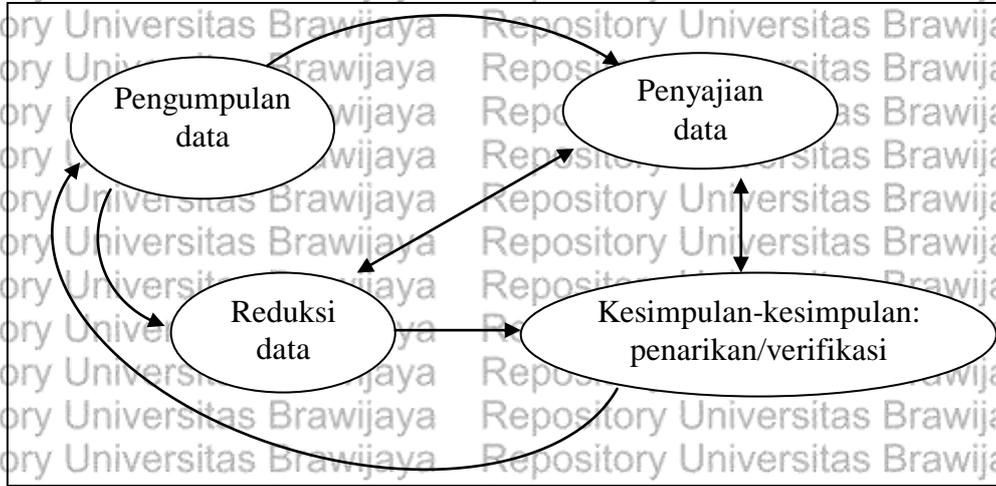
Ketiga tehnik analisa data tersebut, baik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan pada dasarnya sebagai sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis (Miles dan Huberman, 1992: 19).

Sehingga dalam penelitian kualitatif, analisis data pada akhirnya akan lebih banyak didominasi oleh kata, kalimat dan ungkapan serta sedikit sekali menggunakan data yang berupa angka. Meskipun demikian tidak menutup kemungkinan akan ditampilkannya tabel untuk mendukung kelengkapan data dan kevalidan data.



Gambar 3

Komponen – Komponen Analisis Data: Model Interaktif



Sumber: Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (1992 hal 20)



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kondisi Umum Kota Malang

a) Sejarah Kota Malang

Kota Malang terbentuk pada tanggal 1 April 1914 sebagai kotapraja dan hingga tahun 1919 dipimpin oleh seorang walikota (*burgemester*) kemudian pada tanggal 7 Maret 1942 yaitu pada masa penjajahan Jepang, Kota Malang diduduki oleh bala tentara Jepang, tetapi pengambilalihan pemerintah pada prinsipnya meneruskan sistem lama yang pernah berlaku sebelumnya (jaman Belanda) hanya sebutan-sebutan dalam jabatan-jabatan saja diganti dengan Bahasa Jepang. Selama masa penjajahan Jepang Kota Malang berhasil membuat 33 peraturan setelah proklamasi kemerdekaan tepatnya pada tanggal 21 September 1945 Komite Nasional Indonesia (KNI) daerah dibentuk serta mengeluarkan pernyataan bahwa daerah Malang menjadi Republik Indonesia, kemudian pada tanggal 22 Juli 1947 Belanda berusaha kembali untuk menjajah dan meletuskan perang yang menyebabkan pemerintah daerah dan perangkatnya mengungsi keluar kota, kemudian sampai pada tahun 1950 berlangsung pemerintah federasi, baru pada tanggal 2 Maret 1950 aparatur pemerintah Republik Indonesia kembali dari pengungsian dan menduduki balai Kota Malang. Sejak masa itu Pemerintah daerah Kota Malang berlangsung kembali dibawah naungan Pemerintah Republik Indonesia dan diatur dengan Undang-Undang Pemerintah Daerah yang terus berkembang hingga berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang



Pemerintahan Daerah sampai sekarang dan Kotamadya Daerah Tingkat II Malang diganti nama menjadi Kota Malang.

Dalam perspektif Propinsi Jawa Timur, Kota Malang adalah salah satu dari sembilan pusat Satuan Wilayah Pengembangan (SWP) yang memiliki wilayah pengembangan yang sangat potensial, baik karena pengaruh dari SWP Gerbangkertasusila, atau karena potensi internal wilayahnya sendiri, maka SWP Malang Pasuruan dikembangkan secara optimal untuk pembangunan secara makro dan untuk peningkatan kesejahteraan penduduk.

Pemerintah Kota Malang telah memiliki serangkaian tujuan politis dalam artian luas, yang utamanya melalui implementasi dari Program Pembangunan Perkotaan bagi Kota Malang. Berdasarkan kebijakan umum yang ditetapkan oleh Kota Malang. Adapun Visi Kota Malang 2004-2008, yaitu "Terwujudnya Kota Malang Yang Mandiri, Berbudaya, Sejahtera dan Berwawasan Lingkungan".

Sedangkan dalam rangka mewujudkan Visi Kota Malang tersebut, penjabaran Misi Kota Malang untuk tahun 2004 - 2008 adalah :

- (1) Mewujudkan Kota Malang sebagai Kota Pendidikan melalui peningkatan kualitas pendidikan bagi masyarakat miskin perkotaan
- (2) Mewujudkan Kota Malang sebagai Kota Sehat melalui peningkatan kualitas kesehatan masyarakat bagi masyarakat kurang mampu dan meningkatkan penghijauan kota
- (3) Mewujudkan semangat dan cita-cita reformasi dalam upaya pemulihan ekonomi kota menuju terwujudnya Indonesia baru berlandaskan pada: negara dengan pondasi sistem kehidupan ekonomi, sosial, budaya yang



dijawai prinsip-prinsip demokrasi kebangsaan dan keadilan sosial dalam ikut serta menertibkan persatuan dan kesatuan, serta kerukunan Kota Malang

(4) Mewujudkan tuntutan reformasi dalam tatanan sistem politik pemerintahan dan tatanan paradigma pembangunan berdasarkan pada: wawasan kebangsaan, demokrasi, persatuan dan kesatuan, otonomi daerah, iman dan takwa, budi pekerti, hak asasi manusia, dan keadilan sosial

(5) Mewujudkan upaya reformasi melalui pembenahan sistem administrasi publik dan sistem administrasi kebijakan publik, dengan syarat rasa kebersamaan seluruh masyarakat yang pluralistik, persatuan dan kesatuan, kerjasama dan merupakan gerakan rakyat

(6) Menjadikan tekad mengentaskan kemiskinan menjadi landasan prioritas pembangunan dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa

(7) Mendayagunakan secara optimal potensi penduduk, posisi geografis dan sumber daya alam yang memadai untuk memajukan masyarakat Kota Malang dan kontribusi maksimal bagi kemajuan dan kesejahteraan bangsa.

b) Kondisi Wilayah dan Geografis

Topografi wilayah Kota Malang merupakan dataran tinggi dengan ketinggian antara 440-667 meter diatas permukaan laut, dimana daerah terendah terletak di Kelurahan Tlogowaru Kecamatan Kedungkandang dan Daerah tertinggi di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru.



Kota Malang sangat dikenal dengan sebutan Kota Bunga karena dengan tanah yang subur dan iklim yang sangat ideal untuk berbagai jenis tanaman maupun bunga sehingga dapat tumbuh dengan dan berkembang dengan baik.

Sehingga hawa pegunungan yang sejuk sangat terasa. Kondisi demikian merupakan daya tarik yang sangat kuat bagi sebagian masyarakat kota-kota besar untuk menjadikan Kota Malang sebagai kota peristirahatan bahkan sebagai tempat tinggal dan menetap. Sehingga hal ini dapat mempercepat pertumbuhan jumlah penduduk. Pertumbuhan penduduk Kota Malang saat ini sebesar 0,84% dengan kepadatan penduduk rata-rata 6,87 per km².

Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya, dengan luas wilayah administrasi sebesar 110.06 km². Kota Malang terletak pada koordinat 112,06⁰ - 112,07⁰ bujur timur dan 7,06⁰ - 8,02⁰ lintang selatan dan dikelilingi gunung-gunung yaitu :

- a. Gunung Arjuno di sebelah utara
- b. Gunung Semeru di sebelah timur
- c. Gunung Kawi dan Panderman di sebelah barat
- d. Gunung Kelud di sebelah selatan

Letak geografis yang dikelilingi gunung dan berada di kawasan dataran tinggi menyebabkan Kota Malang berhawa sejuk dan kering dengan suhu udara berkisar antara 22,2°C - 24,5°C. Sedangkan suhu maksimum mencapai 32,3°C dan suhu minimum 17,8°C. Rata kelembaban udara berkisar 74% - 82% dengan kelembaban maksimum 97% dan minimum mencapai 37%. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim,



musim hujan, dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso Curah hujan yang relatif tinggi terjadi pada bulan Januari, Februari, Maret, April, dan Desember. Sedangkan pada bulan Juni, Agustus, dan Nopember curah hujan relatif rendah. Curah hujan rata-rata tiap tahun 1.833 mm.

Keadaan tanah di wilayah Kota Malang antara lain :

- a. Bagian selatan termasuk dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri.
- b. Bagian utara termasuk dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian
- c. Bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur.
- d. Bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas dan menjadi daerah pendidikan.

Wilayah Kota Malang termasuk daerah subur yang cocok untuk ditanami beberapa jenis tanaman dan memiliki 4 macam jenis tanah, antara lain :

- a. Alluvial kelabu kehitaman dengan luas 6,930,267 Ha.
- b. Mediteran coklat dengan luas 1.225.160 Ha.
- c. Asosiasi latosol coklat kemerahan grey coklat dengan luas 1.942.160 Ha.
- d. Asosiasi andosol coklat dan grey humus dengan luas 1.765,160 Ha

Struktur tanah pada umumnya relatif baik, akan tetapi yang perlu mendapatkan perhatian adalah penggunaan jenis tanah andosol yang memiliki sifat peka erosi. Jenis tanah andosol ini terdapat di Kecamatan Lowokwaru dengan relatif kemiringan sekitar 15 %.



c) Keadaan Administratif Kota Malang

Kota Malang berada di tengah-tengah wilayah administrasi Kabupaten Malang, memiliki letak geografis yang cukup strategis dan pintu masuk kota yang di batasi beberapa wilayah yang sekaligus merupakan batasan wilayah administratif sebagai berikut :

(1) Wilayah Utara Kota Malang berbatasan dengan Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karang Ploso Kabupaten Malang

(2) Wilayah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang.

(3) Wilayah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang

(4) Wilayah Barat berbatasan dengan Kecamatan Dau dan Kecamatan Karang Ploso, Desa Sutirejo, Sidorahayu, Pandung Landung, Kalisongo, Karang Widoro, Tlogowaru dan Landungsari Kabupaten Malang.

Sedangkan secara administratif pemerintahan Kota Malang dibagi menjadi 5 (lima) wilayah kecamatan, yaitu Kecamatan Klojen, Kecamatan Lowokwaru Kecamatan Blimbing, Kecamatan Sukun dan Kecamatan Kedung Kandang.

Berdasarkan PP Nomor 15 Tahun 1987 Kota Malang mendapat penambahan 12 (dua belas) desa dari Kabupaten Malang. Desa-desanya antara lain Desa Cemorokandang, Desa Arjowinangun, Desa Tlogowaru, Desa Tasikmadu, Desa Tunggul Wulung, Desa Tlogomas, Desa Merjosari, Desa Bandulan, Desa Mulyorejo, Desa Bakalan Krajan dan saat ini telah menjadi bagian dari pemekaran



kecamatan yang ada di Kota Malang. Pembagian luas wilayah Kota Malang dari masing-masing kecamatan beserta jumlah kelurahannya dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 2

Luas Wilayah Kota Malang

No.	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Luas (Km)	Presentase terhadap luas kota (%)
1.	Kedung Kandang	12	39,89	36,25 %
2.	Klojen	11	8,83	8,02 %
3.	Blimbing	11	17,77	16,14 %
4.	Lowokwaru	12	22,60	20,54 %
5.	Sukun	11	20,97	19,05 %
Jumlah		57	110,06	100,00 %

Sumber : Kota Malang Dalam Angka, BPS Kota Malang Tahun 2005/2006

Berdasarkan pada tabel 2 diatas luas Kota Malang keseluruhan dapat diketahui dari jumlah kelurahan pada tiap-tiap kecamatan serta luas wilayah masing-masing kecamatan. Jumlah keseluruhan sebanyak 57 kelurahan, dan luas secara keseluruhan Kota Malang adalah 110,06 Km, dengan kecamatan terluas, yaitu Kecamatan Kedung Kandang dengan luas 39,89 Km atau sekitar 36,25% luas keseluruhan Kota Malang, serta kecamatan terkecil adalah Kecamatan Klojen dengan luas 8,83 Km atau sekitar 8,02% luas keseluruhan Kota Malang



Keterangan

- : Kecamatan Klojen
- : Kecamatan Lowokwaru
- : Kecamatan Kedungkandang
- : Kecamatan Blimbing
- : Kecamatan Sukun
- : Sungai
- : Jalan Darat

d) Kondisi Sosial dan Budaya

Secara umum kondisi sosial budaya masyarakat di wilayah Kota Malang cukup heterogen dalam hal etnis dan latar belakang budaya, sehingga memungkinkan terciptanya kehidupan kota yang cenderung dinamis. Etnis masyarakat Malang terkenal religius, dinamis, suka bekerja keras, lugas dan bangga dengan identitasnya sebagai Arek Malang (AREMA). Komposisi penduduk asli berasal dari beberapa etnis, mayoritas penduduknya berasal dari etnis Jawa dan Madura dan keturunan Arab dan Cina. Bahasa pergaulan sebagai wahana komunikasi sehari-hari yang digunakan adalah bahasa Jawa Malangan, bahasa Madura dan bahasa Indonesia. Dikalangan generasi muda berlaku dialek khas Malang yang disebut 'boso walikan' yaitu cara pengucapan kata secara terbalik, contohnya : seperti Malang menjadi Ngalam. Gaya bahasa di Malang terkenal kaku tanpa unggah-ungguh sebagaimana bahasa Jawa kasar umumnya. Hal menunjukkan sikap masyarakatnya yang tegas, lugas dan tidak mengenal basa-basi

Sebagai salah satu ikon Kota Pendidikan, masyarakat Kota Malang dengan budaya lokalnya telah lama berinteraksi dan berasimilasi dengan adat dan tradisi



dari berbagai etnis yang berdatangan. Kebanyakan pendatang yang datang di Kota Malang adalah dari kalangan pelajar/mahasiswa, pedagang serta dari kalangan lain yang menetap di Kota Malang dalam beberapa kurun waktu tertentu dan kembali ke daerah asal mereka. Untuk golongan pedagang dan pekerja sebagian besar berasal dari wilayah sekitar Kota Malang. Sedangkan untuk kalangan pelajar/mahasiswa banyak berasal dari luar daerah (terutama wilayah Indonesia Timur) seperti Bali, Nusa Tenggara, Timor Timur, Irian Jaya, Maluku, Sulawesi dan Kalimantan.

Masyarakat Malang sebagian besar adalah pemeluk Islam kemudian Kristen, Katolik dan sebagian kecil Hindu dan Budha. Umat beragama di Kota Malang terkenal rukun dan saling bekerja sama dalam memajukan Kotanya. Bangunan tempat ibadah banyak yang telah berdiri semenjak jaman kolonial antara lain Masjid Jami (Masjid Agung), Gereja (Alun2, Kayutangan dan Ijen) serta Klenteng di Kota Lama. Malang juga menjadi pusat pendidikan keagamaan dengan banyaknya Pesantren dan Seminari Alkitab yang sudah terkenal di seluruh Nusantara.

Kota Malang terkenal dengan semboyan Tri Bina Cipta, yaitu sebagai Kota Pendidikan, Kota Industri dan sebagai Kota Pariwisata, ini cukup menjadi bukti profil potensi perekonomian Kota Malang itu sendiri, juga sebagai konsep pembangunan kota yang memiliki keutuhan dan keselarasan ide terhadap arah tujuan Kota Malang. Pemerintah Kota Malang konsisten dengan pembangunan dengan mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang terdidik secara utuh dan lengkap melalui lembaga-lembaga pendidikan formal maupun informal, sehingga



mampu menjadi insan manusia yang dapat mengangkat derajat dan kemakmuran bangsa melalui olah pikir yang maju dan kritis dan kreasi manusia di dunia pemerintahan, perekonomian, perdagangan dan sebagainya. Masyarakat yang terdidik dan masih teguh memegang tradisi serta sikap toleransi dan ramah tamah yang masih melekat pada tradisi menjadikan Kota Malang sebagai kota yang siap terhadap pembangunan.

Kekayaan etnik dan budaya yang dimiliki Kota Malang berpengaruh terhadap kesenian tradisional yang ada. Salah satunya yang terkenal adalah Tari Topeng, namun kini semakin terkikis oleh kesenian modern. Gaya kesenian ini adalah wujud pertemuan gaya kesenian Jawa Tengahan (Solo, Yogyakarta), Jawa Timur-Selatan (Ponorogo, Tulungagung, Blitar) dan gaya kesenian Blambangan (Pasuruan, Probolinggo, Situbondo, Banyuwangi). Persebaran penduduk Kota Malang berdasarkan kecamatan pada tahun 2006 dapat dilihat dalam tabel 3 sebagai berikut :



Tabel 3.

Kepadatan Penduduk Kota Malang /Km²

No.	Kecamatan	Luas	Persentase thd Luas Kota	Penduduk	Kepadatan Penduduk /Km ²
1.	Kedung Kandang	39,89	36,25 %	172,663	4,328
2.	Klojen	8,83	8,02 %	106,075	8,004
3.	Blimbing	17,77	16,14 %	164,933	2,013
4.	Lowokwaru	22,60	20,54 %	186,592	9,282
5.	Sukun	20,97	19,05 %	167,641	8,256
Kota Malang Tahun 2005		110,06	100,00 %	798,104	7,252
Kota Malang Tahun 2004		110,06	100,00 %	780,863	7,093

Sumber : Kota Malang Dalam Angka, BPS Kota Malang Tahun 2005/2006

Jika dilihat dari data yang disajikan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa menurut hasil proyeksi penduduk Tahun 2005, penduduk Kota Malang berjumlah 798.104 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 397,829 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 400.276 jiwa. Sesuai dengan pola penyebaran pada 5 (lima) kecamatan di Kota Malang diketahui bahwa pada Kecamatan Lowokwaru memiliki penduduk terbanyak yaitu sejumlah 186.592 jiwa, diikuti Kecamatan Kedungkandang sejumlah 172.663 jiwa, Kecamatan Blimbing mencapai 164.933 jiwa terakhir adalah Kecamatan Klojen dengan 106.075 jiwa penduduk.



Dari ke lima kecamatan tersebut diketahui bahwa wilayah dengan tingkat kepadatan tertinggi terdapat pada Kecamatan Klojen, mencapai 12.013 jiwa per Km². Kecamatan Kedungkandang adalah kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar tetapi karena luas wilayahnya yang sangat luas menjadikan sebagai kecamatan dengan tingkat kepadatan terendah, hanya berkisar 4.328 jiwa per Km².

2. Pemerintahan Kota Malang

a) Visi Pemerintah Kota Malang

Pemerintah Kota Malang dalam pelaksanaan pembangunan berpedoman pada PROPEDA dimana di dalamnya termuat Visi Kota Malang, yaitu :

"TERWUJUDNYA KOTA MALANG YANG MANDIRI, BERBUDAYA, SEJAHTERA DAN BERWAWASAN LINGKUNGAN"

1. Mandiri, artinya bahwa kedepan Kota Malang diharapkan mampu membiayai sendiri seluruh penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan dengan memanfaatkan segala sumber daya lokal (SDA, Potensi Daerah SDM yang dimiliki).
2. Berbudaya, artinya bahwa pelaksanaan otonomi daerah tetap mengedepankan nilai-nilai Ke-Tuhanan, nilai-nilai kemanusiaan dan nilai-nilai kehidupan sosial masyarakat Kota Malang dan mengembangkan pendidikan untuk mengantisipasi perkembangan Kota Malang menuju kota Metropolitan.



3. Sejahtera, artinya bahawa pelaksanaan pembangunan yang di dilaksanakan di Kota Malang kesemuanya diarahkan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat Kota Malang, baik secara materiil maupun spiritual.

4. Berwawasan Lingkungan, artinya bahwa pelaksanaan pembangunan yang di dilaksanakan tetap berupaya untuk menjaga kelestarian alam dan kualitas lingkungan serta pemukiman Kota Malang.

b) Misi Pemerintah Kota Malang

Dalam rangka mewujudkan Visi Kota Malang tersebut, penjabaran Misi Kota Malang adalah

1. Mewujudkan Kota Malang sebagai Kota Pendidikan melalui peningkatan kualitas pendidikan bagi masyarakat miskin perkotaan;

2. Mewujudkan Kota Malang sebagai Kota Sehat melalui peningkatan kualitas kesehatan masyarakat bagi masyarakat kurang mampu dan meningkatkan penghijauan kota;

3. Mewujudkan semangat dan cita-cita reformasi dalam upaya pemulihan ekonomi kota menuju terwujudnya Indonesia baru berlandaskan pada: negara dengan pondasi sistem kehidupan ekonomi, sosial, budaya yang dijiwai prinsip-prinsip demokrasi kebangsaan dan keadilan sosial dalam ikut serta menertibkan persatuan dan kesatuan, serta kerukunan Kota Malang;

4. Mewujudkan tuntutan reformasi dalam tatanan sistem politik pemerintahan dan tatanan paradigma pembangunan berdasarkan pada:



wawasan kebangsaan, demokrasi, persatuan dan kesatuan, otonomi daerah, iman dan takwa, budi pekerti, hak asasi manusia, dan keadilan sosial;

5. Mewujudkan upaya reformasi melalui pembenahan sistem administrasi publik dan sistem administrasi kebijakan publik, dengan syarat rasa kebersamaan seluruh masyarakat yang pluralistik, persatuan dan kesatuan, kerjasama dan merupakan gerakan rakyat;

6. Menjadikan tekad mengentaskan kemiskinan menjadi landasan prioritas pembangunan dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa;

7. Mendayagunakan secara optimal potensi penduduk, posisi geografis strategis, dan sumberdaya alam yang memadai untuk memajukan masyarakat Kota Malang dan kontribusi maksimal bagi kemajuan dan kesejahteraan bangsa.

c) Organisasi Pemerintah Daerah

Pemerintah Kota Malang merupakan salah satu daerah otonom yang memiliki kewenangan dalam mengelola sumber daya dan potensi yang ada di daerah tersebut. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut dan untuk menjalankan fungsi-fungsi organisasi pemerintah, maka perlu didukung dengan struktur organisasi pemerintahan yang kuat.

Struktur pemerintahan eksekutif pada Pemerintah Kota Malang dipimpin langsung oleh seorang walikota. Walikota Malang mempunyai wakil walikota yang membantu walikota dalam melaksanakan tugasnya. Disamping itu, walikota juga mempunyai koordinasi langsung dengan sekretaris kota. Seorang sekretaris



kota membawahi dua orang asisten, yaitu asisten administrasi pemerintahan dan administrasi pembangunan

Kehidupan pemerintahan eksekutif di lingkungan Pemerintah Kota Malang didukung oleh sejumlah organisasi perangkat daerah yang berperan dalam mewujudkan keberhasilan pembangunan daerah yang termasuk dalam struktur organisasi Pemerintah Kota Malang. Organisasi perangkat daerah ini terbentuk dengan landasan hukum peraturan daerah yang kemudian ditindaklanjuti melalui surat keputusan walikota untuk masing-masing organisasi perangkat daerah.

Organisasi perangkat daerah tersebut meliputi :

Bagian

1. Bagian Humas
2. Bagian Sosial
3. Bagian Hukum
4. Bagian Perekonomian dan Penanaman Modal
5. Bagian Umum
6. Bagian Organisasi
7. Bagian Keuangan
8. Bagian Pembangunan
9. Bagian Lingkungan Hidup
10. Bagian Perlengkapan
11. Bagian Kas dan Kekayaan Daerah

Dinas

1. Dinas Pendapatan
2. Dinas Pasar



3. Dinas Pariwisata

4. Dinas Pariwisata Informasi Dan Komunikasi

5. Dinas Ketenagakerjaan

6. Dinas Perindustrian, Perdagangan Dan Koperasi

7. Dinas Perijinan

8. Dinas Pendidikan

9. Dinas Kesehatan

10. Dinas Perhubungan

11. Dinas Pertanian

12. Dinas Kebersihan

13. Dinas Pertanaman

14. Dinas Pemukiman Dan Prasarana Wilayah

15. Dinas Pengawasan Bangunan Dan Pengendalian Lingkungan

Badan Dan Kantor

5. Kantor Perpustakaan Dan Arsip

6. Kantor PDE

7. Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil

8. Satuan Polisi Pamong Praja

9. Badan Pemberdayaan Masyarakat Dan Keluarga Berencana

10. Badan Perencanaan Pembangunan

11. Badan Pengawasan

12. Badan Kepegawaian Daerah

13. Badan Urusan Tanah Dan Rumah

Badan Kesatuan Bangsa Dan Perlindungan Masyarakat



3. Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang

a) Profil Organisasi

Didirikan pada tahun 2001 sesuai dengan instruksi dari Presiden dan yaitu Inpres No 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia dimana pemerintah mempercepat pendayagunaan teknologi telematika untuk penegakan *good governance* yang pada waktu itu masih dinamakan Kantor Pengolah Data Elektronik (KPDE) dan dipimpin oleh Dra. Tri Widayani P, M.Si yang bertempat di Jl. Tugu no.1 Malang. Pada saat itu KPDE telah mengeluarkan *website* Kota Malang dengan situs www.pemkot-malang.go.id pada tanggal 1 April 2002. Lalu pada tahun 2008 terjadi perubahan nama hingga sekarang sesuai dengan Perda Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah menjadi Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO). Dinas ini sendiri terjadi setelah ada pemisahan dari Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi (Dinas PARINKOM) menjadi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (DISBUDPAR). Untuk Bidang Informasi dan Komunikasi ini akhirnya dilebur bersama KPDE dan juga bidang Pos dan Telekomunikasi yang merupakan pecahan dari Dinas Perhubungan sehingga menjadi DISKOMINFO.

b) Visi dan Misi

Visi merupakan gambaran tentang masa depan yang realistis dan ingin diwujudkan dalam kurun waktu tertentu, dengan mengisyaratkan adanya misi dan tantangan. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Nasional disebutkan bahwa visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Dalam menetapkan



Visi Dinas Komunikasi dan Informatika merujuk pada pencapaian Misi Kota Malang yaitu **Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima.**

Berangkat dari uraian tersebut, maka **Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang** dapat dirumuskan sebagai berikut:

**TERWUJUDNYA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI PENINGKATAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI**

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah kunci dari bidang yang menekankan finansial dan personal manajemen. Sistem Informasi dapat berupa gabungan dari beberapa elemen teknologi berbasis komputer yang saling berinteraksi dan bekerja sama berdasarkan suatu prosedur kerja (aturan kerja) yang telah ditetapkan, dimana memproses dan mengolah data menjadi suatu bentuk informasi yang dapat digunakan dalam mendukung keputusan. Dalam rangka mencapai visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang tersebut, maka Misi yang akan dilaksanakan dalam kurun waktu 2009-2013 adalah:

1. Mewujudkan SDM Aparatur yang kompeten sesuai bidang tugasnya
2. Mewujudkan peningkatan jaringan komunikasi dan informatika
3. Mewujudkan peningkatan pelayanan publik

c) Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas KOMINFO menggunakan landasan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah yang isinya:



Pasal 8

- (1) Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang komunikasi dan informatika.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi :
- a. perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika;
 - b. penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja di bidang komunikasi dan informatika;
 - c. pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan bidang pos dan telekomunikasi;
 - d. pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial dan pengembangan kemitraan media serta pelaksanaan diseminasi informasi nasional;
 - e. pelaksanaan penyusunan serta penyiapan sistem aplikasi;
 - f. pelaksanaan dan pengembangan *e government* dan pemberdayaan telematika;
 - g. pemberian pertimbangan teknis komputerisasi dan telematika kepada Perangkat Daerah;
 - h. pemberian pertimbangan teknis perijinan di bidang komunikasi dan informatika;
 - i. pemberian dan pencabutan perijinan di bidang komunikasi dan informatika;
 - j. pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;



k. pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keputakaan dan kearsipan;

l. pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);

m. penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);

n. pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;

o. penyuluhan di bidang komunikasi dan informatika;

p. pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang komunikasi dan informatika;

q. penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah;

r. pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;

s. penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;

t. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;

u. pelaksanaan kerjasama di bidang komunikasi dan informatika;

v. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d) Struktur Organisasi

Sesuai dengan Pasal 8 ayat 3 Perda no 6 tahun 2008 Dinas KOMINFO kota Malang memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

(3) Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika, terdiri dari



B. DATA FOKUS PENELITIAN

1. Penerapan *e-government* terkait penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka menuju *good governance*:

a) Dasar operasional pelaksanaan *e-government*

E-government adalah pelaksanaan pemerintahan dengan media elektronik mulai dari tv, radio, internet dan sebagainya. Untuk Kota Malang ada dinas khusus yang mengatur dan menjalankan pemerintahan yang bersistemkan elektronik tadi yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi. Dalam menjalankan tugas pokok serta fungsinya, semua dinas pasti memiliki landasan peraturan sendiri. Hal ini dimaksudkan agar setiap dinas dalam melaksanakan tugasnya tidak berbenturan dengan dinas lain baik dalam kewenangan tugas maupun ruang lingkup pekerjaannya. Begitu pula dengan dinas KOMINFO Kota Malang yang mempunyai 2 dasar peraturan yang pertama ialah Perda Nomer 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah dan Peraturan Walikota Nomer 49 Tahun 2008 tentang Uraian Tupoksi dan Tata Kerja Dinas KOMINFO. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Didi Hidayat selaku Kasubag Umum Sekretariat Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

“...!Semua dinas dalam melaksakan tugasnya pasti memiliki dasar hukum mas. Untuk dinas KOMINFO memiliki dasar hukum yaitu Perda Nomer 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah dan Peraturan Walikota Nomer 49 Tahun 2008 tentang Uraian Tupoksi dan Tata Kerja Dinas KOMINFO. 2 dasar hukum ini mengatur tentang tugas dan kewajiban yang dimiliki oleh dinas KOMINFO dan Perda ini sendiri dibuat sebagai tindak lanjut dari Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendaayagunaan Telematika di Indonesia serta Inpres no 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional dan Pengembangan *e-government* yang merupakan peraturan untuk penyelenggaraan pemerintahan dengan sistem *e-government* di semua daerah.”
(wawancara dilakukan di Balaikota Malang jam 10.00 tanggal 23 Desember 2009)



Dari data diatas dapat dilihat bahwa dasar hukum dinas KOMINFO dalam melaksanakan tugasnya ialah Perda No. 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah yang secara jelas tercantum dalam pasal 8 yaitu:

Pasal 8

(1) Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di Bidang Komunikasi dan Informatika.

(2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi :

- a. perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di Bidang Komunikasi dan Informatika;
- b. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja di Bidang Komunikasi dan Informatika;
- c. Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan bidang pos dan telekomunikasi;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial dan pengembangan kemitraan media serta pelaksanaan diseminasi informasi nasional;
- e. Pelaksanaan penyusunan serta penyiapan sistem aplikasi;
- f. Pelaksanaan dan pengembangan *e goverment* dan pemberdayaan telematika;
- g. Pemberian pertimbangan teknis komputerisasi dan telematika kepada Perangkat Daerah;



- h. Pemberian pertimbangan teknis perijinan di Bidang Komunikasi dan Informatika;
- i. Pemberian dan pencabutan perijinan di Bidang Komunikasi dan Informatika;
- j. Pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;
- k. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
- l. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- m. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- n. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- o. Penyuluhan di Bidang Komunikasi dan Informatika;
- p. Pengelolaan pengaduan masyarakat di Bidang Komunikasi dan Informatika;
- q. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah;
- r. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional;
- s. Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
- t. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- u. Pelaksanaan kerjasama di Bidang Komunikasi dan Informatika;



v. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(3) Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika, terdiri dari :

a. Kepala Dinas;

b. Sekretariat, terdiri dari :

1) Subbagian Penyusunan Program;

2) Subbagian Keuangan;

3) Subbagian Umum.

c. Bidang Pos dan Telekomunikasi, terdiri dari :

1) Seksi Pos;

2) Seksi Telekomunikasi.

d. Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi, terdiri dari :

1) Seksi Penyiaran;

2) Seksi Kelembagaan Komunikasi;

3) Seksi Kemitraan Media.

e. Bidang Aplikasi Telematika, terdiri dari :

1) Seksi Informasi dan Telematika;

2) Seksi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematika;

3) Seksi Analisa dan Evaluasi Sistem Informasi dan Telematika.

f. Bidang Informasi Publik, terdiri dari :

1) Seksi Dokumentasi dan Publikasi;

2) Seksi Pengembangan Informatika;

3) Seksi Penyuluhan dan Pengaduan.



g. UPT;

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Disini dapat dilihat bahwa dalam Perda Nomer 6 Tahun 2008 ini hanya mengatur tentang struktur organisasi dan tupoksi secara umum, sedangkan secara khusus diatur dalam Peraturan Walikota Nomer 49 tahun 2008 Tentang Uraian Tupoksi dan Tata Kerja Dinas KOMINFO . Sesuai dengan bidang yang diteliti maka ada 2 pasal yang terkait sebagai dasar hukum landasan untuk bekerja. Untuk Bidang Aplikasi Telematika menggunakan Pasal 20 Peraturan Walikota Nomer 49 Tahun 2008 tentang Uraian Tupoksi dan Tata Kerja Dinas KOMINFO yaitu:

Pasal 20

(1) Bidang Aplikasi Telematika melaksanakan tugas pokok perumusan dan kebijakan serta standar teknik aplikasi telematika daerah.

(2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat

(1), Bidang Aplikasi dan Telematika mempunyai fungsi :

a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program kegiatan aplikasi dan telematika daerah;

b. penyiapan perumusan kebijakan pengembangan di bidang *e-government, e-service*, perangkat lunak dan konten, pemberdayaan telematika serta standardisasi serta monitoring dan evaluasi aplikasi telematika;

c. pengembangan dan pemberdayaan telematika serta upaya peningkatan usaha telematika;



- d. pembangunan, pengelolaan dan pengembangan infrastruktur dan manajemen aplikasi sistem informasi daerah;
- e. pengembangan sarana dan prasarana telematika dalam mendukung implementasi *e-government*;
- f. penyiapan sistem aplikasi komputer yang diperlukan Perangkat Daerah;
- g. peningkatan dan pemberdayaan Sistem Informasi Telematika;
- h. pemrosesan pertimbangan dan analisa teknis pemanfaatan Sistem Informasi Telematika;
- i. pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang aplikasi telematika;
- j. pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- k. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sedangkan untuk tupoksi dari Bidang Informasi Publik diatur dalam pasal 25 yaitu:

Pasal 25

- (1) Bidang Informasi Publik melaksanakan tugas pokok pelayanan informasi publik dan promosi daerah.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Informasi Publik mempunyai fungsi :



- a. pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan sistem informasi manajemen daerah;
- b. pelaksanaan sistem dan indentifikasi informasi daerah;
- c. pelaksanaan fasilitasi sarana dan prasarana informasi publik dan promosi;
- d. pelaksanaan fasilitasi dan verifikasi pengaduan publik;
- e. pelaksanaan program dokumentasi dan publikasi;
- f. penyiapan bahan pameran produksi atau bentuk eksposisi lain di daerah;
- g. pemrosesan pertimbangan teknis perijinan penyelenggaraan pameran atau bentuk eksposisi lainnya di daerah;
- h. pemrosesan pertimbangan teknis pemasangan spanduk, billboard dan sarana promosi lainnya;
- i. pelaksanaan program pengembangan informasi melalui kerja sama dengan instansi terkait dan promosi daerah;
- j. pelaksanaan penyuluhan informasi publik;
- k. pengelolaan pengaduan publik di bidang komunikasi dan informatika;
- l. pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang informasi publik;
- m. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;



n. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

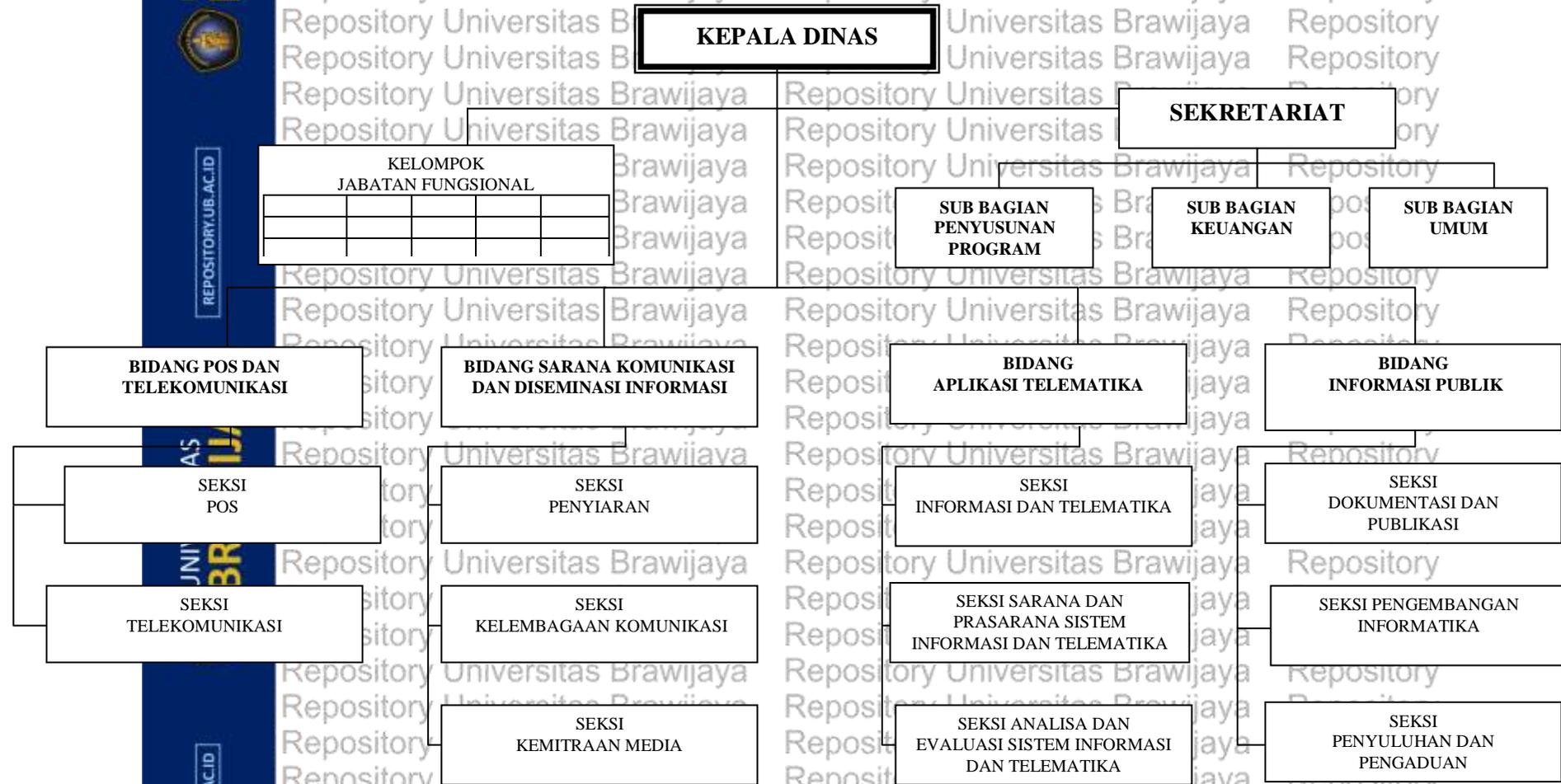
Dari sini dapat dilihat bahwa dalam Dinas KOMINFO ada 2 bidang yang paling berperan dalam melaksanakan pemerintahan berbasis elektronik khususnya mengenai penggunaan *website* yaitu Bidang Aplikasi Telematika (APTEL) dan Bidang Informasi Publik (BIP). Bidang APTEL mempunyai tanggung jawab dalam mengurus tentang sarana dan prasarana serta pengembangan perangkat keras dalam menunjang keberhasilan pelayanan dengan sistem internet sedangkan Bidang Informasi Publik mengurus tentang pengolahan informasi publik mulai dari data mentah sampai dengan data jadi yang akan disampaikan kepada masyarakat.

b) Struktur Organisasi pelaksana *e-government*

Dinas KOMINFO Kota Malang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang komunikasi dan informatika yang bertanggung jawab kepada walikota. Dinas ini memiliki struktur yang cukup besar yang dibagi kedalam 6 sub bagian seperti yang dijelaskan dalam Perda No. 6 tahun 2008 tepatnya pasal 8 ayat 3, namun hanya beranggotakan sebanyak 38 orang sehingga dapat dikatakan tidak berimbang antara tugas dan fungsi yang cukup berat dibanding dengan jumlah anggotanya. Dan adapun gambar struktur organisasi ini terdapat pada gambar 5.

Gambar 5.

Struktur Organisasi Bagan Dinas Komunikasi dan Informasi



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika;2009



Dari bagan diatas dapat dilihat bahwa Dinas KOMINFO memiliki struktur yang cukup besar yang bertujuan agar terdapat spesialisasi pekerjaan yang benar-benar dapat dikuasai oleh tiap bagian. Oleh karena itu diharapkan dengan adanya struktur yang cukup besar ini diharapkan memiliki fungsi yang sangat kaya sebagai satuan kerja yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab penuh dalam menerapkan *e-government* yang dalam hal ini *website* yang dikelola oleh Dinas KOMINFO menuju pemerintahan yang berprinsipkan *good governance*.

Sedangkan jumlah pegawai di dinas ini yang berjumlah 38 orang dengan latar belakang pendidikan terakhir yang bermacam – macam. Mayoritas pegawai yang berada di sini merupakan lulusan S1 yang diikuti dengan jumlah pegawai yang berpendidikan terakhir SMA. Jumlah pegawai apabila dikaitkan dengan pendidikan terakhir disajikan dengan tabel berikut ini:

Tabel 4.

Jumlah dan Jenis Pendidikan Terakhir Dinas KOMINFO Kota Malang

No	Jenis Pendidikan	Jumlah
1.	S2	8
2.	S1	17
3.	D III	2
4.	SMA	11
Total Pegawai		38

Sumber: Profil Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang, Dinas KOMINFO 2010

Dari data tabel diatas jika diperhatikan banyak sekali pegawai yang pendidikan terakhirnya tidak sesuai dengan bidang yang dikuasai. Sehingga walaupun struktur organisasinya besar namun berjalan kurang efektif apabila SDM



yang dimiliki masih belum memadai. Hal ini dapat dimaklumi karena dinas ini masih baru, sehingga SDM yang berkompeten di dinas ini masih kurang. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Didi Hidayat selaku Kasubag Umum Sekretariat Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

“.....memang Dinas KOMINFO ini memiliki struktur organisasi yang cukup besar dan jumlah pegawai yang cukup banyak pula. Tujuannya mas, supaya ada penanganan yang khusus untuk semua masalah, jadi ada pemilahan masalah dan itu nanti yang akan ditangani oleh setiap bidang nantinya. Tapi jika dilihat dari SDM memang banyak yang kalau dilihat dari pendidikan terakhir mungkin dirasa kurang mumpuni untuk berada di dinas seperti ini yang harus benar-benar menguasai teknologi. Ini dikarenakan dinas ini masih baru, namun untuk saat ini SDM yang ada kami rasa cukup mumpuni namun memang tetap tidak menutup kemungkinan kalau kita akan mengadakan pengembangan SDM semisal dengan mengadakan penambahan pegawai yang berkompeten di bidang ini...” (wawancara dilakukan di Dinas KOMINFO Malang jam 10.00 tanggal 25 Maret 2010)

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pengembangan SDM tetap dilakukan karena Dinas KOMINFO yang berhubungan dengan teknologi seperti ini harus terus berkembang seiring pula dengan perkembangan teknologi yang pesat. Namun untuk tahap awal dimana hanya pengenalan situs pemerintahan Kota Malang, SDM yang dirasa sudah cukup mumpuni namun untuk tahap selanjutnya yaitu pemeliharaan dan pengembangan situs, SDM yang ada harus lebih dikembangkan lagi misalnya dengan cara penambahan SDM baru yang benar-benar menguasai teknologi.

c) Mekanisme pengelolaan dalam pelaksanaan *e-government*

Dalam pengelolaan *website* yang berbasis *e-government* ada 2 bidang yang sangat berperan penting yaitu bidang Aplikasi Telematika dan bidang Informasi Publik. Kedua bidang ini memiliki fungsi dan peranan yang berbeda. Bidang APTEL



lebih banyak mengurus tentang pengadaan sarana dan prasarana semisal pengadaan *hardware* seperti komputer beserta *server*, *software* seperti pengadaan aplikasi dan sistem operasi, dan juga bidang ini berfungsi sebagai perumus kebijakan untuk pengembangan sistem informasi telematika ke arah *good governance*. Bidang inilah yang bertanggung jawab atas perkembangan dan juga perawatan semua sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan berbasis *e-government*. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Didi Hidayat selaku Kasubag Umum Sekretariat Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

”...sedangkan untuk pengelolaan *website* beserta pengembangannya lebih banyak dilakukan oleh bidang aplikasi telematika khususnya dalam hal pengembangan sarana prasarana misalnya seperti pengadaan *tower*, *software* untuk sistem operasi yang digunakan untuk *website*, dan pengembangan-pengembangan lainnya. Bidang ini juga bertanggung jawab dalam perawatan alat secara berkala serta perbaikan apabila ada alat yang rusak . (wawancara dilakukan di Balaikota Malang jam 10.00 tanggal 12 November 2009)

Bidang aplikasi dan telematika mengambil kebijakan pengembangan dalam semua hal baik *hardware*, *software*, *brainware*, dan juga teknologi. Tentunya kebijakan diberikan setelah melakukan analisa dan evaluasi yang dilakukan setiap tahun. Analisa ini sendiri dilakukan setiap waktu, karena perkembangan teknologi yang makin pesat sehingga harus melakukan *monitoring* setiap waktu. Hal ini dimaksudkan agar *website* tidak tertinggal oleh *website* yang lainnya dan juga dapat selalu memenuhi tuntutan masyarakat yang kian hari kian berkembang dengan adanya *website* ini. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Moh. Sidik S.T, selaku Kasi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematika Bidang

Aplikasi dan Telematika Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

“...dalam mengambil kebijakan, bidang aplikasi dan telematika tidak sembarangan mas. Semua kebijakan diambil berdasarkan evaluasi yang dilakukan



setiap waktu. Jadi bidang apitel harus melakukan *monitoring* setiap waktu supaya teknologi yang kita aplikasikan untuk *website* tidak tertinggal dengan daerah lain. Tekhnologi ini termasuk dalam bidang *hardware*, *software* dan *brainware*. Selain itu hal ini juga dilakukan untuk merespon tuntutan masyarakat yang semakin berkembang. Jadi agar kita cepat tanggap dengan keinginan masyarakat.”(wawancara dilakukan di *Block Office* jam 09.30 tanggal 25 April 2010)

Bidang APTEL ini mempunyai 3 seksi yang memiliki tugas berbeda yaitu seksi informasi dan telematika, seksi sarana dan prasarana sistem informasi dan telematika, dan yang terakhir ialah seksi analisa dan evaluasi sistem informasi dan telematika. Dengan adanya spesialisasi tugas pada bidang-bidang ini diharapkan dapat lebih fokus dalam menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan bidangnya.

Sedangkan untuk Bidang Informasi Publik bertanggung jawab dengan penyampaian informasi yang terdapat dalam *website*. Bidang ini yang mempunyai tugas memproses berita mulai dari peliputan hingga penyajian berita. Berita yang diberikan harus di *up date* sehingga harus selalu mencari berita yang berkaitan dengan program yang terkait dengan pemkot Malang setiap harinya. Semisal program bakti sosial, program pengenalan tentang koperasi, harga sembako yang diperoleh dari Dinas Pasar dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Dra. Rr. Diah Oktovijanti selaku Kasi Pengembangan Informasi Bidang Informasi Publik Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

“.....bidang lain yang bertugas mengurus *website* ialah Bidang Informasi Publik. Bidang kami ini yang bertanggung jawab atas penyampaian informasi yang ada dalam *website* kota Malang, mulai dari data mentah sampai akhirnya berita bisa disajikan kepada masyarakat. Jadi tugas kami mas mulai dari peliputan berita sampai dengan penyajian berita. Bidang ini dibentuk karena memang berita yang ada di *website* harus selalu terbaru sehingga masyarakat dapat menikmati berita yang paling *up date* misalnya berita tentang harga sembako, acara-acara yang dilakukan oleh dinas tertentu seperti Dinas Sosial yang mengadakan bakti sosial dan berita-berita



lain yang sekiranya ingin diketahui masyarakat, mas.” (wawancara dilakukan di *block office* jam 10.30 tanggal 17 September 2010)

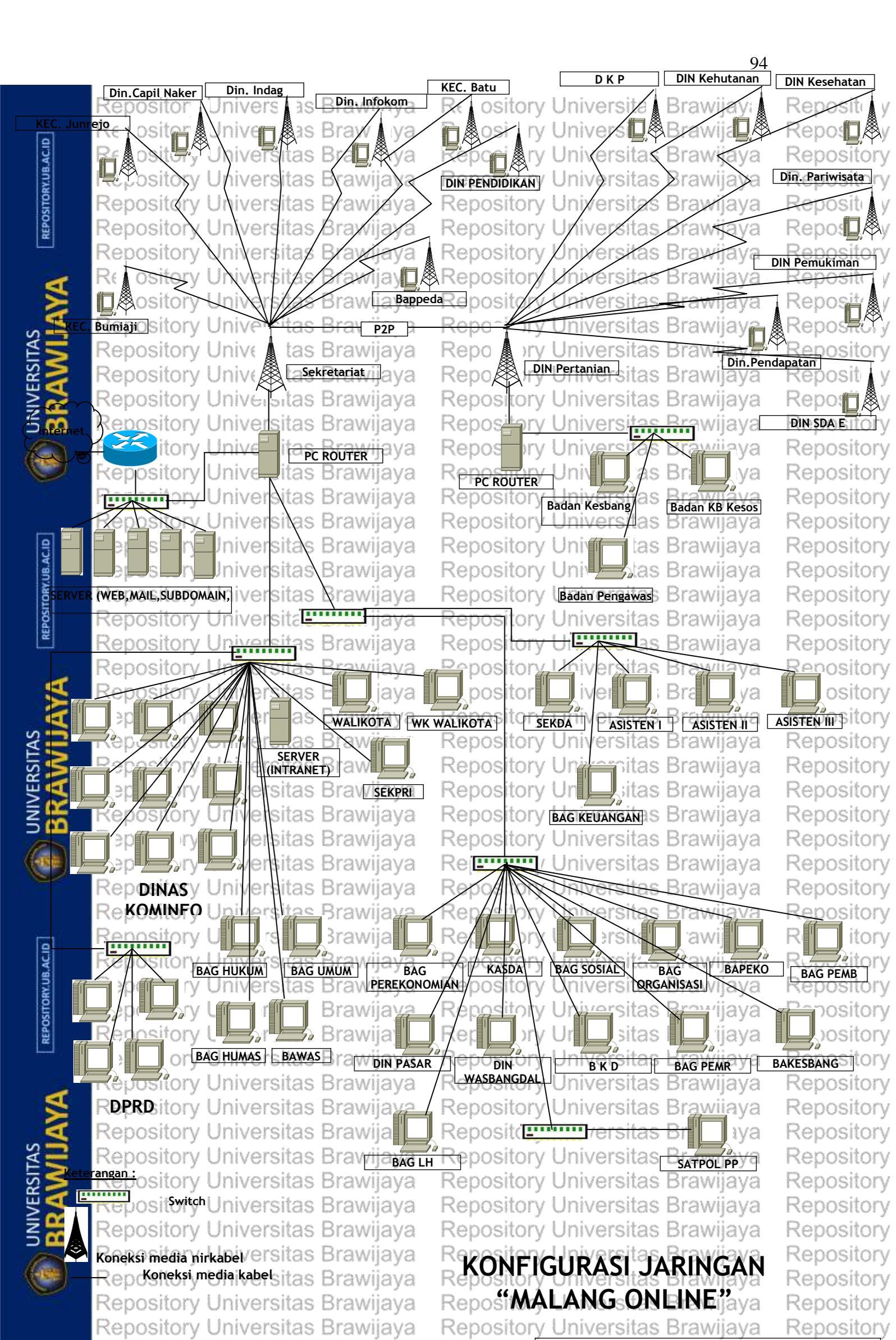
Cara peliputan yang dilakukan yaitu dengan terjun langsung atau jemput bola ke tempat peliputan berita setelah mendapatkan informasi atau jadwal dari kegiatan yang ada sehingga dapat melakukan wawancara langsung dan mendapatkan dokumentasi dari kegiatan yang sedang berlangsung. Namun terkadang juga ada instansi yang memberikan liputan kepada bidang ini agar dimasukkan ke dalam *website* Kota Malang karena memang ada beberapa instansi yang memiliki seksi dokumentasi sendiri. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Dra. Rr. Diah Oktovijanti selaku Kasi Pengembangan Informasi Bidang Informasi Publik Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

”.....dalam peliputan berita, biasanya sistem yang kami pakai dengan cara jemput bola. Ini kami lakukan supaya kami dapat liputan langsung dari kegiatan yang sedang terjadi dan juga dokumentasi dari kegiatan tersebut. Biasanya kami mendapat informasi tentang jadwal kegiatan ini dari bagian protokoler yang memang mengetahui jadwal kegiatan setiap dinas di Pemkot Malang ini. Tapi terkadang ada pula beberapa dinas yang memberikan liputan kepada kami dan ini sangat membantu karena memang kami juga kekurangan SDM dalam meliput berita. Maklum mas jumlah SDM di bidang ini sangat minim apabila dibandingkan dengan jumlah kegiatan yang ada. Tapi ini tidak tentu mas, hanya kadang-kadang karena memang tidak semua dinas dalam melakukan kegiatan mempunyai bagian yang meliput. Jadi memang harus kami terjun ke lapangan kalau ingin mendapatkan berita dengan pasti.” (wawancara dilakukan di *block office* jam 10.30 tanggal 15 April 2010)

Secara umum bentuk jaringan serta pembangunannya sendiri dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

Gambar 6.

Konfigurasi Jaringan Malang On Line



KONFIGURASI JARINGAN "MALANG ONLINE"

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika; 2010

Gambar diatas merupakan Konfigurasi Jaringan Malang *Online*. Dalam gambar ini dijelaskan sekumpulan jaringan *independen* (digambarkan dengan koneksi media nirkabel atau *tower*) dihubungkan (interkoneksi) satu sama lain untuk membangun *internetwork*. *Switch* yang terhubung ke dua atau lebih jaringan yang tidak sama (tidak terhubung secara langsung) dikenal dengan sebutan *router* atau *PC router*. *Switch* ini berfungsi untuk meneruskan pesan dari satu jaringan ke jaringan lain. Sedangkan *router* sendiri memiliki fungsi untuk mengirimkan paket ke tujuan jaringan yang tepat dengan rute yang terbaik, yang dikenal dengan istilah *routing*. Internet juga merupakan suatu jaringan. Jaringan satu yang dihubungkan dengan jaringan lain dapat membentuk jaringan baru yang lebih besar.

Pada gambar diatas, internet dihubungkan dengan perangkat *gateway* atau *router*, yang kemudian dibagi kembali dengan *switch* ke beberapa *server* yang diatur oleh masing-masing *PC router*. Di dalam *PC router* tersebut diatur juga *web*, *mail* pemerintah Kota Malang. Setiap *PC router* berada di masing-masing wilayah tugas, contoh kantor KPDE, Dinas Bappeda, Dinas Pendidikan, Dinas Infokom, DKP, Dinas Industri Perdagangan, Dinas Kehutanan, Dinas Kesehatan, Dinas Pariwisata, Dinas Pemukiman, Dinas Pendapatan, Dinas SDA E, Dinas Pertanian, dan dinas yang lain di masing-masing kecamatan. Antar dinas tersebut saling berhubungan dengan menggunakan *link* khusus yang disewa kepada Perusahaan *Broadband* seperti Telkom, Indosat, atau yang lain. *Link* tersebut dikenal dengan *WAN* (*Wide Area Network*), ditunjukkan dengan gambar tower yang berbeda-beda. Internet juga dikategorikan sebagai *WAN*. *WAN* berfungsi

untuk menghubungkan antar lokal/unit kerja karena tempat yang tidak satu kompleks/lokal namun berada dalam suatu wilayah jangkauan tertentu. Adapun perangkat yang digunakan:

- a. Menggunakan *Wireles 2,4 GHZ*
- b. *Grid Antena 24 Dibi*
- c. *Access Point*
- d. *Tower Triangle* rata-rata 32 m
- e. *POE*
- f. Anti Petir

Sedangkan untuk wilayah tugas KPDE, DPRD, Walikota, Wakil Walikota, Sekpri, Bagian Hukum, Bagian Umum, Bagian Humas, Bawas, Bagian Perekonomian, Kasda, Dinas Pasar, Dinas Wasbangdal, Bagian LH, Bagian Sosial, Bagian Organisasi, BKD, Bagian PEMR, Bapeko, Bagian Pembangunan, Bakesbang, Bagian PEMR, Satpol PP, server Intranet dan lain-lain yang berada pada satu *PC router*, pembagiannya diatur oleh *switch* ke masing-masing wilayah.

Server Intranet merupakan *security* yang digunakan untuk mengakses internet di masing-masing wilayah tersebut. Sehingga tidak semua orang yang berada pada wilayah tersebut dapat menggunakan layanan internet, jika tidak memiliki ijin akses. *Link* yang digunakan untuk pembagian jaringan secara langsung menggunakan *switch* tersebut lebih dikenal dengan *LAN (Local Area Network)*.

LAN berfungsi untuk menghubungkan/*online* komputer antar unit kerja hingga dapat terintegrasi. Adapun perangkat yang digunakan adalah:

- a. Penggunaan kabel UTP sebagai sarana koneksi

- b. *Switch hub* sebagai terminal
- c. *Ethernet Card*
- d. Penomoran IP Lokal di lingkungan Sekda
- e. *Operating System* menggunakan *Windows* untuk *client* dan *Linux* untuk *server*

Alasan utama dibangunnya jaringan komputer adalah agar pengguna dapat menjalankan aplikasi diatasnya. Semua fungsi yang disediakan di suatu jaringan berkaitan erat dengan kebutuhan aplikasi. Berikut adalah beberapa aplikasi umum di jaringan (terutama Internet) :

1. *FTP (File Transfer Protocol)* : aplikasi yang berfungsi untuk berkomunikasi atau saling mentransfer *file* antar komputer lokal lewat jaringan langsung (*LAN*).
2. *WWW (World Wide Web)* : aplikasi yang memudahkan mengakses informasi lewat internet. *Web* dapat dibayangkan sebagai kumpulan komputer yang terhubung secara tidak langsung (*WAN*) yang saling bekerja sama.
3. *NV (Network Video)* : aplikasi ini digunakan untuk *teleconfering* lewat internet. Kualitas video dipengaruhi oleh besarnya *bandwith* jaringan.

Di dalam Pemkot Malang sendiri memiliki fasilitas intranet dan internet. Intranet digunakan untuk lingkungan *intern* pegawai Pemkot Malang. Sistem ini biasanya disebut pula dengan sistem aplikasi surat menyurat antar dinas. Dengan adanya intranet ini diharapkan koordinasi antar dinas semakin mudah dan



khususnya lebih cepat dalam menjawab keluhan – keluhan yang masuk lewat *website* sehingga beberapa unsur *good governance* yaitu *responsive*, efektif dan efisien dapat tercapai karena untuk mengambil keputusan dapat dilakukan dengan mengurangi biaya dan mempersingkat waktu. Sedangkan Walikota bisa melakukan kontrol tentang keputusan yang diambil oleh dinas terkait lewat intranet tersebut sehingga ada proses delegasi dalam mengambil keputusan namun tetap diawasi. Jadi ada satu unsur lagi dalam pemerintahan berbasis *good governance* yang dapat dicapai yaitu desentralistis atau adanya upaya pendelegasian wewenang. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Moh. Sidik S.T, selaku Kasi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematika Bidang Aplikasi dan Telematika Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

“.....untuk mempermudah koordinasi antar dinas, Pemkot Malang mulai menggunakan sistem intranet yang dikembangkan menjadi sistem aplikasi surat menyurat. Dengan adanya sistem ini sangat membantu kami dalam menyelesaikan tugas yang ada dikarenakan koordinasi antar dinas menjadi lebih cepat. Khususnya dalam menjawab pertanyaan, saran ataupun kritikan masyarakat yang yang ditulis dalam *website*, dinas tidak perlu repot untuk datang ke Walikota dulu untuk berkoordinasi dalam menjawab lalu baru setelah mendapat hasil baru menjawab ke masyarakat lewat *internet*. Jadi tidak ada lagi waktu yang terbuang karena adanya jarak dalam berkoordinasi. (wawancara dilakukan di *Block Office* jam 09.30 tanggal 25 Maret 2010)

Sedangkan untuk internet dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat luas dengan cara mengakses *website* yang dimiliki oleh Pemkot Malang. Untuk mempermudah masyarakat mengakses *website* Kota Malang, Pemkot Malang telah menyediakan sinyal *wifi* atau yang biasa kita sebut pula dengan titik *hotspot* yang telah disediakan di beberapa titik dan khusus untuk



masyarakat yang memiliki komputer jinjing atau *laptop* tanpa dipungut biaya.

Sedangkan bagi masyarakat yang tidak memiliki *laptop* tetap bisa mengakses *website* Kota Malang melalui internet dengan memanfaatkan *PC* (*Personal Computer*) yang memang telah disediakan khusus oleh Dinas KOMINFO di suatu ruangan khusus yang diberi nama *Media Center Ken Dedes*. Di dalam ruangan ini telah disediakan 8 unit *PC* yang senantiasa tersambung dengan internet dan telah disetting *website* Kota Malang pada bagian *homepage* di layar *browser*.

Dengan kata lain semua unit *PC* tadi telah diatur untuk selalu masuk dalam *website* Kota Malang dan semua *PC* ini dapat digunakan masyarakat tanpa dipungut biaya apapun dengan hanya mengisi buku tamu yang telah disediakan.

Website Kota Malang ini bisa digunakan untuk mengetahui berita, informasi program, memberi saran atau kritikan tentang Kota Malang sampai dengan *download* formulir untuk mengurus perijinan seperti pengurusan IMB, ijin usaha, dll. Bapak Moh. Sidik S.T, selaku Kasi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematika Bidang Aplikasi dan Telematika Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

“.....di lingkup kantor pemkot malang sendiri telah dibangun beberapa titik *hotspot* yang selalu dapat diakses oleh masyarakat yang ingin mengakses *website* kota Malang dengan menggunakan *laptop* ataupun ponsel yang bisa menyambung dengan signal *wifi* tadi. Dan untuk masyarakat yang tidak memiliki *laptop* bisa mengunjungi ruangan *Media Center Ken Dedes* yang didalamnya telah kami sediakan beberapa unit *PC* yang senantiasa terkoneksi dengan *internet*. Dan *PC* inipun, mas telah diatur agar pada tampilan awal *browser*nya selalu masuk kedalam *website* kota Malang. Jadi masyarakat yang lupa alamat *website* kota Malang tidak perlu khawatir, karena begitu mereka membuka internet langsung masuk ke dalam situs kota Malang. Dan didalam *website* ini juga tersedia bermacam – macam informasi mulai dari program-program kota Malang, berita terkini kota Malang, sampai dengan pengunduhan formulir untuk pengajuan ijin usaha, pengurusan IMB dan masyarakat juga bisa member saran maupun

kritikan lewat *website* ini. Dan PC ini dapat digunakan dengan gratis.”
(wawancara dilakukan di *Block Office* jam 09.30 tanggal 10 Januari 2010)

Untuk lebih mengenalkan dan mempermudah masyarakat dalam penggunaan internet ini sendiri Pemkot Malang telah membangun *hot spot* yang dibangun di lingkup Kota Malang. Pada awalnya dibangun di Balaikota dan sekarang yang sudah mencapai ke 57 kelurahan yang ada di Kota Malang. Diharapkan dengan adanya *hot spot* ini masyarakat khususnya yang memiliki perangkat *laptop* semakin mudah untuk mengakses *website* Kota Malang dan jumlah masyarakat yang “melek teknologi” semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Moh. Sidik S.T, selaku Kasi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematika Bidang Aplikasi dan Telematika Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

“.....agar masyarakat dapat lebih akrab dengan *website* kota Malang, maka kami memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam ber *internet*. Salah satunya dengan membangun *wifi* atau *hotspot* yang awalnya hanya dibangun di balaikota agar masyarakat yang mempunyai *laptop* lebih mudah dalam menggunakan *internet* dan mengakses *website* kami. Dan sekarang titik *hotspot* ini telah kami perbanyak hingga ke kantor kecamatan dengan harapan masyarakat yang menggunakan fasilitas ini semakin banyak, mas. Ini juga cara kami mas untuk membuat masyarakat kota Malang semakin melek tekhnologi.” (wawancara dilakukan di *Block Office* jam 09.30 tanggal 10 Januari 2010)

d) Ruang lingkup dalam pelaksanaan e-government

Dinas KOMINFO sebagai salah satu pelaksana pemerintahan berbasis elektronik, memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan berita kepada masyarakat lewat semua media baik media elektronik hingga media cetak. Sesuai dengan pemerintahan yang bersistem *e-government*, dinas KOMINFO pun juga berkewajiban menyampaikan berita lewat situs yang dimiliki oleh Pemkot



Malang yaitu <http://www.malangkota.go.id/>. Dalam penyampaian berita khususnya lewat *website*, dinas KOMINFO memiliki batasan atau ruang lingkup dalam penyampaian berita dan juga mengatasi saran. Untuk penyampaian berita yang sebelumnya telah dilakukan proses editing oleh Bidang Informasi Publik itu terbatas pada berita yang sifatnya umum, semisal berita tentang program yang sedang dilaksanakan oleh Kota Malang, berita tentang perkembangan Kota Malang, berita tentang harga-harga sembako yang diperoleh dari Dinas Pasar, dll.

Sedangkan mengenai pembahasan secara khusus diserahkan kepada dinas atau SKPD terkait misalnya mengenai keluhan-keluhan yang ada mengenai SKPD yang terkait. Jadi apabila ada keluhan terhadap dinas selain Dinas KOMINFO maka, dinas KOMINFO hanya berfungsi menyalurkan lewat intranet sehingga mengenai tanggapan dan penyelesaian maka dinas terkait yang bertanggung jawab. Ini sesuai dengan kewenangan masing – masing dinas dan SKPD yang bertanggung jawab. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Dra. Rr.

Diah Oktovijanti selaku Kasi Pengembangan Informasi Bidang Informasi Publik Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

“...dinas KOMINFO khususnya bidang kami ini memang memiliki ruang lingkup karena tidak mungkin mas kami mengatasi semua pekerjaan yang ada. Ruang lingkup kami ini telah mengacu pada peraturan yang ada yaitu UU no.14 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Di dalam undang-undang ini dijelaskan mengenai apa saja yang boleh dan tidak boleh kami informasikan kepada publik. wawancara dilakukan di *Block Office* jam 09.30 tanggal 10 Januari 2010)

Batasan ini mengacu pada Undang – Undang no. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yaitu:





Bagian Keempat Kewajiban Badan Publik

Pasal 7

- (1) Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.
- (2) Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan.
- (3) Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.
- (4) Badan Publik wajib membuat pertimbangan secara tertulis setiap kebijakan yang diambil untuk memenuhi hak setiap Orang atas Informasi Publik.
- (5) Pertimbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) antara lain memuat pertimbangan politik, ekonomi, sosial, budaya, dan/atau dan keamanan negara.
- (6) Dalam rangka memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (4) Badan Publik dapat memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan nonelektronik.

Pasal 8

Kewajiban Badan Publik yang berkaitan dengan kearsipan dan pendokumentasian Informasi Publik dilaksanakan berdasarkan peraturan perundangundangan.

BAB IV

INFORMASI YANG WAJIB DISEDIAKAN DAN DIUMUMKAN

Bagian Kesatu

Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala

Pasal 9

- (1) Setiap Badan Publik wajib mengumumkan Informasi Publik secara berkala.
- (2) Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - g. informasi yang berkaitan dengan Badan Publik;
 - h. informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait;
 - i. informasi mengenai laporan keuangan; dan/atau
 - j. informasi lain yang diatur dalam peraturan perundangundangan.
- (3) Kewajiban memberikan dan menyampaikan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan paling singkat 6 (enam) bulan sekali.



- (4) Kewajiban menyebarluaskan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami.
- (5) Caracara sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditentukan lebih lanjut oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Badan Publik terkait.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban Badan Publik memberikan dan menyampaikan Informasi Publik secara berkala sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur dengan Petunjuk Teknis Komisi Informasi.

Bagian Kedua

Informasi yang Wajib Diumumkan secara Sertamerta Pasal 10

- (1) Badan Publik wajib mengumumkan secara sertamerta suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum.
- (1) Kewajiban menyebarluaskan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami.

Bagian Ketiga

Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat

Pasal 11

- (1) Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik setiap saat yang meliputi:
 - a. daftar seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan;
 - b. hasil keputusan Badan Publik dan pertimbangannya;
 - c. seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
 - d. rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan Badan Publik;
 - e. perjanjian Badan Publik dengan pihak ketiga;
 - f. informasi dan kebijakan yang disampaikan Pejabat Publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
 - g. prosedur kerja pegawai Badan Publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
 - h. laporan mengenai pelayanan akses Informasi Publik sebagaimana diatur dalam UndangUndang ini.
- (2) Informasi Publik yang telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan/atau penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48, Pasal 49, dan Pasal 50 dinyatakan sebagai Informasi Publik yang dapat diakses oleh Pengguna Informasi Publik.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan kewajiban Badan Publik menyediakan Informasi Publik yang dapat diakses oleh Pengguna Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dengan Petunjuk Teknis Komisi Informasi.

e) Pengembangan yang dilakukan dalam pelaksanaan e-government

Pelaksanaan pemerintahan dengan basis elektronik dimulai dengan pembuatan *website* Kota Malang pertama kali dimulai pada tahun 2002 dengan alamat <http://www.malangkota.go.id/> yang dibuat oleh KPDE yang pada waktu itu memang bertugas mengurus masalah telematika di Kota Malang. Salah satu faktor yang melatarbelakangi pembuatan *website* ini ialah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta tuntutan masyarakat yang tinggi akan informasi yang cepat, efisien, transparan dan akuntabel yang sudah menggunakan media teknologi. Untuk menjawab tuntutan ini maka pengembangan terus dilakukan tiap tahunnya. Pada tahun 2004 dimulai tahap pertama pengembangan Malang *Online*. Menurut wawancara yang dilakukan dengan Bapak Sidik selaku Kasi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematika Bidang Aplikasi dan Telematika Dinas Kominfo, pembangunan dimulai dengan mengembangkan fasilitas intranet khusus untuk Balai kota Malang di Jalan Tugu dengan menggunakan sistem LAN (*Local Area Network*). Hal ini dimaksudkan agar setiap dinas yang ada di lingkup Balai kota semakin mudah dan cepat dalam mengkoordinasikan tugas yang diberikan oleh Walikota. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Moh. Sidik S.T, selaku Kasi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematika Bidang Aplikasi dan Telematika Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:



“...Pembangunan yang dilakukan dulu pada awalnya ialah pengadaan intranet di lingkungan Balaikota Malang dengan menggunakan fasilitas LAN. Hal ini dimaksudkan agar Pemkot Malang semakin mudah dalam berkoordinasi tugas-tugas dengan dinas atau SKPD yang lainnya ataupun juga dengan Walikota Malang sendiri. Persiapan pembangunan itu sendiri dilakukan mulai dengan mempersiapkan *software*, *brainware* dan *hardware*. Hal ini juga dimaksudkan untuk merespon tuntutan masyarakat yang semakin berkembang. Jadi agar kita cepat tanggap dengan keinginan masyarakat. Caranya dengan mempermudah koordinasi tadi...” (wawancara dilakukan di *Block Office* jam 09.30 tanggal 25 Maret 2010)

Pembangunan infrastruktur pun disiapkan mulai dari penambahan *hardware* seperti *PC (Personal Computer)*, *switch*, dan kabel UTP sampai dengan pembuatan *software* yang mendukung intranet ini yang disebut sistem aplikasi surat menyurat. Sedangkan untuk mengkoneksikan 3 dinas yang ada diluar Balaikota yaitu di Dinas Perijinan, Dinas Pendidikan dan Perpustakaan Kota, dibangunlah sebuah *server* yang dikoneksikan dengan internet yang pada saat itu masih menggunakan sistem *dial up*. *Server* tersebut berfungsi untuk mengatur *website* <http://www.malangkota.go.id/>. Sedangkan untuk *hostingnya* masih dititipkan kepada *provider* dengan sistem sewa. Hal ini dimaksudkan agar *website* Kota Malang tetap dapat diakses oleh pengguna internet di seluruh dunia dan di dinas yang sudah dibuatkan *server* masih belum terkoneksi dengan Balaikota. Dari tahap ini akhirnya dievaluasi dan hasilnya semua dinas yang ada di lingkup kantor balaikota sangat antusias akan adanya intranet ini karena mempermudah koordinasi antar SKPD yang ada di lingkup balaikota dan masyarakat juga antusias terhadap adanya *website* Kota Malang walaupun masih hanya pada tahap penyajian informasi saja. Selanjutnya pada tahun 2005 dilanjutkan Malang *Online* tahap 2 dimana pada tahap ini pembangunan yang dilakukan antara lain membangun *server* di 9 titik (antara lain dinas Pariwisata, dinas Perindustrian dan

Perdagangan, dinas Kebersihan, dinas Pertanian, dll), mengkoneksikan dinas – dinas yang ada di luar balaikota dengan menggunakan sarana nirkabel yaitu *wifi*, serta penambahan sarana *hardware* seperti peralatan *wifi* dan juga pengembangan *software*. Dan pada tahun 2006 semua dinas sudah 100% terkoneksi lewat internet dan juga mulai dilakukan pengembangan juga pada bagian internet. Selain itu untuk pusat *noc* dan *hosting*, pusat *webserver*, dan *mailserver* sudah berada di KPDE dan di manajemen sendiri. Begitupun dengan manajemen koneksitas intranet dan internet seperti pengaturan *bandwich* dilakukan di KPDE sendiri. Pada tahun 2007 karena pembangunan infrastruktur untuk setiap dinas sudah terpenuhi maka pengembangan lebih kearah penambahan konten atau aplikasi baru untuk internet. Produk yang telah dihasilkan antara lain:

- Di perpustakaan Kota Malang sudah mulai menerapkan SIM perpustakaan yang disebut *Digital Library* yaitu sistem aplikasi yang memungkinkan pengguna melihat daftar buku dan statusnya dipinjam atau tidak secara *online*.
- Di Dinas perijinan menerapkan SIM permohonan perijinan secara *online* dimana dengan adanya sistem aplikasi ini memungkinkan bagi pengguna internet yang mau mengajukan permohonan perijinan bisa melalui internet dengan cara membuka *link* dinas Perijinan lalu memasukkan nama, alamat, dan nomer KTP dan langsung memilih jenis perijinan yang diinginkan dan langsung mendapatkan nomer registrasi sementara dan akan berubah menjadi nomer registrasi tetap apabila telah menyerahkan dokumen fisik langsung ke dinas Perijinan sesuai dengan persyaratan yang diajukan





karena hal ini untuk keamanan saja. Dan proses ini dapat dipantau sudah sampai di bagian mana dan dapat mengetahui sampai kapan proses pengurusan ini selesai. Selain itu nilai redistribusi juga dapat dilihat semisal untuk pengajuan IMB. Jadi pada tahap ini sudah menerapkan salah satu unsur *good governance* yaitu transparan dan akuntabel.

- Untuk intranet, pengembangan yang dilakukan diberi nama “Sistem Monitoring dan Evaluasi Pembangunan” yang dilakukan di bagian pembangunan. Semua sistem yang dibangun oleh semua instansi, *database*-nya ada di KPDE. Dengan kata lain semua sistem bermuara disini. Sedangkan untuk *server database* aplikasi dinas yang bersangkutan tetap berada di dinas yang bersangkutan. Jadi KPDE hanya membantu untuk menyalurkan ke *website* <http://www.malangkota.go.id/>. Sehingga secara otomatis apabila ada dinas yang meng *update* informasi maka di *server database* milik dinas dan juga di *website* akan ikut ter *update*.
- Pembangunan *hotspot*. Pembangunan ini dilakukan atas masukan dari masyarakat yang ingin menikmati fasilitas internet dengan gratis sehingga dibangunlah *hotspot* ini di titik yang strategis. Untuk mensiasati masalah dana, maka KPDE bekerjasama dengan Telkom untuk menempatkan *hotspot* di titik strategis sehingga sekarang telah ada 6 titik *hotspot* di lingkungan Balaikota Malang.
- Pembangunan yang lain ialah dengan membuat *website* untuk semua dinas sehingga sekarang *website* <http://www.malangkota.go.id/> sudah tersambung dengan *website* milik dinas – dinas yang lain dengan sistem



NO.	SKPD	ALAMAT SUB DOMAIN
	DINAS	
1.	Dinas Kimpraswil	http://kimpraswil.pemkot-malang.go.id
2.	Dinas Pasar	http://pasar.pemkot-malang.go.id
3.	Dinas Kebersihan	http://kebersihan.pemkot-malang.go.id
4.	Dinas Pertamanan	http://pertamanan.pemkot-malang.go.id
5.	Dinas Wasbangdal	http://wasbangdal.pemkot-malang.go.id
6.	Dinas Kesehatan	http://kesehatan.pemkot-malang.go.id
7.	Dinas Pendidikan	http://pendidikan.pemkot-malang.go.id
8.	Dinas Parinkom	http://parinkom.pemkot-malang.go.id
9.	Dinas Pertanian	http://pertanian.pemkot-malang.go.id
10.	Dinas Perhubungan	http://perhubungan.pemkot-malang.go.id
11.	Dinas Perindagkop	http://perindagkop.pemkot-malang.go.id
12.	Dinas Ketenagakerjaan	http://ketenagakerjaan.pemkot-malang.go.id
13.	Dinas Pendapatan	http://pendapatan.pemkot-malang.go.id
14.	Dinas Perijinan	http://perijinan.pemkot-malang.go.id
	BADAN	
15.	Badan Pengawasan	http://pengawas.pemkot-malang.go.id
16.	Bappeko	http://bappekot.pemkot-malang.go.id
17.	B K D	http://kepegawaian.pemkot-malang.go.id
18.	B P M K B	http://bpmk.pemkot-malang.go.id
19.	Bakesbang & Linmas	http://bkb.pemkot-malang.go.id
20.	B U T R	http://butr.pemkot-malang.go.id
	KANTOR	
21.	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil	http://kependudukan.pemkot-malang.go.id
22.	Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah	http://perpustakaan.pemkot-malang.go.id
23.	K P D E	http://kpde.pemkot-malang.go.id
24.	Kantor Satpol PP	http://satpol.pemkot-malang.go.id
	BAGIAN	
25.	Bagian Pemerintahan	http://pemerintahan.pemkot-malang.go.id
26.	Bagian Hukum	http://hukum.pemkot-malang.go.id

27.	Bagian Organisasi	http://organisasi.pemkot-malang.go.id
28.	Bagian Humas	http://humas.pemkot-malang.go.id
29.	Bagian Pembangunan	http://pembangunan.pemkot-malang.go.id
30.	Bagian Perekonomian dan Penanaman Modal	http://perekonomian.pemkot-malang.go.id
31.	Bagian Lingkungan Hidup	http://lh.pemkot-malang.go.id
32.	Bagian Sosial	http://sosial.pemkot-malang.go.id
33.	Bagian Umum	http://umum.pemkot-malang.go.id
34.	Bagian Perlengkapan	http://perlengkapan.pemkot-malang.go.id
35.	Bagian Keuangan	http://keuangan.pemkot-malang.go.id
36.	Bagian Kas & Kekayaan Daerah	http://kas.pemkot-malang.go.id
KECAMATAN		
37.	Kec. Blimbing	http://blimbing.pemkot-malang.go.id
38.	Kec. Klojen	http://klojen.pemkot-malang.go.id
39.	Kec. KD. Kandang	http://Kedungkandang.pemkot-malang.go.id
40.	Kec. Lowokwaru	http://lowokwaru.pemkot-malang.go.id
41.	Kec. Sukun	http://sukun.pemkot-malang.go.id
SEKRETARIAT DPRD		
42.	Sekretariat Dewan	http://setwan.pemkot-malang.go.id
LAIN-LAIN		
43.	Badan Narkotika Kota	http://bnk.pemkot-malang.go.id
44.	PDAM	http://pdam.pemkot-malang.go.id
45.	PKK	http://pkk.pemkot-malang.go.id

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang; 2010

➤ Pembangunan Telecenter Daragati yang fungsinya sebagai pusat informasi berbasis teknologi informasi bagi pemberdayaan masyarakat sesuai visi dan misi yang telah ada. Adapun visi dan misi dari Telecenter Daragati ini:





a. Visi : pemberdayaan masyarakat melalui teknologi komunikasi dan informasi guna peningkatan wawasan dan kesejahteraan masyarakat

b. Misi :

- memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi melalui internet di Kota Malang
- meningkatkan kualitas hidup dan kehidupan masyarakat di Kota Malang
- memperkuat infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi di Kota Malang
- memaksimalkan penyediaan sumber daya informasi yang efisien dan efektif bagi masyarakat di Kota Malang
- Mengatasi isolasi masyarakat terhadap informasi dan komunikasi di Kota Malang
- Menyebarluaskan sumber daya informasi kepada masyarakat untuk mendukung Tri Bina Cita Kota Malang

Beberapa kegiatan yang dilakukan selama ini antara lain:

- Membantu pelatihan pengenalan komputer dan internet kepada siswa SDI Surya Buana Malang
- Membantu pelatihan pembuatan *e-mail* siswa MTS KHM Said, MA Hamid Rusdi sebagai fasilitator pengenalan Telecenter



- Membantu pelatihan internet dan *browsing* untuk peserta

KIM (Kelompok Informasi Masyarakat)

- Pelatihan dan pengenalan *browsing*, internet dan pembuatan *e-mail* bagi ibu-ibu PKK, guru TK/SD/MI se kota Malang
- Pelatihan komputer dan TI
- Pelatihan kewirausahaan
- Memberikan kursus komputer dan *browsing* internet
- Sebagai sarana dan prasarana berbagai produk pertanian, industri rumah tangga, dll
- Pembinaan dan pendidikan keagamaan bagi anak-anak melalui teknologi informasi dan komunikasi
- Tempat pencarian informasi berbasis internet
- Memperkuat komunikasi antar kelompok dan masyarakat dan lain-lain dengan bantuan teknologi dan informasi
- Kursus bahasa inggris, komputer (*hardware* dan *software*)

Di tahun 2008, Pemkot Malang tetap berbenah untuk melakukan pengembangan dalam pelaksanaan *e-government* di antara lain pengembangan konten *website* Pemkot Malang yaitu SIM aplikasi *online* dan juga SIM Kesehatan dimana masyarakat bisa menikmati pelayanan konsultasi mengenai kesehatan secara gratis dan cepat. Selain itu pengembangan lainnya yaitu pengembangan pusat *database* sehingga informasi yang ditayangkan di dalam *website* lebih banyak dan lebih beragam. Ini dimaksudkan untuk memperlengkap isi *website* dan memperbanyak konten-konten yang dapat digunakan dan dinikmati

oleh masyarakat. Selain itu juga ada *Mobile SMS Gateway* dan semua pengembangan ini dilakukan dalam rangka meningkatkan tingkat pelayanan *e-government* ke tahap sistem aplikasi pengadaan barang dan jasa pemerintah atau *E-Procurement* dan pelayan masyarakat berbasis elektronik atau *E-Service* dimana masyarakat juga dapat berinteraksi dengan pemerintah Kota Malang lewat internet.

Pada tahun 2009, sesuai dengan Perda Nomer 6 Tahun 2008 dan diikuti dengan Peraturan Walikota Nomer 48 Tahun 2009 tentang Uraian Tupoksi dan Tata Kerja Dinas Kominfo, maka dibentuklah Dinas Komunikasi dan Informatika. Yang merupakan gabungan antara KPDE, Bidang Informasi dan Komunikasi dari Dinas Parinkom, dan Bidang Pos dan Telekomunikasi dari Dinas Perhubungan.

Dengan adanya Dinas Kominfo ini maka untuk penyelenggaraan pemerintahan *e-government* yang dulunya lebih banyak diserahkan kepada KPDE maka tugas tersebut diserahkan kepada Dinas KOMINFO. Dengan adanya dinas ini maka pengembangan yang dilakukan dalam usaha menyempurnakan pemerintahan berbasis elektronik semakin banyak dilakukan, hal ini didukung dengan adanya SDM yang berkompeten dan menguasai bidang ini yang ditarik dari ketiga dinas tadi dan dikumpulkan dalam suatu wadah yaitu Dinas KOMINFO. Pada tahun 2009 ini Dinas KOMINFO dalam mengembangkan telematika di Kota Malang telah membuat *roadmap* untuk tahun 2009 sampai 2013. Struktur *roadmap* untuk pengembangan telematika ini sendiri mempunyai struktur yang terdiri dari 5 komponen. Komponen itu antara lain:



1. Teknologi, dimana komponen ini bergantung pada kemajuan industri sehingga jenis teknologi yang digunakan harus sesuai dengan perkembangan zaman. Yang sangat berperan disini ialah pihak swasta yang menyediakan *software* dan jasa;

2. *Market*, yaitu masyarakat sebagai pengguna jasa dan mereka sangat menentukan jenis pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Biasanya disesuaikan dengan segi daya beli mereka, jadi pelayanan itu harus terjangkau, efektif, efisien, akuntabel dan transparan;

3. Regulasi, atau juga biasa disebut peraturan dimana pemerintah yang sangat berperan dalam pembuatannya. Pengaplikasiannya di lapangan bisa berupa undang-undang atau Perda yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah masing. Fungsi dari regulasi ini sebagai acuan bentuk pelayanan yang diberikan, jadi mekanisme pelayanan dan jenis pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggung jawabkan;

4. SDM, ini yang paling berperan dalam pelaksanaan pelayanan *e-government* karena semua teknologi akan dijalankan oleh manusia. SDM ini yang menentukan apakah pelaksanaan pemerintah berbasis elektronik ini berhasil atau tidak, karena sebaik-baiknya teknologi namun apabila yang menjalankan atau menggerakkan itu tidak benar-benar menguasai maka teknologi tersebut tidak akan menghasilkan apa-apa. Dibutuhkan SDM yang berkualitas agar dapat



mengoptimalkan penggunaan teknologi khususnya mengenai teknologi *e-government* dengan baik;

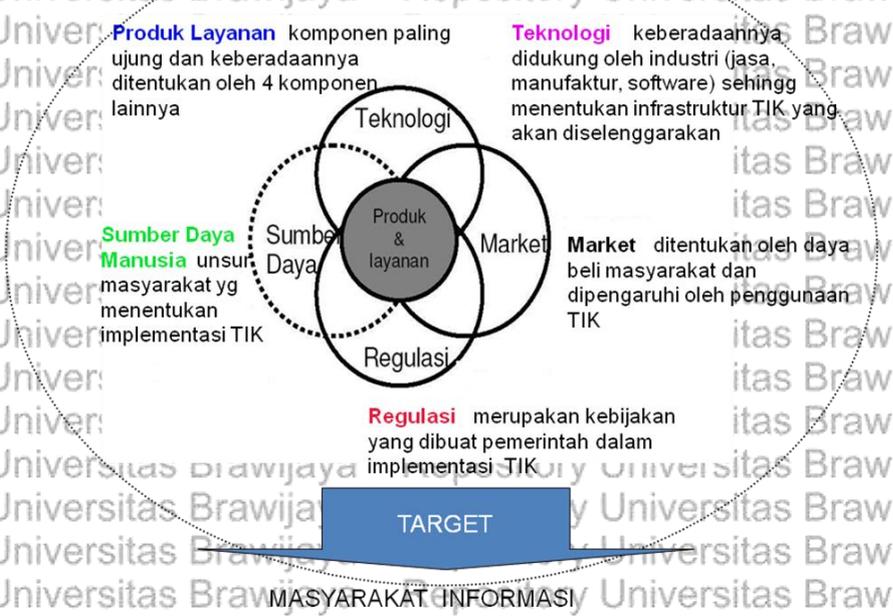
5. Produk dan layanan, yaitu komponen yang paling akhir dan merupakan hasil dari perumusan 4 komponen diatas. Produk dan layanan ini merupakan hasil dari percampuran teknologi, *market*, regulasi, dan SDM. Apabila ada satu komponen saja yang tidak direncanakan dengan baik maka akan mempengaruhi hasil dari produk dan layanan ini.

Roadmap inilah yang digunakan dalam mencapai visi yaitu masyarakat informasi, yang maksudnya masyarakat yang mempunyai wawasan luas dengan cara selalu memiliki informasi yang akurat dan terbaru, seperti yang dijelaskan dalam gambar berikut ini:



Gambar 7.
Sruktur Roadmap Tekhnolgi Informasi dan Komunikasi
Kota Malang

STRUKTUR ROADMAP TIK KOTA MALANG



Sumber : Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang; 2010

Dari *roadmap* diatas dapat dilihat bahwa pemegang peranan dalam melakukan pelayanan *e government* yang berbasis *good governance* ialah swasta, pemerintah dan masyarakat. Ketiganya memegang peranan yang berbeda tapi tidak dapat dipisahkan karena saling memiliki keterkaitan. Apabila ada satu *stakeholder* saja yang bermasalah maka akan mempengaruhi kinerja dari dua *stakeholder* yang lain. Penyatuan antara dua dinas yang dilakukan di tahun/ini juga membawa banyak perubahan dan pengembangan terhadap pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik. Hasil pengembangan yang dapat dilihat langsung yaitu pengembangan jaringan sampai di tingkat kelurahan sebanyak 57 titik. Ini dimaksudkan agar proses pemerintahan yang cepat, efisien dan efektif

benar benar diterapkan mulai dari pusat hingga daerah. Dengan adanya pengembangan jaringan di tingkat kelurahan, maka koordinasi antar walikota dengan perangkatnya mulai dari sekda, camat hingga lurah dapat dilakukan dengan cepat. Jadi tidak lagi seperti dulu dimana apabila ingin berkoordinasi secara menyeluruh antara walikota dengan perangkatnya harus menyebarkan undangan dan berkumpul di balaikota. Terlebih lagi dengan adanya penerapan surat elektronik dan *teleconference* dimana antar jajaran di pemerintahan bisa langsung bertatap muka tanpa harus berkumpul dulu disuatu tempat. Cukup berada diruangan masing-masing dan komputer terkoneksi dengan internet dan *login ke website* Pemkot Malang maka rapat bisa segera dimulai. Juga dengan adanya surat elektronik maka surat-surat tugas yang dulu harus diambil dengan terlebih dahulu datang di Bakesbanglinmas maka sekarang cukup lewat *e-mail* saja. Sehingga diharapkan pemerintah lebih cepat dalam bekerja.

Pengembangan lainnya ialah dengan pembangunan CCTV (kamera tersembunyi) di setiap sudut ruangan yang ada di balaikota : Diharapkan dengan adanya CCTV ini, kepala daerah dapat dengan mudah mengawasi para bawahannya terlebih lagi dengan petugas yang ada di loket pelayanan agar tidak terjadi penyalahgunaan wewenang. Pengembangan aplikasi *e-government* ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi kinerja para aparatur pemerintahan, peningkatan keamanan serta pengurangan terhadap pungutan liar yang biasanya terjadi di setiap daerah. Selain itu Pemkot Malang juga mengadakan kerjasama dengan negara Hungaria dengan konsep “Sister City” untuk mengembangkan menjadi Malang *e-service*. Konsep ini maksudnya mengadakan kerjasama dengan



negara Hungaria khususnya dalam pelaksanaan *e-government* dan peningkatan level pelaksanaan yang lebih tinggi yaitu *e-service* dimana Pemerintah Kota Malang diharapkan mampu memberikan pelayanan lewat media internet sehingga bisa lebih cepat, murah, dan transparan.

Pemerintahan Kota Malang dapat dikatakan sebagai suatu pemerintahan yang telah berhasil menempatkan *e-government* sebagai sarana atau alat penunjang birokrasi agar berjalan efisien, efektif, dan transparan. Dan dimana semua ini tidak lepas dari komitmen serta konsistensi semua aparatur pemerintahan yang ada termasuk Kepala Daerah (Walikota dan DPRD), Dinas Komunikasi dan Informasi hingga birokrasi tingkat Kelurahan. Pembangunan dan pengembangan *e-government* yang ada di lingkungan Kota Malang sejak 2002 hingga 2011 memiliki cukup banyak produk-produk aplikasi yang telah dihasilkan baik itu fasilitas bagi masyarakat, bagi pihak swasta/privat, maupun pemerintahan itu sendiri. Adapun secara spesifik produk-produk pengembangan *e-government* itu antara lain sebagai berikut:

- 1) Jaringan Online 24 jam: jaringan yang terkoneksi selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu pada semua satuan kerja, kecamatan, kelurahan, BUMD, Instansi Vertikal, Puskesmas, dan jaringan pendidikan serta *hot spot* atau *wifi* koneksi intranet/internet untuk publik dipasang dilingkungan Balaikota, *Block Office* atau kantor satu atap, dan beberapa kelurahan.
- 2) Pembangunan *Telecenter* Daragati: pusat informasi berbasis teknologi informasi bagi pemberdayaan masyarakat agar melek teknologi. Fasilitas unggulan di tempat ini berupa pusat pembelajaran teknologi informasi bagi



masyarakat yang membutuhkan tanpa dipungut biaya. Selain itu disini melayani pelatihan atau fasilitasi kelompok-kelompok usaha ekonomi kecil dan menengah dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam memajukan usahanya. Dengan adanya *telecenter* Daragati ini diharapkan mendukung terbangunnya budaya masyarakat informatif.

3) Aplikasi/sistem informasi : merupakan bentuk-bentuk aplikasi *e-government* yang sudah ada dan sudah dibangun maupun dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang seperti di bawah ini:

a) PSB *online*: aplikasi sistem penerimaan siswa baru dengan cara mengakses lewat internet. Dengan adanya layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendaftarkan putra putri mereka dengan mudah, cepat, transparan, akurat dan jujur sesuai dengan kemampuan masing-masing siswa. Untuk pendaftaran pun tanpa dikenakan biaya.

b) Jaringan Pendidikan Nasional (JARDIKNAS): dengan aplikasi ini mengkoneksikan 450 sekolah di Kota Malang secara *online* sehingga memungkinkan siswa untuk saling berinteraksi antar sekolah dengan cepat. Selain itu memberikan efisiensi dan kemudahan bagi siswa dalam memperoleh informasi dan referensi yang diperlukan. Aplikasi ini dilakukan dengan pihak ke-3 melalui MOU dengan PT. Telkom Indonesia.

c) *E-Learning*: merupakan layanan pembelajaran terpadu, dimana proses pembelajaran di satu sekolah dapat diikuti sekolah lain



bersama-sama (*real time*). Layanan ini dapat membantu efisiensi biaya penyelenggaraan pendidikan.

d) Politeknik IT: merupakan satu-satunya politeknik yang dimiliki pemerintah daerah Kota Malang. Digunakan untuk menyiapkan tenaga TIK yang professional, menguasai TIK, meningkatkan daya saing SDM TIK dan membangun *entrepreneurship* SDM di bidang TIK.

e) Layanan Perijinan *Online*: merupakan aplikasi layanan perijinan satu atap secara *online* meliputi IMB, HO, Ijin Trayek, Ijin Reklame, Ijin Usaha, dll. Aplikasi ini memungkinkan memberikan layanan informasi mengenai biaya, perhitungan retribusi, status perijinan, formulir permohonan yang dapat di *download* serta informasi lain terkait perijinan. Aplikasi ini juga bermanfaat untuk memberikan layanan yang cepat, praktis, mudah, terjangkau, efektif, transparan dan akuntabel.

f) Sistem Administrasi Kependudukan: pengintegrasian SIM data kependudukan lokal dengan memberikan pelayanan pembuatan KTP *online* di setiap kecamatan, dengan Kantor Kependudukan dan Capil sebagai penyedia *database* nya. Biaya pembuatan KTP ini gratis dan memudahkan masyarakat dalam mengurus KTP dengan cepat dan mudah.

g) *Digital Library*: Sistem aplikasi peminjaman buku dan pengembalian secara *online* hasil kerjasama antara Dinas Kominfo



dengan Perpustakaan Kota Malang.. Disini disajikan pula katalog, daftar judul buku maupun referensi tiap buku yang ada di perpustakaan Kota Malang. Dengan pengembalian dan peminjaman buku secara *online* maka memungkinkan masyarakat yang ingin meminjam buku untuk mengetahui status buku tersebut, apakah tersedia atau sedang keluar. Selain itu perpustakaan juga dilengkapi fasilitas *hotspot* dan warnet khusus bagi masyarakat yang telah menjadi anggota, dan untuk menjadi anggota pun tidak dipungut biaya.

h) Pelayanan penyajian data maupun informasi melalui *website*: memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengetahui informasi Kota Malang seperti info, arsip, *political mapping*, pariwisata, industri, perdagangan, investasi, produk hukum, info pertanian, info layanan, perijinan, sekolah atau perguruan tinggi, dll. Selain itu juga memberikan layanan atau informasi melalui *website*, termasuk pengaduan, *video news*, *e-mail* dll. Dengan adanya sistem manajemen surat menyurat elektronik maka akan mempermudah mekanisme penyelenggaraan pemerintahan.

i) PDAM *Billing System*: merupakan layanan pembayaran tagihan rekening PDAM secara *online* yang berada di berbagai titik, sehingga memudahkan akses masyarakat untuk melakukan pembayaran dengan cepat dan mudah. Disini juga disajikan *Geographic Information System (GIS)* atau disebut pula sistem



informasi geografi sehingga memudahkan untuk melakukan *monitoring, maintenance* ataupun penambahan jaringan instalasi pipa atau saluran baru dan juga memuat *database* pelanggan.

j) *Mobile Government*: yang merupakan penerapan *Electronic Government* menggunakan piranti bergerak (*mobile*) termasuk layanan dan aplikasi dari pemerintah yang hanya mungkin dilakukan dengan ponsel, *notebook*, PDA dan infrastruktur nirkabel. Sistem ini bermanfaat menghemat penggunaan alat tulis kantor, mendukung kemudahan dan kecepatan pelayanan di kelurahan, serta memudahkan lurah dalam berkoordinasi dengan *stakeholder* atau unsur-unsur masyarakat yang diperlukan.

k) Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG): adalah pengintegrasian data tentang kepegawaian yang ada di seluruh Pemerintahan Kota Malang yang selalu di-*update* setiap hari. Semisal daftar data PNS di setiap dinas yang kadang kala dilakukan mutasi, sehingga daftar data PNS ini juga perlu diperbaharui.

l) SIM Perindustrian Perdagangan dan Koperasi (PERINDAGKOP): merupakan aplikasi SIM yang memiliki semua informasi perdagangan tentang harga barang terutama kebutuhan pokok yang dijual di pasar-pasar yang ada di Kota Malang.

m) Sistem Manajemen Evaluasi dan Pembangunan (SMEP): merupakan aplikasi yang memudahkan kepala daerah untuk melakukan evaluasi terhadap pembangunan yang dilakukan di



semua dinas di Pemkot Malang. Dimana semua dinas memiliki *server database* pembangunan yang dilakukan yang tersambung dengan *website* Kota Malang, sehingga hasil *update* terbaru pembangunan yang dilakukan oleh dinas-dinas akan terpantau oleh kepala daerah lewat *website*.

n) SIM Keuangan: bentuk aplikasi SIM yang ada di Dispenda dan Kantor Pajak dan Restribusi, sebagai bentuk *monitoring report* semua satker khususnya dalam penerimaan pajak, restribusi, perijinan, pengelolaan PAD, pengeluaran, dll.

o) SIM Kesehatan: merupakan aplikasi SIM yang terdapat di dalam Dinas Kesehatan Kota Malang yang meberi kemudahan bagi masyarakat untuk berkonsultasi mengenai kesehatannya. Selain itu disini juga disajikan jadwal kegiatan Dinas Kesehatan Kota Malang selama 1 tahun, yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui adanya program-program untuk kesehatan yang biasanya diadakan tanpa dipungut biaya.

p) SIM Hukum: merupakan aplikasi SIM yang terdapat di dalam Bagian Hukum Kota Malang yang mampu menyajikan data informasi Perda dari tahun ketahun guna memberikan kemudahan bagi para Satker menjalankan tugas dan fungsi, juga bagi masyarakat atau publik sebagai acuan kemudahan dalam urusan investasi dan perijinan.



4) Kemampuan dan jasa layanan TIK: Dinas Kominfo Kota Malang telah mampu memberikan hasil berupa *Computer Networking* LAN & WAN bagi pemerintahannya sendiri.

5) *Internet Service Provider* (ISP): Integrasi jaringan secara terpusat pada satu provider yang mampu mengintegrasikan data informasi pada *server-server* yang telah ditentukan. Kerjasama *Re-Sales* ISP dilakukan dengan pihak ke-3 melalui MOU dengan PT. Telkom Indonesia, termasuk pembangunan *hot spot* atau *wifi* di lokasi-lokasi strategis seperti alun-alun, perpustakaan kota, universitas, dll. Sehingga kebutuhan masyarakat akan informasi dapat terpenuhi.

6) Pengembangan *Website*: untuk menjawab tantangan globalisasi serta meraih peluang yang menguntungkan pada masa yang akan datang, kebijakan Pemerintah Kota Malang dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan ialah dengan dibuatnya *website* Pemkot Malang: <http://www.malangkota.go.id> dan beberapa *sub domain* dinas-dinas Pemerintah Kota Malang. Termasuk pula penambahan pusat *database* Kota Malang.



2. Faktor-faktor yang dapat menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-gov* terkait penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam rangka menuju *good governance*:

a. Faktor-faktor penghambat, yang meliputi :

Pengembangan *e-government* khususnya dalam penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program yang diadakan oleh Pemda Kota Malang dalam rangka menuju *good governance* tentu saja memiliki hambatan. Namun hambatan-hambatan ini tentu saja dapat diatasi dengan cepat dan tepat apabila semua elemen dalam masyarakat baik itu pemerintah, swasta maupun masyarakat itu sendiri memiliki komitmen yang sama dan turut berpartisipasi dalam mewujudkan tujuan bersama. Dalam penerapan pemerintahan berbasis elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Malang memiliki beberapa faktor kendala atau hambatan baik internal maupun eksternal seperti:

1. Internal yaitu kendala atau hambatan yang berasal dari dalam Dinas Kominfo itu sendiri. Antara lain:

- Keterbatasan sarana dan prasarana dan jumlah anggaran: hambatan atau kendala dari segi sarana dan prasarana memang hampir terjadi di semua daerah di Indonesia. Khusus untuk Pemerintahan Kota Malang, dimana pengembangan diadakan dengan besar-besaran sesuai dengan konsepnya dimana seluruh Kota Malang telah terkoneksi dengan internet secara gratis namun tidak ditunjang dengan anggaran yang cukup karena pada awalnya hanya mengandalkan APBD dari Pemerintah Daerah setempat. Sehingga

untuk menambah sarana dan prasarana maka diharuskan secara bertahap sesuai dengan interval APBD yaitu 1 tahun. Seiring dengan berjalannya waktu, Kota Malang mulai berswadaya untuk mendapatkan dana tambahan dalam mengembangkan TIK antara lain dengan mengadakan kerjasama dengan PT. Telkom dan juga kerjasama *sister city* dengan negara Hungaria. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Moh. Sidik S.T, selaku Kasi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematika Bidang Aplikasi dan Telematika Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

“...Pada awalnya pendanaan kami memang hanya mengandalkan dari APBD saja mas. Namun hal ini berimbas pada pengembangan yang kami lakukan dimana kami tidak bisa melakukan pengembangan secara maksimal. Pengembangan yang kami lakukan pun akhirnya berjalan lambat, tidak sejalan dengan tuntutan masyarakat dan juga perkembangan teknologi yang berkembang pesat. Sejalan dengan prinsip otonomi daerah yang menuntut setiap pemerintah daerahnya harus mandiri, maka kami mulai berusaha dengan mendatangkan investor ataupun dengan mengadakan kerjasama dengan instansi komunikasi, misalnya seperti PT. Telkom Indonesia dan juga program *sister city* dengan Hungaria. Allhamdulillah mas, perlahan tapi pasti kami sudah bisa setengah mandiri walaupun tetap membutuhkan penopang utama dari APBD...”(wawancara dilakukan di *Block Office* jam 09.30 tanggal 25 Maret 2010)

- Keterbatasan kemampuan dan kesiapan SDM: keterbatasan kemampuan SDM dialami oleh Pemerintahan Kota Malang pada awal pembuatan *website* dimana jumlah pegawai yang benar-benar menguasai hanya beberapa orang saja. Sehingga dalam mengembangkan aplikasi yang ada di *website* cukup mengalami kesulitan karena tidak bisa dikerjakan dengan maksimal. Namun berkat komitmen dari Kepala Daerah Kota Malang, hal ini bisa ditangani dengan adanya pendidikan dan pelatihan yang intens mengenai TIK secara keseluruhan baik itu pengenalan sistem, jaringan,

maupun aplikasi *e-government* lainnya yang dibantu oleh pihak ketiga.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Didi Hidayat selaku Kasubag Umum Sekretariat Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

“.....jika dilihat dari SDM memang banyak yang kalau dilihat dari pendidikan terakhir mungkin dirasa kurang mumpuni untuk berada di dinas seperti ini yang harus benar-benar menguasai teknologi. Ini dikarenakan dinas ini masih baru, namun untuk saat ini SDM yang ada kami rasa cukup mumpuni namun memang tetap tidak menutup kemungkinan kalau kita akan mengadakan pengembangan SDM semisal dengan mengadakan penambahan pegawai yang berkompeten di bidang ini.....”(wawancara dilakukan di Dinas KOMINFO Malang jam 10.00 tanggal 25 Maret 2010)

Selain itu kesiapan pegawai atas perubahan paradigma dari semua yang ditangani secara manual menjadi lebih ringkas hanya dengan beberapa orang saja menyebabkan para pegawai harus benar-benar berkompetisi untuk mengenal *e-government*, dan bagi pegawai yang kurang siap maka akan dipindah ke bagian lain yang lebih dikuasainya.

- Budaya kerja lama yang kurang menerapkan partisipasi pegawai/ contoh yang paling banyak ialah banyak adanya pengaduan di *website* Pemkot Malang yang tercantum dalam rubrik “Surat Warga” namun terkadang tanggapan yang diberikan terkesan lama. Hal ini bukan tidak diketahui oleh para pegawai, namun banyak diantara mereka yang tidak mau menjawab tanpa seijin atasan. Namun terkadang ada pula pegawai yang ingin menjawab namun karena keterbatasan pengetahuan mereka tentang teknologi internetyang menyebabkan mereka tidak dapat menjawabnya.



Hal ini yang menyebabkan tidak efektifnya media *website* untuk sebagai media interaksi antara warga dan Pemkot Malang.

2. Eksternal

➤ Kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi masih kurang: masyarakat di Kota Malang sebenarnya banyak yang membutuhkan informasi dan juga pelayanan yang cepat dari Pemerintah Kota Malang, namun banyak masyarakat yang belum bisa memanfaatkan pelayanan lewat situs Kota Malang karena mereka masih buta terhadap tekhnologi.

Ada 3 kelompok umur di Kota Malang yaitu kelompok anak-anak yang biasanya berumur 14 tahun ke bawah, lalu kelompok dewasa yang berumur 15-40 dan terakhir kelompok orang tua yang berumur 41 keatas.

Kelompok orang tua ini yang kurang mengerti tentang tekhnologi internet dan biasanya memang sudah terlambat untuk belajar menggunakan tekhnologi internet. Sehingga partisipasi dari kelompok umur ini dirasakan masih kurang.

Agar masalah ini tidak berulang, maka pemerintah Kota Malang mengadakan pelatihan bagi orang tua, namun yang lebih difokuskan ialah generasi anak-anak untuk memotong masyarakat yang masih buta tekhnologi.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Windu, salah seorang pedagang Usaha Kecil Menengah (UKM) yang mengikuti program pelatihan pembuatan *Blog* yang diprakarsai oleh Pemkot Malang, beliau mengungkapkan:

“.....sebagai pedagang sebenarnya kami ingin mengembangkan usaha kami, salah satu caranya dengan mengikuti pameran yang biasanya diadakan oleh Pemkot Malang yang biasanya diumumkan lewat *website*



pemkot Malang. Namun karena kekurang-tahuan kami akan internet, menyebabkan kami kurang mendapat akses informasi tersebut. Namun dengan adanya program pengenalan pembuatan *blog* ini, kami sangat senang karena ternyata kami juga dikenalkan cara memakai internet termasuk diberi kesempatan untuk belajar membuat *blog*, sehingga barang dagangan kami bias kami jual lewat internet pula, mas...” (wawancara dilakukan di Kantor PT. Telkom Malang jam 16.00 tanggal 15 Mei 2011)

b. Faktor-faktor pendukung yang meliputi :

Pengembangan *e-government* yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang tidak semata-mata begitu saja mudah untuk dilakukan. Keberadaan faktor-faktor penunjang juga perlu menjadi perhitungan tersendiri, seperti komitmen Kepala daerah, seluruh pegawai dan masyarakat sebagai bentuk sebuah partisipasi aktif dalam pembangunan daerah. Oleh karenanya, peneliti melihat bahwa pengembangan *e-government* dalam rangka menuju *good governance* memiliki beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi. Secara spesifik faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pengembangan *e-government* menuju *good governance* antara lain:

1. Internal

- **Komitmen Pimpinan:** pendapat mengatakan bahwa sudah seharusnya penerapan *e-government* dapat berjalan secara lancar, tidak bisa dilepaskan dari peran seorang pimpinan. Dan pimpinan disini yaitu Gubernur, Walikota dan anggota dewan (DPRD). Gubernur Jawa Timur, Walikota maupun Dewan Pemerintah Kota Malang memiliki komitmen yang kuat terhadap pengembangan *e-government*. Gubernur Jawa Timur dalam mewujudkan pengembangan *e-government* yang terpadu dan berkesinambungan telah mengeluarkan instruksi kepada Kota Malang

untuk membentuk lembaga administrasi perizinan guna meningkatkan pelayanan publik dan perwujudan birokrasi yang *Good Governance*.

Walikota Malang sendiri juga memiliki komitmen membawa Kota Malang sejahtera, maju dan berbudaya yang salah satu caranya adalah dengan pemanfaatan TIK semaksimal mungkin. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Didi Hidayat selaku Kasubag Umum Sekretariat Dinas KOMINFO, beliau mengungkapkan:

“...pada awalnya kami memang kesulitan mas, khususnya dalam pengembangan *website* Kota Malang ini. Namun Alhamdulillah berkat komitmen para pegawai di Dinas KOMINFO ini dan juga para pimpinan termasuk Kepala Daerah Kota Malang, jalan kami dalam melakukan pengembangan semakin lama semakin mudah. Kepala daerah berfungsi sebagai fasilitator dan kerjasama “*Sister City*” dengan Hungaria dan juga mengeluarkan peraturan-peraturan mengenai *e-government* di Kota Malang...” (wawancara dilakukan di Balaikota Malang jam 10.00 tanggal 25 Maret 2010)

2. Eksternal

- Masyarakat Kota Malang yang dihuni sebagian besar oleh pelajar sehingga memahami mengenai penggunaan internet. Hal ini memudahkan dalam mengakses situs pemerintahan Kota Malang karena mereka sudah memiliki dasar dalam menggunakan teknologi. Dengan adanya para pelajar yang mayoritas adalah para pendatang yang akrab dengan penggunaan internet diharapkan juga menularkan pengetahuan kepada masyarakat lokal tentang penggunaan internet sehingga ada transfer ilmu yang positif dan semakin memudahkan masyarakat lokal untuk mengakses situs pemerintahan Kota Malang untuk mengetahui dan mengawasi pembangunan yang ada di Kota



Malang. Seperti yang diungkapkan oleh Choirul Fatra, salah seorang teknisi warnet di Kota Malang, ia mengungkapkan:

“...para pengguna jasa warnet di sini rata-rata memang anak yang sedang kuliah, baru sisanya pelajar baik atas dan menengah. Ini mungkin disebabkan mahasiswa dalam mengerjakan tugas-tugasnya memang lebih banyak menggunakan media internet dibandingkan pelajar SMA atau SMP. Dan juga rata-rata mahasiswa yang memakai juga dari luar Kota Malang. Kalau mahasiswa lokal mungkin lebih banyak menggunakan internet di rumahnya, karena sekarang banyak perusahaan telekomunikasi yang menawarkan penggunaan internet di rumah. Untuk orang tua sangat jarang masuk ke warnet, mungkin mereka belajar internet dirumah sendiri lewat bantaun anak-anaknya...” (wawancara dilakukan di Warnet Baros jam 09.00 tanggal 25 Februari 2011)

- Akses internet yang mudah, karena Kota Malang yang terkenal dengan kota pelajarinya maka berdiri banyak warung internet yang memudahkan masyarakat untuk menggunakan internet jika memang tidak mempunyai internet di rumah. Selain itu berkat kerjasama antara Pemkot Malang dan PT. Telkom Indonesia menyebabkan banyak dibuat fasilitas *hotspot* atau *wifi* dalam rangka memudahkan masyarakat yang memiliki laptop untuk mengakses situs pemerintahan Kota Malang lewat internet. Hal ini juga sebagai upaya pemerintah Kota Malang untuk membuat masyarakat Kota Malang sebagai masyarakat yang melek teknologi. Seperti yang diungkapkan oleh Singgih Manggala, seorang mahasiswa di Kota Malang:

“...enaknya kalau di Kota Malang ini banyak sekali bertebaran fasilitas *hotspot*. Mulai dari yang gratis seperti di Universitas Brawijaya, perpustakaan umum sampai di kanor pemerintahan sekarang sudah ada *hot spot*. Jadi saya semakin mudah mengakses internet baik lewat *laptop* atau juga *handphone*. Menurut saya ini juga semakin memacu masyarakat untuk menggunakan internet di Kota Malang. Saya juga terkadang suka makan di kafe, dan disana biasanya juga ada fasilitas *wifi* walaupun pakai *password* jadi istilahnya seperti bayar gitu...” (wawancara dilakukan di Universitas Brawijaya jam 11.00 tanggal 25 Februari 2011)

C. Pembahasan

1. Penerapan e-gov terkait penggunaan website sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka menuju good governance:

a) Dasar operasional pelaksanaan e-government

Sistem pemerintahan yang digunakan oleh Kota Malang adalah sistem pemerintahan desentralisasi dimana Pemkot Malang melaksanakan pemerintahannya berhak melakukan sendiri termasuk mengeluarkan peraturan peraturan yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintahan tersebut. Hal ini didasarkan pada kewenangan otonomi daerah dimana setiap daerah berhak melaksanakan pemerintahannya sendiri sehingga peran daerah lebih sebagai "motor" pembangunan dan pusat hanya sebagai koordinator yang mengawasi pembangunan di daerah agar tetap pada jalurnya.

Seperti dijelaskan di atas bahwa dengan adanya otonomi daerah, Pemkot Malang berhak mengadakan sendiri pemerintahan di daerahnya termasuk mengeluarkan keputusan dan peraturan dalam rangka mendukung pelaksanaan pembangunan. Termasuk pula dengan Dinas Kominfo juga mempunyai dasar hukum dalam melaksanakan pemerintahan berbasis e-government. Dasar operasional pelaksanaan e-government di Kota Malang adalah PERDA No.6 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah yang tercantum dalam pasal 8 dan Peraturan Walikota no.49 tahun 2008 Tentang Uraian Tupoksi dan Tata Kerja Dinas KOMINFO. Dari dua dasar hukum tersebut dapat diketahui bahwa Dinas KOMINFO merupakan pelaksana dari pelayanan berbasis e-



government di Kota Malang. Sehingga Dinas KOMINFO memiliki tugas dan fungsi pokok dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang komunikasi dan informatika di Kota Malang. Dibentuknya Dinas KOMINFO ini sendiri merupakan komitmen dari Pemda Kota Malang dalam menjalankan desentralisasi pemerintahan dimana pemerintah daerah berhak untuk mengatur dan mengurus urusannya sendiri dengan tujuan untuk mencapai efektivitas dalam pemerintahan termasuk membentuk suatu lembaga untuk maksud tertentu. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Rondinelli dalam Oentarto dkk(2004:9) mengenai beberapa model dari kebijakan desentralisasi yaitu adanya kebijakan delegasi dimana pemerintah pusat dapat mendelegasikan pelaksanaan suatu tugas tertentu kepada suatu lembaga atau unit pemerintahan yang khusus dibuat untuk maksud tertentu. Selain itu juga memenuhi salah satu karakteristik dalam pemerintahan yang beraskan *good governance* seperti yang dijelaskan oleh Sekretariat Pengembangan Public *Good Governance* Bappenas dimana pemerintahan tersebut harus desentralistis yaitu adanya upaya pendelegasian kewenangan pusat ke daerah dalam rangka otonomi daerah telah dilakukan (www.wordpress.com, 01/10/2008)

Terkait penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah di Kota Malang, landasan hukum yang digunakan adalah PERDA No. 6 tahun 2008 pasal 8(q) dimana dijelaskan bahwa “penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah”, serta Peraturan Walikota no.49 tahun 2008 pasal 25(c) dijelaskan bahwa Dinas KOMINFO bagian informasi publik

mempunyai fungsi” pelaksanaan fasilitasi sarana dan prasarana informasi publik dan promosi”. Dengan kata lain *website* Pemerintah Daerah Kota Malang berfungsi sebagai penyampaian data hasil pembangunan, informasi lainnya terkait pelayanan publik di Kota Malang, serta promosi daerah Kota Malang yang difasilitasi Dinas KOMINFO bagian informasi publik. Sehingga apa yang dimasukkan dengan pemerintahan *good governance* seperti yang diungkapkan dalam LAN (2000:8) dapat tercapai yaitu penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergisan *interaksi* yang *konstruktif* di antara *domain-domain* Negara, sektor swasta dan *society*.

Dengan adanya landasan hukum ini maka Pemerintah Daerah Kota Malang dapat memberikan pelayanan penyediaan informasi publik kepada masyarakat Kota Malang tanpa terbatas oleh ruang dan waktu sebagaimana diungkapkan oleh Budi Raharjo, bahwa manfaat penggunaan *e-government* yaitu salah satunya adalah adanya pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan (<http://www.cert.or.id/~budi/articles/e-gov-makassar.doc>) serta sebagaimana di jelaskan oleh Peni dalam pidatonya yang berjudul “Implementasi *e-government* Melalui Pembangunan Jaringan Malang *Online*” mendefinisikan bahwa *e-government* adalah merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang menggunakan basis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi



interaktif antara pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan langsung tanpa perlu bertatap muka tanpa membuang waktu. (www.rachdian.com, 01/11/2008).

Secara keseluruhan dengan adanya PERDA No. 6 tahun 2008 dan Peraturan Walikota no.49 tahun 2008 merupakan perwujudan dari pengaplikasian dari Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 (6), tentang tujuan dari pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dan secara tidak langsung dengan adanya Peraturan Daerah ini juga mendukung terlaksananya pemerintahan *good governance* dimana salah satu karakteristiknya seperti yang diungkapkan oleh UNDP ialah beroperasi berdasarkan aturan hukum, serta efektif dan efisien dalam penggunaan sumber daya (www.wordpress.com, 01/10/2008), sehingga pemerintah Kota Malang telah menjalankan pemerintahan yang berbasis *good governance* dimana dalam pelaksanaan pemerintahan yang menggunakan media elektronik atau *e-government* tetap berdasarkan undang-undang atau peraturan baik yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kota Malang maupun pemerintah pusat.

b) Struktur Organisasi pelaksana *e-government*

Dinas Kominfo kota Malang mempunyai struktur yang diatur dalam Perda No. 6 tahun 2008 tepatnya pasal 8 ayat 3, sub bagian dari Dinas Kominfo

bertanggung jawab kepada walikota. Pembagaian bagian-bagian dalam Dinas Kominfo diharapkan mampu memberikan hasil yang maksimal karena tugas dan tanggungjawab yang dilakukan sangat berat. Dalam struktur pelaksana *e-government* Kota Malang yang dalam hal ini khususnya Dinas Kominfo terdapat sekitar 20 bagian yang mempunyai tugas dan fungsi masing-masing.

Para pelaksana yang dalam hal ini Dinas Kominfo diharapkan mampu menjalankan tugas yang semaksimal mungkin kepada masyarakat. Penciptaan *website* yang diharapkan mampu dinikmati oleh masyarakat harus benar-benar beraskan transparansi tanpa ada yang ditutup-tutupi. Konsep *good governance* yang diharapkan mampu mengusung asas transparansi harus dijalankan oleh orang-orang yang benar-benar ahli dibidangnya. *job description* yang jelas akan percuma bila orang bekerja tidak mempunyai kemampuan dasar dibidangnya. Kemampuan dalam menjalankan fungsi masing-masing pekerjaan pada akhirnya akan berdampak jelas pada waktu pelaksanaan dan hasil. Struktur yang gemuk dengan banyak orang yang tidak ahlinya akan percuma dalam pelaksanaannya.

Diharapkan pula dengan adanya *job description* yang jelas dan ditempati pula oleh orang-orang yang menguasai bidangnya akan membuat para pegawai dapat mengambil keputusan yang tepat sesuai dengan masalah yang akan dihadapi seperti yang dijelaskan oleh Sekretariat Pengembangan Public *Good Governance* Bappenas tentang beberapa karakteristik pemerintahan yang beraskan *good governance* yaitu profesional dan kompeten dimana di dalam pemberian pelayanan publik dan pembangunan dibutuhkan aparat pemerintahan yang memiliki kualifikasi dan kemampuan tertentu, dengan profesionalisme yang



sesuai. Selain itu ciri yang lain ialah efisien dan efektif; agar dapat meningkatkan kinerja tata pemerintahan baik di pusat maupun daerah dibutuhkan struktur yang tepat (www.wordpress.com, 01/10/2008).

Struktur yang ada pada dinas Kominfo kota Malang termasuk pada ukuran besar karena ada sekitar 20 bagian yang kesemuanya ada 38 orang. Struktur yang besar ini diharapkan mampu menciptakan sebuah implementasi *e-government* yang baik karena dengan banyaknya orang dapat bekerja sama dan menghasilkan sebuah sistem kerja yang bagus. Struktur yang sedemikian diharapkan diduduki oleh orang-orang yang benar-benar ahli dibidangnya untuk menjadikan sistem *e-government* berjalan dengan semestinya dan menciptakan pemerintahan *good governance*. Dengan adanya struktur yang bagus dan juga SDM yang memadai diharapkan pembangunan yang dilakukan tidak hanya berpikir untuk saat ini namun juga pembangunan yang dilakukan berwawasan jauh ke depan atau memiliki visi dan misi yang jauh ke depan seperti yang dijelaskan oleh Nico Andrianto dimana baik buruknya suatu pemerintahan dapat diukur apabila telah bersinggungan dengan prinsip-prinsip *good governance* salah satunya yaitu memiliki visi strategis dimana dalam melakukan suatu pembangunan di negara, baik pemerintah, masyarakat maupun sektor swasta harus memiliki pandangan yang jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan juga pembangunan manusia (2007:24).

c) Mekanisme pengelolaan dalam pelaksanaan *e-government*

Mekanisme pengelolaan penggunaan *website* sebagai media sosialisasi pemerintah daerah Kota Malang pertama mencakup pengembangan *hardware*,



software, brainware, dan juga teknologi yang menunjang *website* Pemerintah Daerah Kota Malang meliputi kegiatan analisa dan dan evaluasi dengan tujuan agar *website* tidak tertinggal oleh *website* yang lainnya dan juga dapat selalu memenuhi tuntutan masyarakat yang kian hari kian berkembang. Semua ini dilakukan oleh bidang APTEL dinas KOMINFO. Sesuai dengan yang diungkapkan oleh UNDP mengenai salah satu karakter pemerintahan yang berbasis *good governance* yaitu dapat mengatasi isu – isu temporer dan berorientasi pelayanan (www.wordpress.com, 01/10/2008)

Kedua mekanisme pengelolaan penggunaan *website* sebagai media sosialisasi Pemerintah Daerah Kota Malang adalah penyampaian informasi yang terdapat dalam *website* mencakup memproses berita mulai dari peliputan hingga penyajian berita. Berita yang diberikan harus di *up date* sehingga harus selalu mencari berita yang berkaitan dengan program yang terkait dengan Pemkot Malang setiap harinya. Semisal program bakti sosial, program pengenalan tentang koperasi, harga sembako yang diperoleh dari Dinas Pasar dan sebagainya. Cara peliputan yang dilakukan yaitu dengan jemput bola atau terjun langsung ke tempat berita dan terkadang juga ada instansi yang memberikan berita kepada bidang ini agar dimasukkan ke dalam *website* Kota Malang. Seperti yang dijelaskan oleh Sekretariat Pengembangan Public *Good Governance* Bappenas dimana salah satu karakteristik dari pemerintahan berbasis *good governance* ialah berkomitmen pada tuntutan pasar dalam artian upaya pengaitan kegiatan ekonomi masyarakat dengan pasar baik di dalam daerah maupun antar-daerah merupakan contoh wujud



nyata penerapan prinsip tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pasar (www.wordpress.com, 01/10/2008)

Selain pembuatan *website* sebagai media sosialisasi Pemerintah Daerah Kota Malang juga membuat sarana pendukung berupa internet dan intranet.

Internet ini biasanya digunakan untuk mengetahui berita, informasi program, memberi saran atau kritikan tentang Kota Malang sampai dengan *download* formulir untuk mengurus perijinan seperti pengurusan IMB, ijin usaha, dll. Untuk

mendukung internet ini sendiri Pemkot Malang telah membangun *hot spot* yang dibangun di lingkup Kota Malang yang pada awalnya terletak di Balai Kota Malang hingga sekarang yang sudah mencapai ke 57 kelurahan yang ada di Kota Malang. Diharapkan dengan adanya *hot spot* ini masyarakat khususnya yang memiliki perangkat *laptop* semakin mudah untuk mengakses *website* Kota Malang.

Sedangkan intranet digunakan untuk lingkungan dalam pegawai Pemkot Malang atau biasanya disebut sistem aplikasi surat menyurat antar dinas. Dengan adanya intranet ini diharapkan koordinasi antar dinas semakin mudah dan cepat jadi untuk menjawab keluhan – keluhan yang masuk lewat *website* sehingga salah satu unsur *good governance* yaitu *responsive* efektif dan efisien karena untuk mengambil keputusan dapat dilakukan dengan mengurangi biaya dan mempersingkat waktu. Sedangkan walikota bisa melakukan kontrol tentang keputusan yang diambil oleh dinas terkait lewat intranet tersebut sehingga ada proses delegasi dalam mengambil keputusan namun tetap diawasi. Berdasarkan penjelasan diatas mekanisme pengelolaan *e-government* yang diwujudkan dengan



pengembangan pengembangan *hardware, software, brainware*, dan juga teknologi yang menunjang *web site* meliputi kegiatan analisa dan dan evaluasi dengan tujuan agar *website* tidak tertinggal oleh *website* yang lainnya dan juga dapat selalu memenuhi tuntutan masyarakat yang kian hari kian berkembang, penyampaian informasi yang terdapat dalam *website* mencakup memproses berita mulai dari peliputan hingga penyajian berita serta ditunjang oleh internet dan intranet. Merupakan wujud dari pengaplikasian dari pemerintah elektronik atau *e-government* sebagaimana menunjuk pada definisi pemerintahan elektronik menurut Walikota Malang Peni Suprpto, bahwa *e-government* adalah merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang menggunakan basis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan langsung tanpa perlu bertatap muka tanpa membuang waktu. (www.rachdian.com, 01/11/2008)

d) Ruang lingkup dalam pelaksanaan e-government

Dinas Kominfo sebagai salah satu pelaksana pemerintahan berbasis elektronik, memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan berita kepada masyarakat lewat semua media baik media elektronik hingga media cetak. Sesuai dengan pemerintahan yang bersistem *e-government*, Dinas Kominfo pun juga berkewajiban menyampaikan berita lewat situs yang dimiliki oleh pemkot Malang yaitu <http://www.malangkota.go.id/>. Dalam penyampaian berita khususnya lewat *website*, Dinas Kominfo memiliki batasan atau ruang lingkup



dalam penyampaian berita dan juga mengatasi saran. Untuk penyampaian berita yang sebelumnya telah dilakukan proses editing oleh Bidang Informasi Publik itu terbatas pada berita yang sifatnya umum, semisal berita tentang program yang sedang dilaksanakan oleh Kota Malang. Dinas KOMINFO bertanggung jawab penuh terhadap semua apa yang diberikan lewat *website*, adanya undang-undang yang mengatur tentang pelaksanaan *e-government* membuat proses penyampaian semua berita atau info menjadi legal. Batasan-batasan dalam penyampaian informasi publik pemerintah Kota Malang khususnya Dinas Kominfo menekankan pada UU Nomer 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik sehingga masyarakat mampu menikmati keterbukaan informasi. Seperti yang dijelaskan oleh Nico Andrianto dimana pemerintahan *good governance* salah satu karakternya ialah adanya transparansi sehingga seluruh program pemerintah harus dapat diakses oleh masyarakat dengan bebas sehingga masyarakat dapat mengontrol dan memantau apa yang dilakukan oleh pemerintah (2007:24)

UU No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan dampak yang sangat baik bagi masyarakat dimana masyarakat khususnya Kota Malang dapat menikmati dan mengetahui semua akses informasi karena hakekat penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yaitu mengenai pengalokasian sumber daya yang ada untuk diberikan kepada masyarakat. Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pemerintah perlu didekatkan kepada masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, pemerintah pusat perlu membagikan beberapa



kewenangan/kekuasaannya kepada pemerintah daerah (*sharing of power*) dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dekat dengan masyarakat.

Keterbukaan informasi ini adalah implementasi dari beberapa unsur *good governance* dimana menurut Bhata dalam Nisjar (1997:119) dalam Widodo (2001:1) adalah :

- 1. Akuntabilitas
- 2. Transparansi
- 3. Keterbukaan
- 4. *Rule of law*

Transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah hanya dapat diperoleh dengan adanya sebuah keterbukaan informasi yang diberikan pemerintah sebagai pelaku penyelenggaraan. Transparansi yang dibuat oleh pemerintah Kota Malang dengan membuat *website* adalah salah satu jalan terbaik untuk memberikan masyarakat dalam mengakses informasi yang ada.

e) Pengembangan yang dilakukan dalam pelaksanaan *e-government*

Pada pelaksanaan *e-government*, informasi, komunikasi, dan transaksi antara masyarakat dan pemerintah dilakukan via internet. Sehingga ada beberapa manfaat yang dihasilkan seperti misalnya, komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu. Artinya, pelayanan pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat, *service* dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, bahkan *mobile* dimanapun tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan atau tempat-tempat pelayanan umum. Akselerasi kecepatan



pelayanan berarti juga merupakan penghematan dalam waktu, energi maupun sumber daya. Selain manfaat tersebut, akses informasi ke pemerintah menjadi terbuka sangat sangat lebar sehingga tidak ada lagi istilah 'warga kelas satu' dan 'warga kelas dua' di hadapan pemerintah. Seperti yang dijelaskan oleh Sekretariat Pengembangan Public Good Governance Bappenas dimana salah satu karakteristik pemerintahan *good governance* berkomitmen pada pengurangan kesenjangan sehingga diharapkan semua aparat pemerintahan harus berupaya memperkecil kesenjangan yang terjadi di antara masyarakat. Kesenjangan ini dapat berupa kesenjangan ekonomi, sosial, *gender*, dan budaya. (www.wordpress.com, 01/10/2008). Baik pemerintah dan masyarakat dari semua golongan saling terbuka dalam interkasi dan komunikasinya yang mengarah pada keterbukaan. Terciptanya keterbukaan (transparansi) diharapkan akan terjadi proses demokratisasi dan transparansi politik serta administrasi. Dengan demikian cara ini akan mampu meminimalisir penyelewengan kebijakan pemerintah, karena transparansi kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan makin mudah dikelola dan diawasi.

Pelaksanaan pemerintahan dengan basis elektronik dimulai dengan pembuatan *website* Kota Malang pertama kali dimulai pada tahun 2002 dengan alamat <http://www.malangkota.go.id/> yang dibuat oleh KPDE yang pada waktu itu memang bertugas mengurus masalah telematika di Kota Malang. Salah satu faktor yang melatarbelakangi pembuatan *website* ini ialah pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta tuntutan masyarakat yang tinggi akan informasi yang cepat, efisien, transparan dan akuntabel yang sudah menggunakan



media teknologi. Untuk menjawab tuntutan ini maka pengembangan terus dilakukan tiap tahunnya. Pada tahun 2004 dimulai tahap pertama pengembangan Malang *Online*. Menurut wawancara yang dilakukan dengan Bapak Sidik selaku Kasi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematika Bidang Aplikasi dan Telematika Dinas Kominfo, pembangunan dimulai dengan mengembangkan fasilitas intranet khusus untuk Balaikota Malang di Jalan Tugu dengan menggunakan sistem LAN (*Local Area Network*). Pengembangan sistem yang seperti ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas *e-government*, menurut Peni dalam pidatonya yang berjudul Implementasi *E-Government*. Melalui Pembangunan Jaringan Malang *Online* mendefinisikan bahwa *E-Government* adalah merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang menggunakan basis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan langsung tanpa perlu bertatap muka tanpa membuang waktu. (www.rachdian.com, 01/11/2008)

Selanjutnya pada tahun 2005 dilanjutkan Malang *Online* tahap 2 dimana pada tahap ini pembangunan yang dilakukan antara lain membangun *server* di 9 titik (antara lain dinas Pariwisata, dinas Perindustrian dan Perdagangan, dinas Kebersihan, dinas Pertanian, dll), mengkoneksikan dinas – dinas yang ada di luar Balaikota dengan menggunakan sarana nirkabel yaitu *wifi*, serta penambahan sarana *hardware* seperti peralatan *wifi* dan juga pengembangan *software*. Dan pada tahun 2006 semua dinas sudah 100% terkoneksi lewat internet dan juga



mulai dilakukan pengembangan juga pada bagian internet. Selain itu untuk pusat *moc* dan *hosting*, pusat *webserver*, dan *mailserver* sudah berada di KPDE dan di manajemen sendiri. Begitupun dengan manajemen koneksitas intranet dan internet seperti pengaturan *bandwidth* dilakukan di KPDE sendiri. Dengan adanya fasilitas intranet dan internet ini diharapkan koordinasi antar satuan kerja semakin mudah. Terlebih lagi dalam menghadapi semua masalah yang ada pada masyarakat maka dapat diatasi dengan cepat sesuai dengan satuan kerja yang bertanggung jawab atas masalah tersebut. Namun setiap keputusan yang keluar tetap diawasi oleh kepala daerah yang dalam hal ini ialah Walikota Malang sehingga tetap dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini secara tidak langsung masuk dalam kriteria pemerintahan yang telah menerapkan asas-asas *good governance* seperti yang diungkapkan oleh Sekretariat Pengembangan Public *Good Governance* Bappenas yang menjelaskan bahwa pemerintahan *good governance* haruslah memenuhi beberapa karakter yaitu cepat tanggap (*responsif*) dimana aparat pemerintah harus cepat tanggap dan segera mengambil prakarsa penanggulangan terhadap berbagai permasalahan sosial yang muncul di masyarakat. Namun keputusan tersebut harus dapat bertanggung jawab/bertanggung gugat (*akuntabel*) sehingga penyelenggara pemerintahan harus menerapkan prinsip akuntabilitas atau bertanggung jawab/bertanggung gugat dalam penyelenggaraan pemerintahan (www.wordpress.com, 01/10/2008).

Pada tahun 2007 karena pembangunan infrastruktur untuk setiap dinas sudah terpenuhi maka pengembangan lebih kearah penambahan konten atau



aplikasi baru untuk internet. Mulai tahun 2007 hingga sekarang beberapa pengembangan yang dilakukan antara lain:

1. Jaringan *Online* 24 jam
2. PSB *online*: aplikasi sistem penerimaan siswa baru dengan cara mengakses lewat internet.
3. Jaringan Pendidikan Nasional (JARDIKNAS): dengan aplikasi ini mengkoneksikan 450 sekolah di Kota Malang secara *online* sehingga memungkinkan siswa untuk saling berinteraksi antar sekolah dengan cepat. Aplikasi ini dilakukan dengan pihak ke-3 melalui MOU dengan PT. Telkom Indonesia.
4. *E-Learning*: merupakan layanan pembelajaran terpadu, dimana proses pembelajaran di satu sekolah dapat diikuti sekolah lain bersama-sama (*real time*).
5. Politeknik IT: Digunakan untuk menyiapkan tenaga TIK yang professional, menguasai TIK, meningkatkan daya saing SDM TIK dan membangun *entrepreneurship* SDM di bidang TIK.
6. Layanan Perijinan *Online*: merupakan aplikasi layanan perijinan satu atap secara *online* meliputi IMB, HO, Ijin Trayek, Ijin Reklame, Ijin Usaha, dll. Aplikasi ini memungkinkan memberikan layanan informasi mengenai biaya, perhitungan retribusi, status perijinan, formulir permohonan yang dapat di *download* serta informasi lain terkait perijinan.
7. Sistem Administrasi Kependudukan: pengintegrasian SIM data kependudukan lokal dengan memberikan pelayanan pembuatan KTP

online di setiap kecamatan, dengan Kantor Kependudukan dan Sipil sebagai penyedia *database* nya.

8. *Digital Library*: Sistem aplikasi peminjaman buku dan pengembalian secara *online* hasil kerjasama antara Dinas Kominfo dengan Perpustakaan Kota Malang.

9. Pelayanan penyajian data maupun informasi melalui *website*: memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengetahui informasi Kota Malang seperti info, arsip, *political mapping*, pariwisata, industri, perdagangan, investasi, produk hukum, info pertanian, info layanan, perijinan, sekolah atau perguruan tinggi, dll. Selain itu juga memberikan layanan atau informasi melalui *website*, termasuk pengaduan, *video news*, *e-mail* dll.

10. PDAM *Billing System*: merupakan layanan pembayaran tagihan rekening PDAM secara *online* yang berada di berbagai titik, sehingga memudahkan akses masyarakat untuk melakukan pembayaran dengan cepat dan mudah. Disini juga disajikan *Geographic Information System* (GIS) atau disebut pula sistem informasi geografi sehingga memudahkan untuk melakukan *monitoring*, *maintenance* ataupun penambahan jaringan instalasi pipa atau saluran baru dan juga memuat *database* pelanggan.

11. Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG): adalah pengintegrasian data tentang kepegawaian yang ada di seluruh Pemerintahan Kota Malang yang selalu di-*update* setiap hari.



12. SIM Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi (PERINDAGKOP):

merupakan aplikasi SIM yang memiliki semua informasi perdagangan tentang harga barang terutama kebutuhan pokok yang dijual di pasar-pasar yang ada di Kota Malang.

13. Sistem Manajemen Evaluasi dan Pembangunan (SMEP):

merupakan aplikasi yang memudahkan kepala daerah untuk melakukan evaluasi terhadap pembangunan yang dilakukan di semua dinas di Pemkot Malang.

Dimana semua dinas memiliki *server database* pembangunan yang dilakukan yang tersambung dengan *website* Kota Malang, sehingga hasil *update* terbaru pembangunan yang dilakukan oleh dinas-dinas akan terpantau oleh kepala daerah lewat *website*.

14. SIM Keuangan:

bentuk aplikasi SIM yang ada di Dispenda dan Kantor Pajak dan Restribusi, sebagai bentuk *monitoring report* semua satker khususnya dalam penerimaan pajak, restribusi, perijinan, pengelolaan PAD, pengeluaran, dll.

15. SIM Kesehatan:

merupakan aplikasi SIM yang terdapat di dalam Dinas Kesehatan Kota Malang yang meberi kemudahan bagi masyarakat untuk berkonsultasi mengenai kesehatannya. Selain itu disini juga disajikan jadwal kegiatan Dinas Kesehatan Kota Malang selama 1 tahun, yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui adanya program-program untuk kesehatan yang biasanya diadakan tanpa dipungut biaya.

16. SIM Hukum:

merupakan aplikasi SIM yang terdapat di dalam Bagian Hukum Kota Malang yang mampu menyajikan data informasi Perda dari



tahun ketahun guna memberikan kemudahan bagi para Satker menjalankan tugas dan fungsi, juga bagi masyarakat atau publik sebagai acuan kemudahan dalam urusan investasi dan perijinan.

Dari daftar pengembangan diatas maka dapat dikategorikan bahwa tahap pelayanan berbasis *e-government* yang diterapkan oleh Kota Malang saat ini telah masuk dalam tingkatan *transact* dimana pada tingkatan ini sudah terjadi perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai konsekuensi diberikannya jasa dari pemerintah (*e-procurement*). Aplikasi ini lebih rumit karena mengharuskan adanya sistem keamanan dan perlindungan bagi pihak-pihak yang bertransaksi sesuai dengan kategori tingkatan situs pemerintahan yang yang dijelaskan oleh Andrianto (2007:47). Namun dalam kenyataannya masih belum penuh dalam tahap ini karena masih dalam tahap awal memasuki tahap *transact* sehingga masih banyak harus melakukan pembenahan dan adaptasi lagi.

Namun untuk tahap interaksi sudah benar benar menguasai sebagaimana yang dijelaskan Ali Rakhman dalam blog nya yaitu dimana *e-government* sudah menyediakan sarana untuk interaksi dua arah antara pejabat pemerintah dengan masyarakat sebagai pengguna layanan publik, misalnya dalam bentuk sarana untuk menampung keluhan, forum diksusi, atau *hotline* nomor telepon atau *email* pejabat (<http://chandrax.wordpress.com/2008/05/21/electronic-government-e-government/>, 01/10/2008). Hal ini dibuktikan dengan adanya aplikasi *online* forum yang memungkinkan masyarakat Kota Malang untuk mengadakan masalah-masalah lewat *e-mail* atau lewat media *chatting*. Sehingga apabila ada gangguan maka dapat segera ditanggulangi. Dan secara tidaki langsung pelayanan



ini juga turut menyertakan partisipasi masyarakat sehingga salah satu karakteristik dari pemerintahan berasaskan *good governance* seperti yang diungkapkan oleh Nico Andrianto bahwa pemerintahan yang baik ialah pemerintahan yang turut menyertakan partisipasi masyarakat dimana semua masyarakat memiliki hak dan kewajiban untuk berpartisipasi dalam seluruh program pemerintah. Karena masyarakat memiliki peran penting dalam pelaksanaan pemerintahan. Suatu program dibuat untuk masyarakat dan digunakan untuk kepentingan masyarakat dan masyarakat membuat suatu imbal balik berupa saran atau kritik yang dapat digunakan untuk proses pemerintahan (2007:24).

2. Faktor-faktor yang dapat menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-gov* terkait penggunaan *website* sebagai media sosialisasi program-program pemerintah daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam rangka menuju *good governance*:

A. Faktor-faktor penghambat, yang meliputi:

1. Internal

Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan *e-government* di Kota Malang jika dilihat dari internal ada beberapa penyebab antara lain permasalahan SDM yang memiliki standar kompetensi dibidang IT, dimana para PNS yang ada tidak semua berlatar belakang pendidikan yang berkaitan dengan IT. Kemampuan mengendalikan dan mengoperasikan yang berkaitan dengan *e-government* akan terkendala jika kemampuan dibidang IT kurang dimiliki oleh para PNS. SDM menjadi salah satu kesuksesan untuk berkembangnya *e-*

government, ketidakadaan SDM yang potensial untuk mengembangkan *e-government* karena kemungkinan pada 10-20 tahun yang lalu pemerintah daerah jarang bahkan tidak pernah merekrut pegawai baru dengan latar belakang bidang IT karena pada masa itu belum ada gambaran ke depan tentang pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. Permasalahan kedua adalah sarana dan prasarana dalam menunjang *e-government* kurang memadai disamping itu Masalah tersebut juga diperparah dengan masih mahalnnya sarana dan prasarana teknologi IT. Keterbatasan dalam sarana dan prasarana penunjang *e-government* membuat penghambat lajunya. keterbatasan sarana ini diperlihatkan dengan hanya ada beberapa perangkat komputer yang ada dalam beberapa instansi pemerintah. Keterbatasan dana dan SDM yang kurang potensial menyebabkan penghambat bagi pelaksanaan *e-government*.

2. Eksternal

Dalam pelaksanaan *e-government* target yang dituju adalah kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi yang ada di pemerintahan khususnya pemerintahan daerah, kemudahan akses inilah digunakan masyarakat dalam penilaian dan menentukan sejauh mana kinerja pemerintah daerah. Keadaan masyarakat inilah dapat menyebabkan penghambat dalam kinerja *e-government*, dimana tidak semua masyarakat terutama pada Kota Malang berada pada garis kemapanan. *E-government* mempunyai fungsi untuk dinikmati semua masyarakat, tetapi pada khususnya tidak semua masyarakat dapat menikmatinya dikarenakan untuk mengakses *e-government* masyarakat harus mempunyai pengertian terhadap IT, tetapi pada kenyataannya penggunaan internet pada Kota malang masih 5,1%



dari jumlah penduduk, hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang tidak dapat menikmati dari *e-government* ini.

B. Faktor-faktor pendukung yang meliputi :

1. Internal

Pelaksanaan *e government* memunculkan sebuah harapan baru bagi masyarakat dan pemerintah daerah sendiri, kebijakan ini diharapkan fungsi pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang *good governance* akan tercapai. transparansi, akuntabilitas pemerintah daerah diharapkan dapat dinikmati oleh masyarakat daerah itu. Faktor penunjang atau pendukung dalam pelaksanaan *e government* diinternal adalah bagaimana pemerintah daerah sebagai *stakeholder* mampu membuat ini menjadi sebuah jalan yang efektif untuk menciptakan sebuah kemajuan didaerahnya. Para pelaku ini diharapkan mempunyai sebuah kapasitas untuk mengerti bagaimana menjalankan sebuah *e government* ini sehingga hasil yang akan dicapai akan maksimal. Pemberian pelatihan-pelatihan oleh pemerintah pusat kepada daerah tentang *e-government* diharapkan mampu menunjang kapasitas pemerintah daerah untuk *memaintenance e-government* itu sendiri. para *stakeholder* sangat berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya fungsi-fungsi yang ada dalam *e-government*, *training* atau pelatihan diharapkan mampu menjadi sebuah alat untuk menunjang kapasitas para pelaku untuk menjalankan semua fungsi yang ada di *e-government*.

2. Eksternal

Faktor yang mendukung dalam perspektif eksternal lingkungan pemerintahan Kota Malang dalam menjalankan *e-government* adalah sikap pro

aktif yang ada dimasyarakat Kota Malang. Kemauan untuk mengakses sarana informasi melalui internet di Kota Malang cukup tinggi, ini dikarenakan Kota Malang sebagai Kota Pendidikan yang mana bercampurnya masyarakat pendatang (mahasiswa) dengan masyarakat asli diharapkan mampu menjadi sebuah simbiosis mutualisme untuk bertukar sebuah ilmu tentang internet. Sarana-sarana internet banyak tersedia di Kota Malang sebagai media akses bagi masyarakat sangat memudahkan masyarakat untuk menjadi pengguna. Kemampuan masyarakat tentang internet ini diharapkan menjadi modal yang penting dalam menjalankan *e government* dimana ada sebuah fungsi timbal balik antara pemerintah sebagai penyedia dan masyarakat sebagai pengakses. Kemudahan-kemudahan media internet yang banyak ditemukan di Kota Malang menjadikan masyarakat akan mampu berkembang lebih cepat untuk dapat mengakses semua program-program pemerintah Kota Malang.



**BAB V
PENUTUP**

1. KESIMPULAN

a. Dasar operasional pelaksanaan *e-government* di Kota Malang adalah PERDA Nomer 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas

Daerah yang tercantum dalam pasal 8 dan Peraturan Walikota Nomer 49 Tahun 2008 Tentang Uraian Tupoksi dan Tata Kerja Dinas KOMINFO.

Pembuatan *website* sebagai salah satu implementasi *e-government* Kota Malang yang digunakan landasan hukum adalah PERDA No. 6 Tahun 2008 Pasal 8(q) dijelaskan bahwa “penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah”, serta Peraturan Walikota no.49 tahun 2008

pasal 25(c) dijelaskan bahwa Dinas KOMINFO bagian informasi publik mempunyai fungsi” pelaksanaan fasilitasi sarana dan prasarana informasi publik dan promosi”. Dengan kata lain *website* Pemerintah Daerah Kota

Malang berfungsi sebagai penyampaian data hasil pembangunan, informasi lainnya terkait pelayanan publik di Kota Malang, serta promosi daerah Kota Malang yang difasilitasi Dinas KOMINFO Bagian Informasi Publik.

b. Struktur organisasi pelaksana *e-government* di Kota Malang cukup besar yaitu 20 bagian dengan jumlah pegawai sebanyak 38 orang dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 17 orang, SMA 11 orang, S2 sebanyak 8 orang dan DIII sebanyak 2 orang. Dengan banyaknya bagian dalam struktur organisasi Dinas KOMINFO diharapkan mampu menyelesaikan





tugas semaksimal mungkin sesuai dengan *job description* nya sehingga dalam mengambil keputusan dalam pemberian pelayanan cukup maksimal pula.

c. Mekanisme pengelolaan penggunaan *website* sebagai media sosialisasi Pemerintah Daerah Kota Malang pertama mencakup pengembangan *hardware, software, brainware*, dan juga teknologi yang menunjang *website* Pemerintah Daerah Kota Malang meliputi kegiatan analisa dan dan evaluasi dengan tujuan agar *website* tidak tertinggal oleh *website* yang lainnya dan juga dapat selalu memenuhi tuntutan masyarakat yang kian hari kian berkembang, *website* Pemerintah Kota Malang diharapkan mampu menjawab keluhan – keluhan yang masuk lewat *website* sehingga salah satu unsur *good governance* yaitu *responsive* efektif dan efisien.

d. Ruang lingkup dalam pelaksanaan *e-governement* dimana Dinas KOMINFO sebagai salah satu pelaksana pemerintahan berbasis elektronik, memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan berita kepada masyarakat lewat situs yang dimiliki oleh Pemkot Malang yaitu <http://www.malangkota.go.id/>. Bagian Informasi Publik merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam memberikan informasi dalam *website* Pemkot Malang. Batasan-batasan dalam penyampaian informasi Publik pemerintah Kota Malang khususnya Dinas Kominfo menekankan pada UU Nomer 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik sehingga masyarakat mampu menikmati keterbukaan informasi. UU No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan dampak yang sangat baik bagi masyarakat dimana masyarakat

khususnya masyarakat Kota Malang dapat menikmati dan mengetahui semua akses informasi karena hakekat penyelenggaraan pemerintah adalah pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat, yaitu mengenai pengalokasian sumber daya yang ada untuk diberikan kepada masyarakat.

- e. Pengembangan yang dilakukan dalam pelaksanaan *e-government* di Kota Malang cukup banyak. Antara lain pelayanan pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat, *service* dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu. Akselerasi kecepatan pelayanan berarti juga merupakan penghematan dalam waktu, energi maupun sumber daya. Selain manfaat tersebut, akses informasi ke pemerintah menjadi terbuka sangat lebar sehingga tidak ada lagi istilah 'warga kelas satu' dan 'warga kelas dua' di hadapan pemerintah. Pengembangan dilakukan setiap tahun mulai dari *software*, *hardware* hingga *brainware*. Pengembangan aplikasi yang dilakukan antara lain Jaringan *Online* 24 jam, PSB *online*, Jaringan Pendidikan Nasional (JARDIKNAS), *E-Learning*, Politeknik IT, Layanan Perijinan *Online*, Sistem Administrasi Kependudukan, *Digital Library*, Pelayanan penyajian data maupun informasi melalui *website*, PDAM *Billing System*, Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG), SIM Perindustrian Perdagangan dan Koperasi (PERINDAGKOP), Sistem Manajemen Evaluasi dan Pembangunan (SMEP), SIM Keuangan, SIM Kesehatan, SIM Hukum. Dari daftar pengembangan diatas maka dapat dikategorikan bahwa tahap pelayanan berbasiskan *e-government* yang diterapkan oleh



Kota Malang saat ini telah masuk dalam tingkatan *transact* dimana pada tingkatan ini sudah terjadi perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai konsekuensi diberikannya jasa dari pemerintah (*e-procurement*). Aplikasi ini lebih rumit karena mengharuskan adanya sistem keamanan dan perlindungan bagi pihak-pihak yang bertransaksi. Namun dalam kenyataannya masih belum penuh dalam tahap ini karena masih dalam tahap awal memasuki tahap *transact* sehingga masih banyak harus melakukan pembenahan dan adaptasi lagi.

f. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan *e-government* di Kota Malang jika dilihat dari internal ada beberapa penyebab antara lain permasalahan SDM yang belum memiliki standar kompetensi dibidang IT, dimana para PNS yang ada tidak semua berlatar belakang pendidikan yang berkaitan dengan IT. Selain itu kemampuan masyarakat lokal Kota Malang untuk mengakses internet masih sedikit.

g. Faktor yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan *e-government* di Kota Malang jika dilihat dari eksternal ada beberapa faktor antara lain kemudahan masyarakat Kota Malang dalam mengakses internet karena banyaknya layanan *wifi* sehingga merangsang masyarakat dalam berinternet dan juga karena masyarakat Kota Malang yang banyaknya kaum pelajar yang umumnya pendatang yang selalu menggunakan internet. Sehingga ada transfer ilmu antara para pelajar dengan penduduk lokal. Sedangkan internal dipengaruhi oleh komitmen Pemda setempat dalam mengembangkan pelayanan berbasis elektronik termasuk mengeluarkan landasan hukum.

2. SARAN

- a. Dengan adanya UU atau PERDA yang telah mengatur sistem informasi secara jelas diharapkan KOMINFO mampu memberikan sebuah pelayanan publik secara *online* dimana semua kegiatan-kegiatan pemerintah daerah dalam menjalankan selalu ditampilkan untuk dapat diakses masyarakat guna proses transparansi dapat dilakukan sehingga tercipta *good governance*
- b. Pengembangan *e-government* yang meliputi *software* dan *hardware* harap diperhatikan dan dievaluasi oleh para *stakeholder* (pemerintah daerah) sehingga mampu meningkatkan kinerja sistem *website* pemerintah daerah selalu dapat diakses oleh masyarakat. Peningkatan-peningkatan SDM dapat menjadi acuan untuk mengembangkan *e-government*.
- c. Pelatihan-pelatihan di bidang IT kepada para PNS diharapkan mampu menjadi sebuah wacana dan dapat menambah pengetahuan dibidang IT sehingga mampu menjalankan fungsinya sebagai implementor. Penyuluhan terhadap masyarakat Kota Malang untuk menggunakan internet harus dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Malang
- d. Adanya pemanfaatan teknologi informasi secara optimal khususnya penggunaan *website* Pemerintah Kota Malang baik oleh masyarakat maupun Pemerintah Kota Malang sendiri sebagai media informasi dan interaksi. Sehingga diharapkan mampu membuat budaya baru untuk masyarakat dalam berinteraksi dan berpartisipasi aktif yang juga sebagai *control* pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah.





DAFTAR PUSTAKA

- Affan. 2008. *Kebijakan Pengembangan E-Government Di Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah*. (online) (http://www.depdagri.go.id/konten.php?nama=Artikel&op=detail_artikel&id=2) diakses tanggal 10 November 2008.
- Andrianto, Nico. 2007. *Good E-government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-government*. Malang: Bayumedia Publishing
- Ali, Faried. 1997. *Metode Penelitian Sosial Dalam Bidang Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dwidjowijoto, Riant Nugroho. 2000. *Otonomi Daerah : Otonomi Tanpa Revolusi, Kajian dan Kritik Atas Kebijakan Desentralisasi di Indonesia*. Jakarta : Gramedia.
- Gie, The Liang. 1997. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung.
- Hetifah, Sumarjo. 2004. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance: 10 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Inrianto, Suparno. 1999. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Manan, Bagir. 2002. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Mardiasmo. 2003. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : Andi.
- Milles, M.E3. dan Huberman A.M. 1992. *Analisis Dalam Kualitatif*; terjemahan. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- . 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : Andi.
- . 2008. *Stratejik Jurnal Administrasi Indonesia*. Malang: LPD FIA Unibraw.
- . 2005. *Mendambakan Layanan Publik Yang Cespleng*. Jakarta Timur: PT. Menara Merajut Nusantara.



----- . 2007. *Pengembangan Software Sistem Aplikasi Electronic Government (e-Gov) Pemerintah Daerah*. (online) (<http://www.rapidsoft-international.com/int/?q=node/42>) diakses tanggal 01 November 2008

Oentarto, dkk. 2004. *Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depan*. Jakarta : Samitra Media Utama.

Rokhman, Ali. 2008. *Potret Dan Hambatan E-Government Indonesia*. (online) (<http://chandrax.wordpress.com/2008/05/21/electronic-government-e-government/>) diakses tanggal 10 November 2008

Redaksi. 2008. *Plus Minus e-Gov Kota Malang*. (online) (http://jakarta.wartaegov.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1448%3Aplus-minus-e-gov-kota-malang&Itemid=59) diakses tanggal 11 desember 2008

SJ Sumarto, Hetifah. 2004. *Inovasi Partisipasi dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia

Sobandi, Baban. 2006. *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Bandung: Humaniora

Soejito, Irawan. 1981. *Hubungan Pemerintah dan Pemerintah Daerah*. Jakarta : Bina Aksara.

Singarimbun dan Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.

Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Suprpto, Peni. 2006. *Implementasi E-Government Melalui Pembangunan Jaringan Malang Online*. (online) (rachdian.com/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=32&Itemid=58) diakses tanggal 11 Desember 2008

Supriyady Bratakusumah, Dedy. 2003. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Tjokroamidjojo, Bintoro. 2003. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance*. Surabaya, Insan Cendekia Surabaya.



Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintah Daerah.*
Departemen Dalam Negeri RI, Jakarta.

Undang Undang Nomor 5 Tahun 1974 *Tentang Pengertian Daerah Otonom.*
Sekretaris Negara Republik Indonesia.

Instruksi Presiden RI Nomor 6 Tahun 2001 *Tentang Pengembangan Dan*
Pendayagunaan Telematika Di Indonesia. Sekretaris Negara Republik
Indonesia.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 *Tentang Kebijakan*
Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Sekretaris Negara
Republik Indonesia.

Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2001 *Tentang Pajak Daerah.*
Sekretaris Negara Republik Indonesia. Jakarta.

Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2003 *Tentang Tim*
Koordinasi Telematika Indonesia. Sekretaris Negara Republik Indonesia.

LAMPIRAN 1: Situs Resmi Pemerintah Kota Malang

The screenshot shows the official website of the Government of Malang. The header includes navigation links: Home, Contact, and Blompa. Below the header is a search bar and a menu with categories like SEKILAS MALANG, PEMERINTAHAN, LAYANAN PUBLIK, HASIL PEMBANGUNAN, FASILITAS DAERAH, and BASIS DATA. The main content area is divided into several sections:

- Home**: A central banner with a night view of a city square.
- Sambutan Walikota**: A section for the Mayor's address.
- Layanan Perijinan**: A section for online licensing services.
- Produk Hukum**: A section for legal products.
- Intranet**: A section for internal network services.
- PEMKOT MALANG**: Contact information for the city government, including address, phone, and fax numbers.
- Login Webmail**: A login form for webmail services.
- AREA INTERAKTIF**: A section with various interactive tools like maps, forums, and databases.
- INFO KOTA**: A section with city information like routes and schedules.
- HARGA BAHAN POKOK**: A section listing prices for various commodities like rice, oil, and eggs.
- BERITA MALANG**: A news section with articles and dates.
- SURAT WARGA**: A section for citizen letters and announcements.
- PENGUMUMAN**: A section for public notices and announcements.
- Artikel**: A section for articles and news pieces.
- RPJPD 2005-2025**: A section for the Regional Medium-Term Development Plan.
- PROGRAM JPER**: A section for the Regional Performance Report.
- BANGKIT!! LAWAN KORUPSI**: A section for anti-corruption efforts.
- RAFERDA**: A section for the Regional Representative Deliberation Body.
- TMC**: A section for the Malang Management Center.
- Media Center**: A section for public information and communication.
- Dirkretori**: A list of government departments and agencies.
- Link-link**: A list of external links to various government and public service websites.

The footer of the page contains the copyright notice: Copyright © 2007 DINAS KOMINFO Pemerintah Kota Malang | All Rights Reserved.



LAMPIRAN 2: Hasil Dokumentasi Penelitian



LAMPIRAN 3: Surat Rekomendasi Penelitian



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK
DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jl. Tugu No. 1 Telp. (0341) 366252 M A L A N G

Kode Pos 65119

Malang, 30 Maret 2009

Nomor : 072/301/35.73.405/2009
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi Penelitian /
Survey / Research

Kepada
Yth. Sdr. Kepala Dinas Komunikasi
dan Informatika
di
MALANG

Menunjuk Surat Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang

Tanggal : 17 Maret 2009
Nomor : 2602/J.1.14/PG/2009

Bersama ini diberitahukan bahwa :

Nama : Dimaz Dewangga M
Alamat : Jl. Krakatau No. 39 Malang
Pekerjaan : Mahasiswa
Kebangsaan : Indonesia

Bermaksud mengadakan Penelitian / Survey / Research

Judul : Penerapan E-Government Dalam Rangka Menuju Good Governance
(studi Tentang Penggunaan Website Sebagai Media Sosialisasi Program
Pemerintah Daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

Pembimbing : 1. Dr. Bambang Supriyono, MS
2. Drs. Moch. Rozikin, MAP

Peserta : -
Waktu : Maret – April 2009
Lokasi : Dinas Komunikasi dan Informatika

Mahasiswa Wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di Dinas / Badan /
Kantor Bagian Instansi setempat.

Demikian harap menjadikan maklum

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK
DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT



Tembusan :
Yth. Sdr. 1. Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang
2. Yang bersangkutan