

**PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS
ELECTRONIC GOVERNMENT**

(Studi Pada Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

SATYA PUTRA MAHENDRA

0610310154



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
2012**

Bla bla bla bla bla bla

MOTTO



RINGKASAN

Satya Putra Mahendra, 2012, **Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis *Electronic Government***, Komisi Pembimbing, Ketua : Drs. Muhammad Shobaruddin, MA, Anggota : Alfi Haris Wanto, SAP, MAP, MMG, 113+xiv

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka di bidang pemerintahan sekarang ini terjadi perubahan yang besar sekali. Salah satu perubahan itu adalah diwujudkan tata pemerintahan yang demokratis dan baik (*democratic and good governance*). Dalam rangka mewujudkan *good governance* yaitu salah satunya dengan cara *electronic government*. Diharapkan dengan pengembangan *electronic government* dapat terwujud pelayanan publik yang prima. Selain itu pengembangan *electronic government* untuk mewujudkan INPRES No.3 Tahun 2003. Pengembangan *electronic government* dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan informasi publik di bidang kesehatan khususnya melalui *website*. Diharapkan dengan pengembangan *electronic government* melalui *website* dapat memperbaiki pelayanan informasi kepada masyarakat.

Penelitian ini dilakukan atas dasar peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government*. Pada Dinas Kesehatan Kota Malang. Tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* oleh Dinas Kesehatan Kota Malang dan kendala dalam pengembangannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara tidak berstruktur, observasi dan penggunaan dokumen-dokumen terkait.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* telah sesuai dengan peraturan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan juga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai informasi pelayanan kesehatan. Walaupun peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* dapat dikatakan cukup baik tetapi ada beberapa kendala yang perlu diperbaiki seperti perlunya sosialisasi mengenai *website* dan juga peningkatan SDM yang ada di Dinas Kesehatan Kota Malang. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* telah berjalan dengan baik dan berkelanjutan di Dinas Kesehatan Kota Malang.

SUMMARY

Satya Putra Mahendra, 2012, **Improvement Quality of Public Information-Based Electronic Government**, Supervisor : Drs. Muhammad Shobaruddin, MA, Co-Supervisor : Alfi Haris Wanto, SAP, MAP, MMG, 113+xiv

In line with developments in science and technology, the current government in a huge change. One of those changes is the accomplishment of democratic governance and good (democratic and good governance). In order to realize good governance is one way saatunya electronic government. Expected with the development of electronic government can be realized public service excellence. In addition to realizing the development of electronic government INPRES # 3 of 2003. Development of electronic government by Malang City Health Department to improve public information services in health, especially through the website. Expected with the development of electronic government through the website to improve information services to the community.

The research was conducted on the basis of improving the quality of public information service based electronic government. At the Public Health Service of Malang. But in practice there are still some obstacles that occur. This study aims to determine how to improve the quality of public information service based electronic government by the Public Health Service of Malang and constraints in its development. The method used is a qualitative descriptive. The data was collected through unstructured interview technique, observation and the use of related documents.

The results of this study indicate that improved quality of public services-based electronic government information in accordance with the regulations and service standards that have been established and also to meet the needs of the community regarding health care information. Although improving the quality of public information service based electronic government can be quite good but there are some obstacles that need to be improved as the need for the socialization of websites as well as human resource development in Malang City Health Department. From this study it can be concluded that increasing the quality of public information service based electronic government has been running well and sustainably in Malang City Health Department.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis *Electronic Government* (Studi Pada Dinas Kesehatan 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. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Khairul Muluk, M. Si. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Muhammad Shobaruddin, MA selaku ketua komisi pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan arahan.
4. Bapak Alfi Haris Wanto, SAP, MAP, MMG selaku anggota komisi pembimbing yang juga telah memberikan banyak masukan dan arahan.
5. Ibu dr. Enny Sekar Rengganingati selaku Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang yang telah memberikan arahan yang baik.
6. Ibu Drs. Linda Rosdiana T, Apt,MM selaku kepala sekretariat.
7. Bapak Dwi Wijono, SKM selaku kepala sub. bagian sungram.
8. Bapak Azis, SKM yang telah banyak memberikan pengertian tentang *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id).

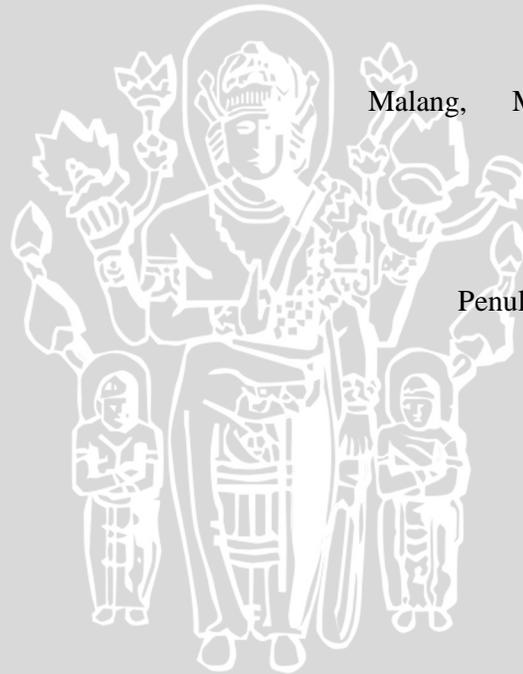
9. Kedua Orang Tua, Papa dan (Alm.) Mama serta kakak dan adik yang senantiasa memberi motivasi dan do'a saat suka maupun duka.

10. Teman-teman FIA Publik dan Bisnis Angkatan 2006 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu,

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

Malang, Mei 2012

Penulis



DAFTAR ISI

MOTTO	ii
RINGKASAN	iii
SUMMARY	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemerintahan Daerah	
1. Pengertian Pemerintahan Daerah	11
2. Konsep Otonomi Daerah	12
B. Good Governance	
1. Definisi Governance	14
2. Definisi Good Governance	16
C. Electronic Government	
1. Pengertian Electronic Government	17
2. Manfaat Electronic Government	19
3. Tingkatan Pengembangan dalam Electronic Government ...	20
4. Tipe Relasi Electronic Government	22
5. Strategi Pengembangan Electronic Government	23
6. Parameter Situs Website Pemerintah Daerah	32
D. Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan	40
2. Pengertian Pelayanan Publik	41
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	42
4. Kualitas Pelayanan	44
5. Pelayanan Informasi Publik	48
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis penelitian	50
B. Fokus Penelitian	51
C. Lokasi dan Situs Penelitian	52

D. Jenis dan Sumber Data.....	53
E. Metode Pengumpulan Data.....	55
F. Instrumen Penelitian	56
G. Analisa Data.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data	
1. Gambaran Umum Kota Malang.....	59
a. Kondisi Demografi	59
b. Kondisi Geografis.....	60
c. Visi Misi Kota Malang	61
2. Gambaran Umum Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang	64
a. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kota Malang	64
b. TUPOKSI Dinas Kesehatan Kota Malang	65
c. Ketenagakerjaan Dinas Kesehatan Kota Malang.....	67
d. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Malang.....	68
e. Sarana dan Prasarana Dinas Kesehatan Kota Malang.....	73
f. Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Malang	73
3. Penyajian Data Fokus	77
a. Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Berbasis Electronic Government Pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang	77
1) Upaya-upaya Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis Electronic Government.....	77
2) Gambaran Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Di Bidang Kesehatan Dalam Bentuk Website Dinas Kesehatan Kota Malang.....	79
3) Strategi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis Electronic Government di Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang.....	82
4) Partisipasi Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Publik Berbasis Electronic Government Pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang.....	89
b. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Informasi Publik Berbasis Electronic Government Pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang.....	90
B. Pembahasan Hasil Penelitian	
1. Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Berbasis Electronic Government Pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang	94
a. Upaya-upaya Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis Electronic Government.....	94
b. Gambaran Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Di Bidang Kesehatan Dalam Bentuk Website Dinas Kesehatan Kota Malang.....	99

- c. Strategi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis Electronic Government di Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang..... 111
- d. Partisipasi Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Publik Berbasis Electronic Government Pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang 113
- 2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Informasi Publik Berbasis Electronic Government Pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang 114

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 117
- B. Saran 119

- DAFTAR PUSTAKA 121**

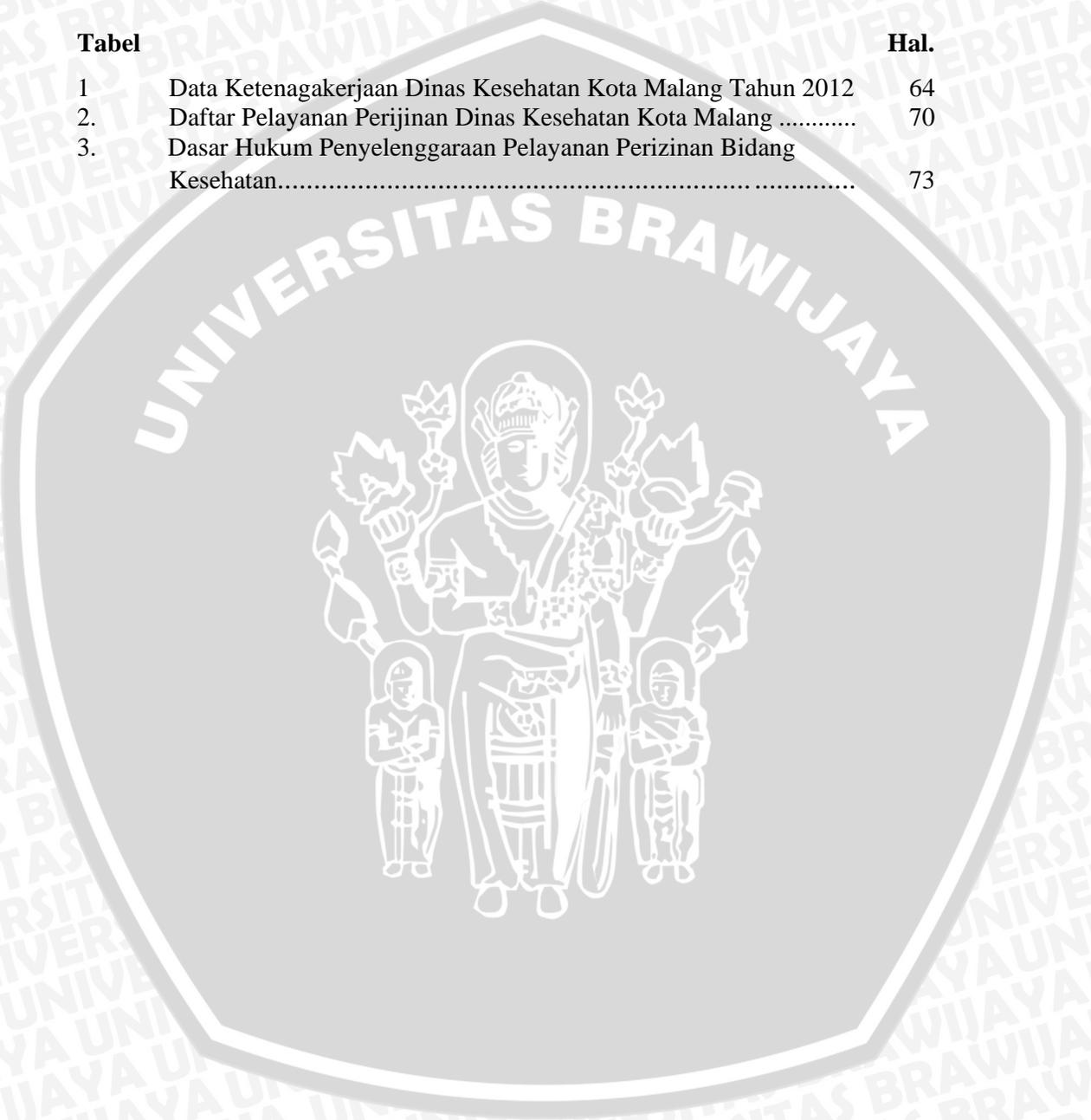


DAFTAR GAMBAR

Gambar		Hal.
1.	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Malang.....	60
2.	Tampilan Halaman Beranda (<i>Homepage</i>).....	69
3.	Tampilan Halaman Konsultasi.....	76
4.	Tampilan Jumlah Pengunjung <i>Website</i> Tahun 2011.....	80
5.	Tampilan Halaman <i>Homepage</i>	81
6.	Tampilan Isi.....	82
7.	Tampilan Struktur Organisasi.....	83
8.	Tampilan Visi dan Misi.....	84
9.	Tampilan Pelayanan-Pelayanan.....	85
10.	Tampilan Fasilitas-Fasilitas.....	86
11.	Tampilan Peraturan dan Kebijakan.....	87
12.	Tampilan Kegiatan.....	87
13.	Tampilan Konsultasi.....	92
14.	Tampilan Perijinan.....	98
15.	Tampilan <i>Hits</i>	99

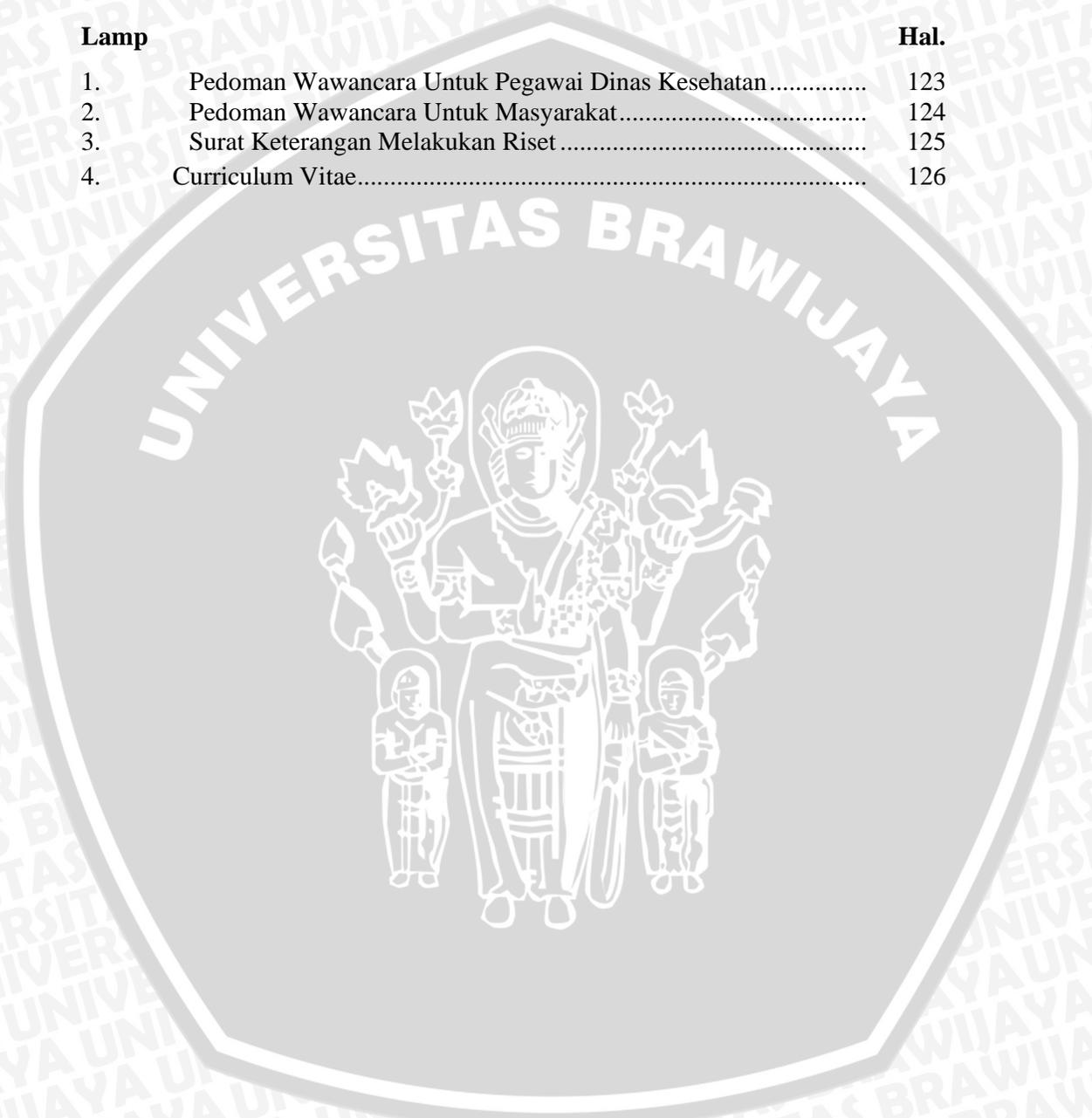
DAFTAR TABEL

Tabel		Hal.
1.	Data Ketenagakerjaan Dinas Kesehatan Kota Malang Tahun 2012	64
2.	Daftar Pelayanan Perijinan Dinas Kesehatan Kota Malang	70
3.	Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Bidang Kesehatan.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lamp		Hal.
1.	Pedoman Wawancara Untuk Pegawai Dinas Kesehatan.....	123
2.	Pedoman Wawancara Untuk Masyarakat.....	124
3.	Surat Keterangan Melakukan Riset.....	125
4.	Curriculum Vitae.....	126



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka di bidang pemerintahan sekarang ini terjadi perubahan yang besar sekali. Salah satu perubahan itu adalah diwujudkan tata pemerintahan yang demokratis dan baik (*democratic and good governance*). Perubahan tata pemerintahan yang awalnya dari bentuk sentralisasi diubah menjadi desentralisasi, merupakan cerminan dari sebuah pemerintahan yang demokratis. Setiap daerah diberi kepercayaan untuk mengatur dan mengembangkan daerah masing-masing sesuai dengan potensi masing-masing daerah, untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik atau *good governance*.

Upaya diwujudkan tata pemerintahan yang demokratis, bersih dan berwibawa selalu menjadi harapan masyarakat dan pemerintah pada zaman sekarang ini. Tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) perlu segera dilakukan agar segala permasalahan yang timbul dapat segera dipecahkan dan juga proses pemulihan ekonomi dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar. Disadari, mewujudkan tata pemerintahan yang baik, membuktikan waktu yang tidak sebentar dan juga upaya yang *continous* atau berkelanjutan. Disamping itu, perlu juga dibangun kesepakatan serta rasa optimis yang tinggi dari seluruh komponen bangsa yang melibatkan tiga

pilar berbangsa dan bernegara sebagai unsur-unsur dari domain prinsip *Good Governance*, yaitu para aparatur negara, pihak swasta dan masyarakat madani untuk menumbuhkan rasa kebersamaan dalam rangka mencapai tata pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik di Indonesia cenderung memiliki beberapa permasalahan yang mendasar. Selain efektifitas pengorganisasian dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan masih relatif rendah, pelayanan publik juga belum memiliki mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Akibatnya, kualitas produk layanan juga belum memuaskan para penggunanya.

Selama ini, masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit - belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat.

Dalam pemberian pelayanan publik, disamping ketidakpastian masalah waktu dan harga, juga tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang seringkali tidak memuaskan, tidak menggunakan prinsip-prinsip pelayanan prima yang mengutamakan keramahan pada masyarakat

selaku pengguna layanan. Masyarakat ditempatkan sebagai klien yang membutuhkan bantuan pejabat birokrasi, sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetapi lebih mengarah pada budaya kekuasaan. Disamping itu budaya paternalisme masih kuat dalam kehidupan birokrasi dan pemerintahan. Birokrasi publik dan para pejabatnya cenderung memperhatikan kepentingan pemerintah dan para pejabat daripada kepentingan masyarakat.

Dengan diberlakukannya UU No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, maka dapat memberikan peluang bagi daerah untuk memanfaatkan semaksimal mungkin potensinya masing-masing dan mengelola manfaat yang diperoleh dari pengelolaan tersebut. Selain itu, pemerintah daerah juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kinerja pemerintahan daerah tersebut. Untuk meningkatkan kemampuan mengolah, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik, pemerintah daerah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

Realita demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, agar masyarakat mendapatkan layanan prima. Keprimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat (pelanggan). Kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat baik

langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan prima.

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat selain dapat dilihat dalam Keputusan MenPAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum juga dipertegas dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi rakyat, sehingga akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik. Hal yang terpenting adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima maka penerapan *electronic government* dilakukan. *Electronic government* didefinisikan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) sebagai penggunaan teknologi berdasarkan *website* (jaringan), komunikasi internet,

serta aplikasi interkoneksi sehingga terdapat fasilitas komunikasi dan memperluas akses pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar Negara. Selain itu *electronic government* juga ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, kinerja dan proses pelaksanaan layanan beserta tugas pokok dan fungsinya (LAN, 2003:444).

Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-gov* melalui INPRES No.3 Tahun 2003 sebagai upaya mengimplementasikan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktifitas yang berkaitan yaitu pengadaan data (pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kedua secara elektronik) dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah.

Electronic government dapat memacu terciptanya *good governance*. Sebenarnya antara Teknologi Informasi (TI) dan *good overnance* saling mendukung. Teknologi informasi yang dikelola dengan baik, yang secara fisik dapat diakses, dengan biaya terjangkau, dan tanggap terhadap kebutuhan manusia, pada gilirannya akan mempercepat pembangunan nasional menjadi lebih demokratis, berkelanjutan (*Sustainable*), dan memfasilitasi tercapainya masyarakat yang lebih sejahtera.

Sampai saat ini, beberapa pemerintah daerah menerapkan *electronic government* yang diwujudkan dalam bentuk *website*. Dapat dilihat bahwa beberapa daerah yang maju telah memiliki *website* resmi untuk instansi-instansinya. Namun beberapa dari situs *website* resmi yang ada hanya memiliki tampilan identitas saja. Beberapa situs resmi yang ada pada pemerintah di daerah saat ini masih banyak belum dimaksimalkan. Ini terbukti dengan sering mengalami masalah jaringan ataupun pemunculan informasi yang tidak berkala sehingga informasi yang ditampilkan bukanlah informasi terbaru.

Pemerintah Kota Malang merupakan salah satu pemerintah daerah yang sedang berupaya mewujudkan *electronic government* yang terpadu dan berkesinambungan. Dalam rangka mewujudkan *electronic government* diharapkan tiap-tiap dinas yang berada di Kota Malang dapat mengaplikasikannya dalam pelaksanaan pelayanan masing-masing dinas. Salah satunya adalah Dinas Kesehatan Kota Malang yang telah mewujudkan *electronic government* melalui *website*. *Electronic government* yang diterapkan Dinas Kesehatan Kota Malang sejauh ini telah mengembangkan jaringan internet yang berisi tentang informasi pelayanan kesehatan dan juga informasi tentang perijinan kesehatan di Kota Malang. Hal ini menunjukkan ada upaya dari Dinas Kesehatan Kota Malang untuk menerapkan *electronic government* di Kota Malang.

Penerapan *electronic government* yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Malang terdapat beberapa keunggulan yang akan dicapai, yaitu pelayanan

yang efektif dan efisien. Dengan mekanisme *e-government*, semua jenis pelayanan informasi akan terfokus dalam suatu portal pemerintah dimana masyarakat tinggal menuju ke yang harus dituju. Dan juga dapat meningkatkan pelayanan publik yang prima. Dengan terpolarisasinya semua jenis pelayanan internet, semua pihak akan tahu bagaimana kualitas pelayanan publik yang diterapkan mengenai berbagai informasi pelayanan yang diberikan secara menyeluruh. Tetapi terdapat pula beberapa kekurangan dalam penerapan *electronic government* di Dinas Kesehatan Kota Malang. Beberapa kekurangan tersebut antara lain sering muncul masalah jaringan yang mengakibatkan *website* yang disediakan sulit untuk diakses, hal tersebut dikarenakan belum menunjangnya sarana dan prasarana yang ada. Informasi pelayanan yang jarang diperbaharui juga menjadi salah satu kekurangan dalam penerapan *electronic government* di Dinas Kesehatan Kota Malang sehingga masyarakat kurang cepat ataupun tidak dapat mengetahui informasi pelayanan terbaru yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Malang jika ada perubahan dalam pelayanan yang ada.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“ Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis *Electronic Government* (Studi Pada Dinas Kesehatan Kota Malang) .“**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* di Dinas Kesehatan Kota Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* di Dinas Kesehatan Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government*.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* di Dinas Kesehatan Kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, hasil penelitian ini diharapkan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk melatih diri peneliti agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diterima guna mengembangkan dan mengintegrasikan berbagai kajian teori yang berkaitan dengan tema penelitian, sehingga mampu menemukan penyimpulan dan menganalisis berbagai masalah yang ditemui.

2. Kegunaan teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran pengembangan kajian Ilmu Administrasi pada umumnya dan Ilmu Administrasi Publik pada khususnya.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi pembanding bagi penelitian-penelitian yang lalu dan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan datang dalam judul dan topik yang sama.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas secara singkat mengenai isi dari tulisan ini, maka penulis membagi atas lima bab. Adapun sistematikanya sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan

Memuat tentang pokok permasalahan yang akan dibahas, yaitu latar belakang alasan mengenai pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan kontribusi penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Memuat pendapat berbagai ilmuwan serta teori yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian sebagai landasan atau arahan yang akan digunakan dalam penelitian.

Bab III: Metode Penelitian

Menguraikan metode dari penelitian yang dilakukan yang memuat jenif penelitian, fokus penelitian, lokasi, situs, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisa data.

Bab IV: Hasil Pembahasan

Merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari dua sub bab, yaitu penyajian data dan interpretasi data

Bab V : Penutup

Bab ini menyajikan kesimpulan dari pembahasan yang ada secara keseluruhan disertai saran-saran yang diperlukan sehubungan dengan kesimpulan pembahasan dari penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemerintahan Daerah

1. Pengertian Pemerintahan Daerah

Local government menurut Benyamin yang dikutip oleh Nurcholis (2007, 24) dapat mengandung tiga arti, yaitu pemerintah lokal, pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintah lokal, dan yang terakhir yaitu daerah otonom. *Local government* dalam arti pertama menunjuk pada lembaga/organnya. Maksudnya, *local government* adalah organ/badan/organsasi pemerintah ditingkat daerah atau wadah yang menyelenggarakan kegiatan pemerintah di daerah. *Local government* dalam arti kedua menunjuk pada fungsi/kegiatannya. Dalam arti ini *local government* sama dengan pemerintah daerah. Dalam konteks Indonesia, pemerintah daerah dibedakan dengan istilah pemerintahan daerah. Pemerintah daerah adalah badan atau organisasi yang lebih merupakan bentuk pasifnya, sedangkan Pemerintahan daerah merupakan bentuk aktifnya. Dengan kata lain, pemerintahan daerah adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. *Local government* dalam pengertian yang ketiga yaitu sebagai daerah otonom. Dalam pengertian ini *local government* memiliki otonomi (lokal), dalam arti *self government*. Yaitu mempunyai kewenangan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri.

Menurut Harris yang dikutip oleh Nurcholis (2007, 26) pemerintahan daerah adalah pemerintahan yang diselenggarakan oleh badan-badan daerah yang dipilih

secara bebas dengan tetap mengakui supremasi pemerintahan nasional. Pemerintahan ini diberi kekuasaan, diskresi (kebebasan mengambil kebijakan), dan tanggung jawab tanpa dikontrol oleh kekuasaan yang lebih tinggi.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pemerintahan daerah adalah organ/badan/organisasi pemerintah ditingkat daerah atau wadah yang menyelenggarakan fungsi/kegiatan pemerintahan di daerah yang mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri yang dipilih secara bebas dengan tetap mengakui supremasi pemerintahan nasional. Dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan daerah diperlukan administrasi pemerintahan daerah. Administrasi pemerintahan daerah menurut Nurcholis adalah proses-proses kegiatan yang terdapat pada pemerintahan daerah yang mencakup masukan, keluaran, tujuan, lingkungan, dan umpan balik untuk mencapai tujuan. Semua proses tersebut dimulai dari proses politik, proses pemerintahan dan proses administrasi. Proses politik menghasilkan peraturan, proses pemerintahan menghasilkan kebijakan publik, dan proses administrasi menghasilkan layanan publik.

2. Konsep Otonomi Daerah

Asas desentralisasi, maka akan melahirkan Daerah Otonom yang selanjutnya disebut daerah. Pemberian otonomi daerah sebagai perwujudan dari desentralisasi. Dengan otonomi, sesungguhnya daerah diberikan kebebasan untuk membuat dan melaksanakan keputusan yang terbaik bagi masyarakatnya. Dengan otonomi diharapkan akan tercipta masyarakat yang tumbuh atas dasar inisiatif/prakarsa sendiri, sehingga akan melahirkan masyarakat yang kreatif—inovatif tanpa ada

kekangan dari pemerintah pusat. Desentralisasi merupakan keharusan dan kebutuhan setiap masyarakat apapun bentuk dan ideologi negaranya.

Desentralisasi menurut beberapa pakar memiliki segi positif, diantaranya: secara ekonomi, meningkatkan efisiensi dalam penyediaan jasa dan barang publik yang dibutuhkan masyarakat setempat, mengurangi biaya, meningkatkan *output* dan lebih efektif dalam penggunaan sumber daya manusia. Secara politis, desentralisasi dianggap memperkuat akuntabilitas, *political skills* dan integrasi nasional. Menurut B.C Smith yang dikutip oleh Susilih (2002, 36) Desentralisasi lebih mendekatkan pemerintah dengan masyarakatnya, memberikan/menyediakan layanan lebih baik, mengembangkan kebebasan, persamaan dan kesejahteraan.

Desentralisasi/otonomi daerah adalah persoalan yang menyangkut hak asasi manusia, oleh karena dalam desentralisasi/otonomi individu diberikan kebebasan untuk berfikir dan bertindak atas dasar aspirasi masing-masing, tiap individu dipenuhi kebutuhan hidupnya dengan cara dan kualitas yang terbaik, berpartisipasi dalam kehidupan sosial, ekonomi dan politik, dengan tidak ada kontrol langsung dari pemerintah pusat. (Susilih, 2002, 37). Dalam era otonomi daerah, dituntut peranan daerah untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat daerahnya dengan penyediaan *publik services* yang sangat dibutuhkan.

B. *Good Governance*

1. *Pengertian Governance*

Konsep *governance* mulai berkembang pada awal 1990-an ditandai dengan adanya cara pandang yang baru terhadap peran pemerintah (*government*) dalam menjalankan sistem pemerintahan. Pandangan ini muncul karena peran pemerintah dinilai terlalu besar dan terlalu berkuasa, sehingga masyarakat tidak memiliki keleluasaan dan ruang untuk berkembang. Pemerintah telah merasa menjadi institusi yang paling mengetahui dan mengerti apa yang diinginkan oleh masyarakat, sehingga banyak kebijakan yang dibuat tanpa diwacanakan terlebih dahulu kepada masyarakat atau tanpa merasa perlu mendengar aspirasi dari masyarakat. Hal ini akhirnya membuat kebijakan bersifat *top down* dan masyarakat hanya bisa tinggal menerima saja, tindakan yang seperti ini justru menjadikan dukungan kepada pemerintah dari masyarakat menurun.

Istilah *governance* dalam bahasa Inggris berarti “*the act, fact, manner of governing*”, yang berarti adalah suatu proses kegiatan. Kooiman dalam Sedarmayanti (2004:2) mengemukakan bahwa *governance* ialah

”...serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut”. Pada dasarnya, istilah *governance* bukan hanya berarti pemerintahan sebagai suatu kegiatan saja, melainkan juga mengacu kepada arti pengurusan, pengarahan, pengelolaan, dan pembinaan penyelenggaraan. Dan berdasarkan dari apa yang diungkapkan oleh Kooiman di atas, dapat dipahami bahwa keterlibatan masyarakat dalam sistem pemerintahan merupakan semangat yang terdapat dalam konsep *good governance*.”

United Nations Development Program dalam Sedarmayanti (2004:3)

mendefinisikan *governance* sebagai berikut:

"*Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country's affair at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the well being of their population*". ("Kepemerintahan adalah pelaksanaan kewenangan di bidang ekonomi, politik, dan administrasi untuk mengelola berbagai urusan Negara pada setiap tingkatan dan merupakan instrument kebijakan Negara untuk mendorong terciptanya kepaduan sosial, integrasi, dan menjamin kesejahteraan masyarakat").

Institusi dari *governance* meliputi tiga domain yaitu *state* (negara), *private sector* (sector usaha atau dunia usaha), *society* (masyarakat), yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing (LAN dan BPKP, 2000:5). Institusi pemerintah yang berfungsi menciptakan lingkungan politik dan ekonomi yang kondusif, sektor swasta menciptakan pekerjaan dan pendapatan, sedangkan *society* berperan positif dalam interaksi sosial, ekonomi dan politik, termasuk mengajak kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial dan politik.

Negara, sebagai suatu unsur *governance*, didalamnya termasuk lembaga-lembaga sektor publik. Sektor swasta meliputi perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak diberbagai dibidang, sedangkan masyarakat terdiri dari individual maupun kelompok (baik yang terorganisasi maupun tidak) yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi dengan aturan formal maupun tidak normal. *Society* meliputi lembaga swadaya masyarakat, organisasi profesi, dan lain-lain.

2. Pengertian *Good Governance*

Istilah *good governance* makin populer dan menjadi wacana publik di Indonesia setelah Bank Dunia dan IMF (*International Monetary Fund*) pada tahun 1998 melakukan “intervensi” melalui paket reformasi ekonomi untuk mengatasi krisis ekonomi di Indonesia. Di dalam paket terdapat konsep penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*), pemerintahan yang bersih (*clean government*), bebas KKN, bebas *money politic* dan distorsi serta adanya transparansi,

World Bank dalam “*World Development Report*” (1997), mendefinisikan *good governance* sebagai:

“Penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab dan sejalan dengan demokrasi dan pasar dan efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, pencegahan korupsi, menjalankan disiplin anggaran serta menciptakan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewirausahaan”. (World Bank dalam LAN, 2000:6-7).

Lebih lanjut Bank Dunia mengemukakan bahwa *good governance* adalah tuntutan imperaktif yang harus dilakukan, terutama dengan berlangsungnya kompetisi ekonomi global yang semakin ketat.

United Nation Development Program (UNDP) mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif diantara negara, sector swasta dan masyarakat (*society*) (UNDP dalam LAN, 2000:7)

Dari beberapa pengertian di atas maka *good governance* merupakan suatu upaya mengubah watak pemerintah untuk tidak bekerja sendiri tanpa memperhatikan kepentingan atau aspirasi masyarakat. Di dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan yang menerapkan *good governance*, masyarakat

tidak lagi dipandang sebagai obyek, tetapi dipandang sebagai subyek yang turut mewarnai program-program dan kebijakan pemerintahan. Sistem pemerintahan yang menjadikan masyarakat sebagai subyek hanya terdapat dalam sistem pemerintahan yang demokratis. Dengan demikian prinsip-prinsip yang terkandung dalam *good governance* hanya akan tumbuh pada pemerintahan yang menerapkan sistem demokrasi. Dan pada dasarnya, tujuan *good governance* yang sebenarnya adalah mendorong terwujudnya demokrasi melalui reformasi terutama dalam bidang pemerintahan. Jadi, korelasi antara *good governance* dengan demokrasi merupakan pasangan yang ideal untuk mewujudkan kesejahteraan dalam masyarakat, keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan.

C. *Electronic Government*

1. *Pengertian Electronic Government*

Electronic government didefinisikan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) sebagai penggunaan teknologi berdasarkan *website* (jaringan), komunikasi internet, serta aplikasi interkoneksi sehingga terdapat fasilitas komunikasi dan memperluas akses pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar Negara. Selain itu *electronic government* juga ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, kinerja dan proses pelaksanaan layanan beserta tugas pokok dan fungsinya (LAN, 2003:444).

World Bank (dalam Indrajit, 2002:2).menjelaskan domain dan ruang lingkup *electronic government* sebagai berikut: *E-government refers to the use by*

government agencies of information, technologies (such as wide area networks, internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government. Menurut World Bank *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti wide area networks, internet, dan computer mobile yang mempunyai kemampuan mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis, aparatur pemerintah”.

Sementara itu, Italia (dalam Indrajit, 2002:4) secara lengkap dan detail mendefinisikan *e-government* sebagai : *The use of modern ICT in the modernization of our administration which comprise the following classes of action :*

- 1) *Computerization designed to enhance operational efficiency within individual departments and agencies;*
- 2) *Computerization services to citizen and firm often implying integration among the services of different department and agencies;*
- 3) *Provision of ICT access to final users of government services and information.*

Berdasarkan pengertian di atas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi modern dalam modernisasi sistem administrasi yang terdiri dari yang pertama desain komputerisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional pada departemen dan agensi. Kedua komputerisasi dalam pelayanan kepada masyarakat dan perusahaan yang mengimplikasikan integrasi diantara pelayanan dari departemen yang bermacam-macam dan yang terakhir akses teknologi informasi dan komunikasi untuk pengguna akhir dari pelayanan dan informasi pemerintah.

2. Manfaat *Electronic Government*

Tanpa mengecilkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya Indrajit (2002:4) menyebutkan ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *e-Government*, yaitu masing-masing adalah:

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama Internet); dengan tujuan
- c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-Government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair (dalam Indrajit, 2002:5), telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. 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;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggara pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai masalah yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

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 holistic, yang pada akhirnya akan memberikan atau mendatangkan keunggulan kompetitif secara nasional.

3. Tingkatan Pengembangan dalam *Electronic Government*

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan pemerintah kepada masyarakatnya melalui *electronic government*. Menurut Indrajit (2002:29) salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihat dari dua aspek utama, yaitu:

- a. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *electronic government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- b. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek diatas, maka Indrajit (2002:29-32) menyebutkan jenis-jenis proyek *electronic government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

a. *Publish*

Pelayanan jenis ini adalah bentuk pelayanan dimana terjadi komunikasi satu arah. Pemerintah menyajikan sesuatu informasi dan data yang dapat diakses secara bebas oleh masyarakat yang membutuhkan. Media yang digunakan biasanya internet dengan situs-situs informasional.

b. *Interact*

Model pelayanan ini sedikit berbeda dengan *publish*. Model pelayanan two-way service bersifat komunikasi dua arah. Aplikasi model ini biasanya menggunakan bentuk portal yaitu ada fasilitas searching untuk pencarian data/informasi yang bersifat lebih spesifik (dalam model *one-way service*

hanya berbentuk link). Aplikasi lain dari two-way service adalah pemerintah menyediakan fasilitas dimana masyarakat dapat berinteraksi baik secara langsung (*chatting, tele-conference, website-TV, dan lain-lain*) ataupun tidak langsung melalui *email, frequent ask question, news letter, mailing list* dan sebagainya.

c. *Transact*

Model ini hampir sama dengan model *two-way service*, akan tetapi transaction berhubungan dengan perpindahan uang antar pihak. Masyarakat tidak secara gratis mendapatkan layanan, tetapi harus membayar jasa pelayanan yang diberikan.

Selain memperlihatkan dimensi kompleksitas dan manfaat, klasifikasi ini dapat pula dipergunakan sebagai panduan untuk departemen, divisi, atau unit tertentu dapat secara perlahan mengembangkan program *electronic government* dari yang paling sederhana sampai yang paling canggih. Klasifikasi yang sama dapat pula dipergunakan untuk melakukan manajemen portofolio berbagai aplikasi *electronic government* di sebuah unit. Maksudnya adalah bahwa berdasarkan tingkat resiko, manfaat, kompleksitas, pembiayaan, dan kebutuhan sumber daya pemerintahan dapat menyeleksi proyek-proyek *electronic government* mana saja yang harus didahulukan dan mana yang harus ditunda pelaksanaannya.

Sedangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tingkatan pengembangan *electronic government* didasarkan pada sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi. Dijabarkan bahwa pengembangan *electronic government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan yaitu:

- a. Tingkat 1 – Persiapan yang meliputi:
 - 1) Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
 - 2) Penyiapan SDM;

- 3) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
- 4) Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- b. Tingkatan 2 – Pematangan meliputi:
 - 1) Pembuatan situs informasi publik interaktif;
 - 2) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat 3 – Pemantapan yang meliputi:
 - 1) Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
 - 2) Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4 – Pemanfaatan yang meliputi:
 - 1) Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi. (INPRES RI No 3 Tahun 2003)

4. Tipe Relasi *Electronic Government*

Dalam konsep *electronic government* menurut Indrajit (2002:41-45) dikenal empat tipe relasi, yaitu *Government to Citizens (G-to-C)*, *Government to Business (G-to-B)*, *Government to Governments (G-to-G)*, dan *Government to Employees (G-to- E)*. Berikut penjelasan dari keempat tipe relasi:

- a. Tipe pertama, yaitu *Government to Citizens (G-to-C)* ini merupakan aplikasi *electronic government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *electronic government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
- b. Tipe kedua adalah tipe *Government to Business (G-to-B)*, yaitu relasi antara pemerintah dengan pelaku dunia usaha baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Keuntungan dari pengembangan yang baik pada relasi ini adalah terjadinya relasi yang lebih transparan antara pemerintah dengan kelompok-kelompok kepentingan (pelaku bisnis). Selain itu dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.
- c. Tipe relasi ketiga adalah *Government to Governments (G-to-G)*, yaitu adanya kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lain setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan

lain-lain) dalam hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

- d. Tipe relasi terakhir adalah *Government to Employees (G-to- E)*, yaitu aplikasi *electronic government* yang diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan. PNS dapat mengakses informasi tentang gaji, cuti, mutasi tanpa harus datang ke Badan Kepegawaian misalnya.

Dengan menyadari adanya bermacam-macam tipe aplikasi tersebut, maka terlihat fungsi strategis dari berbagai aplikasi *electronic government* yang dikembangkan oleh sebuah negara. Keberadaannya tidak hanya semata untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintahan kepada masyarakatnya, namun lebih jauh lagi untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintahan sebuah negara, yang pada akhirnya bermuara pada kemajuan negara itu sendiri.

5. Strategi Pengembangan *Electronic Government*

Dalam rangka pencapaian tujuan strategis pengembangan *e-government* pemerintah pusat maupun pemerintah daerah otonom dapat melaksanakan 6 (enam) strategi. Keenam strategi tersebut memiliki keterkaitan antara satu sama lain. Kominfo memperinci keenam strategi yang juga terdapat dalam Lampiran I Inpres RI Nomor 3 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Oleh karena itu, pelayanan publik harus transparan, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui jaringan komunikasi dan informasi. Strategi ini mencakup sejumlah sasaran sebagai berikut :

- 1) Perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi dan informasi ke seluruh wilayah negara pada tingkat harga yang dapat terjangkau oleh masyarakat, dengan sejauh mungkin melibatkan partisipasi dunia usaha.
 - 2) Pembentukan portal-portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah terkait, sehingga masyarakat pengguna tidak merasakan sekat-sekat organisasi dan kewenangan di lingkungan pemerintah, sasaran ini akan diperkuat dengan kebijakan tentang kewajiban instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik secara on-line.
 - 3) Pembentukan jaringan organisasi pendukung (back-office) yang menjembatani portal-portal informasi dan pelayanan publik tersebut di atas dengan situs dan sistem pengolahan dan pengelolaan informasi yang terkait pada sistem manajemen dan proses kerja di instansi yang berkepentingan. Sasaran ini mencakup pengembangan kebijakan pemanfaatan dan pertukaran informasi antar instansi pemerintah pusat dan daerah.
 - 4) Pembakuan sistem manajemen dokumen elektronik, standardisasi, dan sistem pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran dan keandalan transaksi informasi antar organisasi di atas.
- b. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah

harus dirancang agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat. Penataan itu harus meliputi sejumlah sasaran yang masing-masing atau secara holistik membentuk konteks bagi pembentukan pemerintahan yang baik, antara lain meliputi :

- 1) Fokus kepada kebutuhan masyarakat, kewibawaan pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dan dialog publik dalam pembentukan kebijakan negara.
- 2) Manajemen perubahan, pengembangan pemerintahan yang baik hanya dapat dicapai apabila didukung oleh komitmen yang kuat dari seluruh tingkatan manajemen untuk melakukan perubahan-perubahan sistem manajemen dan proses kerja secara kontinyu, agar pemerintah dapat menghadapi perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin dinamis dan pola hubungan internasional yang semakin kompleks. Organisasi pemerintah harus ber-evolusi menuju organisasi jaringan, dimana setiap unsur instansi pemerintah berfungsi sebagai simpul dalam jaringan desentralisasi kewenangan dengan lini pengambilan keputusan yang sependek mungkin dan tolok ukur akuntabilitas yang jelas.
- 3) Penguatan e-leadership, penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom perlu ditunjang oleh penguatan kerangka kebijakan yang fokus dan konsisten untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi, agar simpul-

simpul jaringan organisasi di atas dapat berinteraksi secara erat, transparan, dan membentuk rentang kendali yang efektif.

- 4) Rasionalisasi peraturan dan prosedur operasi, termasuk semua tahapan perubahan, perlu diperkuat dengan landasan peraturan dan prosedur operasi yang berorientasi pada organisasi jaringan, rasional, terbuka, serta mendorong pembentukan kemitraan dengan sektor swasta.

c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Pelaksanaan setiap strategi memerlukan kemampuan dalam melaksanakan transaksi, pengolahan, dan pengelolaan berbagai bentuk dokumen dan informasi elektronik dalam volume yang besar, sesuai dengan tingkatannya. Kemajuan teknologi informasi dan perkembangan jaringan komunikasi dan informasi memberikan peluang yang luas bagi instansi pemerintah untuk memenuhi keperluan tersebut. Agar pemanfaatan teknologi informasi di setiap instansi dapat membentuk jaringan kerja yang optimal, maka melalui strategi ini sejumlah sasaran yang perlu diupayakan pencapaiannya, adalah sebagai berikut :

- 1) Standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah.
- 2) Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik (electronic document management system) serta standardisasi meta-data yang memungkinkan pemakai menelusuri informasi tanpa harus memahami struktur informasi pemerintah.

- 3) Perumusan kebijakan tentang pengamanan informasi serta pembakuan sistem otentikasi dan publik key infrastucture untuk menjamin keamanan informasi dalam penyelenggaraan transaksi dengan pihak-pihak lain, terutama yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan transaksi finansial.
 - 4) Pengembangan aplikasi dasar seperti e-billing, e-procurement, e-reporting yang dapat dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah untuk menjamin keandalan, kerahasiaan, keamanan dan interoperabilitas transaksi informasi dan pelayanan publik.
 - 5) Pengembangan jaringan intra pemerintah untuk mendukung keandalan dan kerahasiaan transaksi informasi antar instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya ditangani oleh pemerintah. Partisipasi dunia usaha dapat mempercepat pencapaian tujuan strategis e-government. Beberapa kemungkinan partisipasi dunia usaha sebagai berikut perlu dioptimalkan :
- 1) Dalam mengembangkan komputerisasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standard, pemerintah harus mendayagunakan keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang di sektor swasta.
 - 2) Walaupun pelayanan dasar bagi masyarakat luas harus dipenuhi oleh pemerintah, namun partisipasi dunia usaha untuk meningkatkan nilai

informasi dan jasa pemerintahan bagi keperluan-keperluan tertentu harus dimungkinkan.

3) Peran dunia usaha untuk mengembangkan jaringan komunikasi dan informasi di seluruh wilayah negara merupakan faktor yang penting.

Demikian pula partisipasi usaha kecil menengah untuk menyediakan akses serta meningkatkan kualitas dan lingkup layanan warung internet perlu didorong untuk memperluas

e. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat. Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna e-government merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan e-government. Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam pendayagunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Upaya pengembangan SDM yang perlu dilakukan untuk mendukung e-government adalah sebagai berikut :

1) Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (e-literacy), baik di kalangan pemerintah dan pemerintah daerah otonom maupun di kalangan masyarakat dalam rangka mengembangkan

budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi (information society).

- 2) Pemanfaatan sumberdaya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah/masyarakat.
- 3) Pengembangan pedoman penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi lembaga pemerintah agar hasil pendidikan dan pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengembangan dan pelaksanaan e-government.
- 4) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi aparat pelaksana yang menangani kegiatan bidang informasi dan komunikasi dan aparat yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik, maupun pimpinan unit/lembaga, serta fasilitasi pendidikan dan pelatihan bagi calon pendidik dan pelatih maupun tenaga potensial di bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- 5) Peningkatan kapasitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jarak jauh (distance learning) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal untuk pemerataan atau mengurangi kesenjangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi antar daerah.

- 6) Perubahan pola pikir, sikap dan budaya kerja aparat pemerintah yang mendukung pelaksanaan e- government melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program e-government, serta contoh keberhasilan (best practice) pelaksanaan e-government.
 - 7) Peningkatan motivasi melalui pemberian penghargaan/apresiasi kepada seluruh SDM bidang informasi dan komunikasi di pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat yang secara aktif mengembangkan inovasi menjadi karya yang bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan e-government.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pengembangan e-government perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan dan sasaran yang terukur, sehingga dapat difahami dan diikuti oleh semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan e-government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

Tingkat 1 – Persiapan yang meliputi:

- 1) Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
- 2) Penyiapan SDM;
- 3) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
- 4) Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

Tingkatan 2 – Pematangan meliputi:

- 1) Pembuatan situs informasi publik interaktif;
- 2) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

Tingkat 3 – Pemantapan yang meliputi:

- 1) Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;

2) Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Tingkat 4 – Pemanfaatan yang meliputi:

1) Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi. (INPRES RI No 3 Tahun 2003)

Sedangkan dalam hal ini, Setiyadi (2001) mengemukakan ada tujuh strategi yang perlu diperhatikan untuk menyukseskan pelaksanaan *electronic government*:

- a. Strategi pertama diperlukan integrasi proses dan teknologi.
- b. Strategi kedua berkaitan dengan upaya pembangunan ekonomi.
- c. Strategi ketiga berkaitan dengan upaya demokratisasi.
- d. Strategi keempat berkaitan dengan upaya pembangunan komunitas.
- e. Strategi kelima berkaitan dengan membangun koordinasi intra dan antar instansi pemerintah.
- f. Strategi keenam berkaitan dengan perlunya tersedia kebijakan pendukung.
- g. Strategi ketujuh berkaitan dengan penyediaan infrastruktur internet dan aplikasi *electronic government*.

Dalam mengimplementasikan pengembangan *electronic government*, tentunya pemerintah pusat dan daerah tidak melakukannya dengan serta merta melainkan secara bertahap seiring dengan perkembangan tingkat pemahaman serta ketersediaan infrastruktur dan perangkat-perangkat pendukung seperti *software*, *hardware*, jaringan telekomunikasi, dan yang tidak kalah pentingnya perangkat hukum sebagai kekuatan legal-formal yang ikut memberikan andil yang besar dalam menyukseskan pelaksanaan *electronic government*.

6. Parameter Situs *Website* Pemerintah Daerah

Dengan kemajuan dunia informasi dan teknologi yang sangat baik dengan begitu sudah banyak pula *website* pemerintah yang muncul dan berkembang dengan beraneka ragam tampilan. Sesuai dengan Panduan Penyelenggaraan Situs *Website* Pemerintah Daerah yang telah diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi pada bulan Agustus 2003, situs *website* pemerintah daerah diharapkan antara lain mampu untuk menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (www.kominfo.go.id). Situs *website* pemerintah daerah diharapkan banyak dikunjungi dan diminati banyak orang, dan merupakan kebanggaan tersendiri bila situs *website* pemerintah daerah bukan hanya dibuka oleh masyarakat di daerahnya sendiri, tetapi juga oleh masyarakat di seluruh Indonesia dan di luar negeri.

Dalam Acuan Rating Situs *Website* Pemerintah dari Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) disebutkan ada 11 parameter yang digunakan untuk menilai situs *website* pemerintah daerah yaitu kecepatan (*speed*), *homepage*, isi (*content*), konteks, ukuran kualitas interaksi (*usability*), kemudahan dibaca (*readability*), mobilitas data, ketepatan (*accuracy*), layanan publik, hits, dan penggunaan platform.

a. Kecepatan (*speed*)

Faktor kecepatan tampilan sebuah situs *website* pemerintah sangat berpengaruh terhadap pengunjung. Suatu situs *website* pemerintah yang lambat waktu diakses membuat pengunjung cenderung menutup browser situs *website*,

karena pengunjung harus menunggu beberapa lama untuk melihat tampilan situs *website* pemerintah bersangkutan. Pengunjung suatu situs *website* cenderung tidak mau menunggu lama untuk melihat sebuah situs *website*.

b. *Homepage*

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

Homepage situs *website* pemerintah minimal menyajikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Nama pemilik situ *website* lembaga pemerintah;
- 2) logo atau simbol lembaga pemerintah;
- 3) alamat kantor, nomor telepon dan fax, alamat e-mail lembaga pemerintah;
- 4) suatu gambar dalam bentuk citra (image) yang memberikan informasi tentang sesuatu ciri lembaga pemerintah pusat dan daerah yang menarik (landmark), bisa dalam bentuk antara lain gedung/bangunan monumental, pemandangan, produk unggulan;
- 5) kontak e-mail (alamat e-mail Manajer Situs) untuk menyampaikan suatu permintaan atau keterangan;

- 6) link dengan isi yang tersedia pada situs *website* pemerintah;
- 7) fasilitas pencarian.

c. Isi (*content*)

Isi (*content*) situs *website* pemerintah merupakan sejumlah informasi yang akan disampaikan oleh suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat. Situs *website* pemerintah merupakan salah satu media komunikasi milik pemerintah, oleh sebab itu informasi yang disampaikan bukan hanya informasi atas keinginan lembaga pemerintah saja (komunikasi satu arah), tetapi juga harus memperhatikan sejumlah informasi yang diperlukan oleh masyarakat (komunikasi dua arah). Isi minimal situs *website* pemerintah berbeda antara situs *website* lembaga pemerintah pusat dan situs *website* lembaga pemerintah daerah.

d. Konteks

Konteks suatu situs *website* pemerintah harus sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dari lembaga pemerintah bersangkutan. Informasi yang disajikan pada isi suatu situs *website* haruslah mencerminkan dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari lembaga pemerintah bersangkutan. Pada dasarnya setiap pembangunan situs *website*, konteks dari informasi yang akan disajikan sangat beragam sesuai dengan maksud dan tujuannya.

Situs *website* pemerintah dapat dikatakan sebagai salah satu media informasi dan komunikasi dari suatu lembaga pemerintah kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan lembaga pemerintah

bersangkutan. Pembuatan situs *website* pemerintah mempunyai sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan lembaga pemerintah. Situs *website* pemerintah dibuat sesuai dengan keinginan pemerintah di dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu :

- 1) perolehan informasi secara mudah, benar, adil, dan luas cakupan;
- 2) penyebarluasan informasi melalui media elektronik yang meliputi :
 - semua bahan yang telah diterbitkan atau bahan-bahan yang telah berada di luar perlindungan hak cipta (boleh diketahui oleh umum);
 - semua informasi yang dibuat dan dikumpulkan sesuai undang-undang (tunduk kepada pertimbangan-pertimbangan kepekaan komersial dan rahasia pribadi);
 - semua dokumen yang diperlukan bagi kepentingan masyarakat.

Situs *website* pemerintah harus berfokus pada:

- 1) penyediaan informasi dan layanan publik yang diinginkan oleh masyarakat dengan secara terus menerus ber-evolusi di dalam pemberian informasi dan layanan publiknya;
- 2) pencapaian aksesibilitas dan kegunaan universal;
- 3) pemberian layanan interaktif;

- 4) perlakuan yang tidak diskriminasi bagi pengunjung, artinya situs *website* pemerintah dapat dibuka tanpa membedakan fasilitas dan kemampuan komputer yang dimiliki oleh pengunjung.

Salah satu komitmen kunci dari pemerintah adalah memberikan jasa layanan masyarakat yang responsif di dalam memenuhi kebutuhan semua kelompok yang berbeda di masyarakat.

e. Ukuran kualitas interaksi (*usability*)

Ukuran kualitas interaksi pada situs *website* pemerintah adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs *website* pemerintah. Pada situs *website* pemerintah, ukuran kualitas interaksi (*usability*) lebih cenderung mengacu pada desain dari *User Interface* (UI). Menurut Kominfo (2004) terdapat 5 karakteristik yang harus dipenuhi oleh sebuah *user interface* yang baik, yaitu :

- 1) Kemudahan untuk dipelajari (Learnability)

Sebuah situs *website* pemerintah yang baik dengan tingkat learnability maksimal akan meletakkan isi (*content*) yang paling penting di sebelah atas layar, sehingga pengunjung dapat melihat informasi apa yang mereka peroleh sewaktu halaman *website* dibuka.

- 2) Efisiensi

Sebuah situs *website* pemerintah yang efisien akan menghantar pengunjung untuk memperoleh informasi penting atau berguna

dengan sesedikit mungkin melakukan klik untuk sampai pada informasi yang diperlukan. Setiap link yang terdapat pada situs *website* pemerintah harus diusahakan untuk tidak mengalihkan perhatian pengunjung dari pesan utama yang ingin disampaikan oleh situs *website* pemerintah bersangkutan.

3) Memorability

Memorability adalah suatu issue yang sensitif, penting untuk sekali-kali menyediakan fresh-look, tetapi akan salah jika merubah atau menyediakan suatu sistem navigasi baru hanya supaya situs *website* pemerintah kelihatan tidak ketinggalan jaman.

4) Errors

Pada suatu halaman situs *website* pemerintah tidak ada alasan untuk broken links, lebih baik jangan dicantumkan link dulu jika memang halaman *website* bersangkutan belum tersedia.

5) Satisfaction

Sebuah situs *website* pemerintah harus mudah digunakan. Pengunjung harus dapat menemukan data dan informasi yang mereka perlukan dan cari, serta dapat melakukan download dengan cepat dan mengetahui kapan pengunjung telah selesai melakukannya, serta dapat dengan mudah memberitahukan/mengirim isi bersangkutan kepada orang lain.

f. Kemudahan dibaca (*readability*)

Suatu situs *website* pemerintah harus mudah dibaca, dimengerti, dan dipahami oleh pengunjung. Sebagai salah satu media penyaji informasi pemerintah, situs *website* pemerintah harus memperhatikan faktor kenyamanan, dan memberikan kemudahan bagi pengunjung pada saat membuka situs *website* pemerintah

g. Mobilitas data

Data pada suatu isi (*content*) sebuah situs *website* harus selalu dimutakhirkan. Pengunjung akan selalu mencari informasi kapan situs *website* dimutakhirkan isinya. Ditinjau dari sisi mobilitasnya, suatu data dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu data statis dan data dinamis.

h. Ketepatan (*accuracy*)

Salah satu parameter keberhasilan suatu situs *website* pemerintah adalah ketepatan (*accuracy*). Pengertian ketepatan disini adalah mengenai kemampuan dan ketepatan situs *website* pemerintah dalam menyajikan informasi. Apakah situs *website* pemerintah mampu dipercaya informasinya oleh masyarakat atau apakah situs *website* pemerintah terbebas dari penyalahgunaan informasi. Situs *website* pemerintah adalah salah satu media resmi pemerintah yang harus mampu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai segala aspek kehidupan. Berita yang tersaji di situs *website* pemerintah harus akurat dan kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan. Situs *website* pemerintah harus mampu menyajikan data dan informasi yang lebih detail dari situs *website* komersial.

Untuk itu diperlukan manajemen yang mampu menyeimbangkan semua prioritas yang diperlukan oleh pengunjung. Manajemen yang baik adalah satu-satunya cara untuk membangun dan mempertahankan kualitas situs *website* pemerintah, karena akan menjamin rencana situs *website* di dalam rangka perubahan, ber-evolusi memenuhi kebutuhan pengunjung, dan bergerak dari yang statis menuju yang lebih efisien dan dinamis.

Banyak situs *website* pemerintah tidak memiliki sumber yang kompeten untuk melaksanakan tugas-tugas publikasi, sehingga ketetapan editorial yang jelas perlu didukung oleh prosedur yang jelas. Suatu tingkat aksesibilitas tertentu tidak akan terpenuhi bila penanganan manajemennya tidak baik.

i. Layanan publik

Salah satu tujuan dari e-government adalah memberikan layanan publik secara elektronik melalui media situs *website* pemerintah. Meskipun pada saat ini layanan publik belum sampai pada tingkat transaksi elektronik, tapi diharapkan situs *website* pemerintah dapat memberikan informasi tentang layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah bersangkutan atau lembaga pemerintah lainnya kepada masyarakat

j. Hits

Hits adalah angka yang umumnya dicantumkan pada suatu situs *website* untuk memberikan data tentang jumlah pengunjung yang membuka suatu situs *website*. Adanya data hits pada suatu situs *website* pemerintah akan memberikan informasi jumlah pengunjung situs *website* pada satu hari atau bulan tertentu.

k. Penggunaan platform

Penggunaan suatu platform mempunyai korelasi dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada suatu situs *website* pemerintah. Pemilihan platform yang tidak sesuai dengan aplikasi yang digunakan akan mempengaruhi kinerja suatu situs *website* pemerintah. Platform yang digunakan pada suatu situs *website* pemerintah sebaiknya yang mempunyai lisensi atau outsourcing dengan menyebutkan sumbernya.

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan mengandung makna sebagai aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut dengan *customer* (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pengertian yang lebih luas dikatakan oleh *David Dow dan Uttal* (1989:19), Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Menurut Moenir (1992:16-17), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan dalam bentuk barang atau jasa.

Jadi dalam hal pelayanan rasa puas masyarakat terpenuhi apabila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah berupa barang dan jasa. Keduanya tidak hanya dipenuhi oleh pemerintah tetapi juga oleh organisasi swasta.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah tanggung-jawab pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini, maka tuntutan akan tanggung-jawab pelayanan publik tersebut juga semakin kuat dan terbuka.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik.

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

Pelayanan Publik dapat difahami sebagai segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

3. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Di era globalisasi, pelayanan aparatur Negara untuk semakin ditingkatkan karena masyarakat semakin kritis untuk menuntut pelayanan yang cepat. Pelayanan publik tidak bias ditunda-tunda, tetapi harus memiliki jaminan kesinambungan pelayanan yang pasti dan bermutu.

Moenir mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang secara umum didambakan adalah sebagai berikut :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat,

- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutuan yang nadanya mengarah kepada permintaan sesuatu, baik untuk alas an dinas atau kesejahteraan,
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama,
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

(Moenir,1998:47)

Sedangkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Islamy dalam Suryono adalah sebagai berikut :

- a. Prinsip aksesibilitas, yaitu pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayanan baik tempat, jarak dan system pelayan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna pelayanan.
- b. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip teknikalitas, bahwa setiap jenis pelayanan, proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, prosedur dan instrument pelayanan.
- d. Prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan social baik bagi pemerintah dan masyarakat luas.
- e. Prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Menurut Maxwell dalam Supriyono (2001:22) dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan yang berkualitas perlu diperhatikan beberapa kriteria yang harus diupayakan, yaitu :

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau, artinya harus dapat dijangkau oleh setiap kalangan yang mendapat prioritas.

- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap masyarakat dalam keadilan yang sama.
- d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas dan dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, dan responsive.
- e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pelayanan dapat dijangkau melalui tariff dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif, artinya bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

4. Kualitas Pelayanan

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggan / konsumen sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Strategi kualitas layanan kepada pelanggan akan sangat berperan karena pada masa yang akan datang, orientasi kepada pelanggan semakin memegang kunci keberhasilan pelayanan.

Menurut Sugiarto (1999:36-37), kualitas pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui perjanjian produk / jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk / jasa tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani. Kualitas suatu pelayanan disebut juga mutu. Suatu produk pelayanan dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan (Supranto, 2001:2).

Menurut Lovelock (dalam Widodo, 2001:272), dimensi – dimensi yang dimiliki *service quality* yaitu :

- a. *Tangibles*
Meliputi fasilitas fisik, pelengkap, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reability*
Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c. *Resposiveness*
Keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.
- d. *Assurance*

Pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya diri para pelanggan.

e. *Empathy*

Perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan

Thoha (dalam Widodo, 2001:273) berpendapat bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik harus mengubah posisi dan peran dalam memberikan layanan publik.

Jadi dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari suka menggunakan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis. Dengan revitalisasi birokrasi publik ini, maka pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dapat segera diwujudkan. Dengan semakin berkualitasnya sumber daya manusia dan diikuti dengan tersedianya sumber daya berupa peralatan dan sumber pembiayaan, maka tugas dan tanggung jawab yang diberikan untuk memberikan layanan publik dapat dilaksanakan dengan baik.

Pada gilirannya masyarakat akan dapat menikmati kualitas layanan yang diberikan oleh para petugas organisasi publik. Pelayanan masyarakat dapat dikatakan baik manakala masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat, dan masyarakat sedikit atau hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi semacam ini hanya bisa diwujudkan manakala organisasi publik diberi kewenangan yang lebih besar dalam memberikan layanan publik dan didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sumber daya peralatan, dan sumber daya keuangan yang memadai.

Harty dalam Robert (1994:170) (dalam Widodo, 2001:277) lebih rinci mengenai prosedur untuk mengukur kualitas pelayanan. Walaupun diakui bahwa untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan banyak dihadapkan pada banyaknya masalah dan hambatan, terutama berkaitan dengan keyakinan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat diukur secara tepat dan reliable. Keyakinan ini tentu saja benar bahwa tidak semua aspek dari kualitas pelayanan dapat diukur secara lengkap untuk setiap program sebagaimana apa yang dikemukakan oleh Harty dalam Robert (1994:170) (dalam Widodo, 2001:277) : “*that not all aspects of service quality can be measured perfectly for any program*”. Namun demikian terdapat tiga kunci untuk melakukan pengukuran yaitu:

- a. *How to measure service quality reliably at specific points in time.*
- b. *How to determine the extent to which the agency program has caused the measured service quality. (that is, would the result have accrued without the agency program?).*
- c. *How to assess whether the measured performance is good or bad. This inevitably requires comparisons of actual performance with something else.* (Harty dalam Robert, 1994:170) (dalam Widodo, 2001:277).

Lebih lanjut Harty dalam Robert (1994:170-172) (dalam Widodo, 2001:278-279) menjelaskan setidaknya terdapat tiga macam sumber data utama untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. *Government Records*
Tersedianya catatan data tentang kualitas pelayanan oleh birokrasi publik, merupakan suatu opsi penting, mulai dari prosedur biaya rendah, kerugian, program-program publik, yang sering kali atau jarang catatan birokrasi publik cukup berkaitan dengan informasi tentang kualitas pelayanan. Sungguhpun demikian, tersedianya catatan pemerintah tentang informasi berikut ini diperlukan:
 - 1) *Service Response Time*
Dalam pelayanan, perhatian terhadap waktu penyelesaian pelayanan menjadi penting bagi masyarakat yang dilayani. Beberapa birokrasi publik, barang kali mencatat tanggal permohonan pelayanan pada saat diterima, dan selanjutnya mencatat tanggal ketika pelayanan selesai. Informasi ini dapat

diolah dan ditabulasi untuk memberikan indicator dari “*response time*”, seperti rata-rata waktu pelayanan, prosentase permohonan pelayanan yang telah selesai dilayani dalam kurun waktu tertentu. Bagaimanapun juga informasi tentang “*response time*” penting bagi “*costumers*”, sebagai indikasi apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

2) *Complaint Counts*

Banyak agensi birokrasi publik yang mencatat keluhan-keluhan yang mereka terima, namun mereka sering tidak mentabulasikannya dalam bentuk tertentu yang bermanfaat. Komplain seharusnya ditabulasikan dalam tipe complain, kemungkinan pemerintah untuk mencatat kecenderungan dalam beberapa complain berdasarkan karakteristik dari pelayanan tertentu.

b. *Trained Observer Ratings*

Agen pemerintah dapat melatih staf atau sukarelawan untuk menjadi peneliti atau pengawas yang secara periodik menilai kondisi phisik tertentu dengan menggunakan skala rata-rata tertentu. Jika skala rata-rata dan prosedur latihan dikembangkan dengan tepat, pengawasan berbeda yang mengawasi kondisi yang sama, seharusnya memberikan rata-rata yang sama terhadap kondisi tersebut. Rata-rata yang sama atau beda yang diberikan oleh pengawas terhadap kondisi yang berbeda pada saat yang sama seharusnya memberikan rata-rata yang sama tepatnya pada setiap kondisi yang sama. Hal ini memerlukan tempat pijak yang sama dari skala rata-rata, dimana setiap kategori rata-rata didefinisikan cukup spesifik, sehingga dengan latihan yang cukup, peneliti akan memiliki kemampuan memberikan standar rata-rata yang reliable. Masing-masing standar, memungkinkan pemerintah untuk mencatat setiap waktu akan berhasil mempertemukan berbagai realita dengan kondisi standar. Informasi tentang standar kondisi menjadi penting untuk melihat hasil kerja dari birokrasi publik dalam menjalankan tugas, wewenang dan tanggung jawabnya.

c. *Surveys Of Customers*

Survey terhadap pelanggan telah diabaikan pada masa lampau. Hamper setiap pelayanan pasti memiliki pelanggan langsung. Mereka dapat ditanya tentang rata-rata pelayanan dan memberikan informasi factual yang dapat digunakan untuk sebagai basis untuk indikator-indikator pelayanan publik.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

5. Pelayanan Informasi Publik

Pembicaraan masalah kualitas dalam konteks ini tidak hanya mengacu pada informasi itu sendiri tetapi juga hal pelayanan. Kemudian, siapakah sebenarnya yang berkepentingan dalam memberikan layanan informasi yang berkualitas kepada publik? Tentu, jawabnya adalah badan publik. Badan publik yang dimaksudkan adalah semua lembaga publik yang penyelenggaraannya mendapatkan dana yang bersumber dari sebagian atau seluruh APBN dan atau APBD, sumbangan masyarakat, dan atau luar negeri. Setiap badan publik dalam memberikan layanan informasi publik harus memiliki delapan prinsip. Kedelapan prinsip tersebut adalah

- a. fokus kepada kepuasan pelanggan,
- b. kepemimpinan untuk menyatukan pemahaman tentang peran dan arah pengembangan pelayanan informasi,
- c. pendekatan proses dengan memperhatikan keterkaitan dengan pemasok informasi,
- d. keterlibatan SDM di semua tingkatan organisasi,
- e. penggunaan pendekatan sistem dalam manajemen,
- f. penerapan perbaikan berkelanjutan,
- g. pengambilan keputusan berbasis fakta,
- h. hubungan saling menguntungkan dengan pemasok informasi.

(Imam Sudarwo, 2006)

Tantangan terbesar dalam mewujudkan pelayanan informasi yang berkualitas adalah bagaimana pengemasan, pengolahan, dan penyampaian (diseminasi)

informasi yang menarik, aktual, dan up to date. Dan secara kelembagaan, siapakah atau lembaga manakah sebenarnya yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam meng-agregasikan dan mengelola informasi di masing-masing dinas terkait?

Dalam UU No.14/2008 disebutkan bahwa untuk pengumpulan dan pengelolaan informasi diperlukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di masing-masing dinas yang ada di wilayah tersebut. Bila di masing-masing dinas membentuk PPID dengan cara memfungsikan, mengaktifkan, dan mengefektifkan SKPD yang ada, dengan tanpa melakukan pemborosan “sumber dana dan sumber daya manusia”; ini berarti sebuah terobosan yang baik. Dalam konteks ini setiap badan publik perlu melakukan inovasi dengan tetap mengedepankan prinsip pelayanan yang lebih baik, meski layanan yang diberikan bersifat manual.

Peran koordinasi di antara institusi menjadi lebih penting. Karena meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat akan meningkatkan pula kepercayaan masyarakat kepada kredibilitas pemerintah itu sendiri. Karenanya efektivitas koordinasi diantara badan publik harus melihat tiga aspek. Yaitu proses, sumber, dan sasaran. Aspek proses menitikberatkan pada kegiatan dan proses internal itu sendiri. Aspek sumber mengacu pada sarana dan prasana yang dimiliki, teknologi informasi dan komunikasi. Aspek ketiga adalah kemudahan masyarakat untuk mengakses informasi secara langsung layanan pemerintah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

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

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan alasan bahwa dalam penelitian ini dapat memberikan suatu gambaran atau mendeskripsikan segala sesuatu yang terjadi dilokasi penelitian berdasarkan data-data yang diperoleh. Jenis penelitian ini diterapkan untuk menggambarkan keadaan-keadaan secara nyata tentang kinerja aparat pemerintah daerah dan apa yang dihasilkan Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2008 : 9) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna dari pada generalisasi.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Sugiyono (2008 : 209) bahwa penelitian yang bersifat deskriptif adalah untuk mengeksplorsi dan atau memotret situasi sosial yang diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian penting artinya dalam menentukan batas penelitian yang dilakukan, karena dengan penetapan fokus penelitian maka akan jelas batasan dan juga mempertajam dalam batasan.

Spradley dalam (Sugiyono, 2008 : 208-209) menyatakan fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan).

Jadi, fokus penelitian adalah mengumpulkan data yang akan diolah dan dianalisis dalam suatu penelitian. Adapun fokus penelitian ini adalah:

3. Peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* di Dinas Kesehatan Kota Malang.
 - a. Upaya Dinas Kesehatan Kota Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government*.
 - b. Kelengkapan sarana dan prasarana dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government*.
 - c. Jenis pelayanan informasi publik yang dapat diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government*.

- d. Partisipasi masyarakat terhadap pelayanan informasi publik yang diberikan melalui peningkatan *electronic government* pada Dinas Kesehatan Kota Malang.
4. Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* di Dinas Kesehatan Kota Malang.
 - a. Faktor pendukung
 - b. Faktor penghambat

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian yang dimaksud adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap objek yang akan diteliti, maka lokasi penelitian yang dipilih penulis adalah Kota Malang, karena Kota Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur yang harus memiliki kualitas pelayanan yang baik yang dapat dijadikan contoh bagi daerah-daerah lain.

Situs Penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Adapun situs dari penelitian ini di Dinas Kesehatan Kota Malang. Situs ini dipilih karena di Dinas Kesehatan Kota Malang merupakan dinas yang dalam penerapan proses pelayanan informasi publiknya menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Khususnya komputer dan internet atau yang disebut dengan *electronic government*.

Penetapan situs penelitian didasarkan bahwa pada kantor ini akan diperoleh validitas dan akuratisasi data yang berhubungan dengan penelitian.

D. Jenis dan Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data disini adalah sumber data yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu orang-orang, peristiwa-peristiwa, dan dokumen-dokumen yang dianggap penting. Dalam proses pengumpulan data dilapangan, peneliti berusaha memperoleh data yang sebenarnya dari narasumber yang tepat dan dapat menjadi pegangan akan keakuratan dari hasil penelitian nantinya

Beberapa sumber data yang diperlukan dalam penelitian adalah:

1. Data primer, yaitu data utama yang memuat informasi atau data dari hasil wawancara dari narasumber. Adapun narasumber dari penelitian ini adalah:
 - a. Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang
 - b. Pegawai Dinas Kesehatan Kota Malang
 - c. Masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Kesehatan Kota Malang
 - d. Pihak – pihak yang dapat dijadikan informan dan ada relevansinya dengan penelitian
2. Data Sekunder adalah data pendukung yang berasal dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, serta arsip-arsip yang berkaitan dengan fokus penelitian yang ada pada Dinas Kesehatan Kota Malang, antar lain:
 - a. Data yang berupa dokumen-dokumen resmi dan arsip – arsip dari Dinas Kesehatan Kota Malang
 - b. Media Massa, makalah atau paper, laporan dari hasil penelitian lain

Sumber data adalah subyek dimana data diperoleh. Subyek disini adalah seseorang atau sesuatu hal atau benda yang dijadikan sumber untuk mendapatkan data-data atau informasi. Lofland Moleong (2007:157), menyatakan “Sumber data utama penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Berdasarkan masalah dan fokus penelitian, sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Informan

Penelitian kualitatif lebih terfokus pada representasi terhadap fenomena sosial. Data dari informasi dalam penelitian kualitatif harus ditelusuri seluas-luasnya sesuai dengan variasi yang ada. Hanya dengan cara demikian, peneliti mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diteliti secara utuh. Berkaitan dengan tujuan penelitian kualitatif tersebut maka dalam prosedur sampling yang paling penting adalah bagaimana menemukan informan atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian, yang lebih bersifat selektif, dimana peneliti menggunakan berbagai pertimbangan berdasarkan konsep/teori yang digunakan, keingintahuan dan karakteristik pribadi, sehingga diharapkan mampu menangkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi yang penuh arti, yang lebih berharga dari sekedar pernyataan jumlah atau frekuensi dalam bentuk angka.

Penentuan informan memakai teknik snowball, artinya setelah memasuki lokasi penelitian, peneliti menghubungi informan yang telah ditentukan untuk meminta keterangan. Setelah ditanya lagi untuk menunjukkan informan lainnya, namun masih tetap pada substansi penelitian akan semakin banyak memperoleh

data yang diperlukan. Informan-informan tersebut digali keterangannya sampai dirasakan data dan informasi yang dihasilkan mengalami kejenuhan.

Informan awal yang diperoleh secara purposive dan didasarkan pada subyek penelitian yang menguasai masalah, memiliki data dan bersedia memberikan data. Dalam penelitian ini yang menjadi informan awal adalah Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang, Sekretariat Dinas Kesehatan Kota Malang, serta masyarakat atau pasien yang menggunakan jasa pelayanan Dinas Kesehatan Kota Malang.

2. Tempat dan Peristiwa

Berbagai peristiwa atau kejadian yang berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian di Dinas Kesehatan Kota Malang.

3. Dokumen

Dokumen yang digunakan adalah berkaitan dengan substansi penelitian yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Malang.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data adalah cara yang diperoleh oleh peneliti untuk memperoleh data lapangan. Pengumpulan data akan lebih efisien jika dilakukan berdasarkan metode atau langkah-langkah tertentu agar data-data yang diperoleh lebih lengkap, sehingga tercapai kebenaran ilmiah yang dikehendaki.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan responden. Wawancara ini bertujuan untuk memperluas informasi melalui informasi secara langsung. Dengan cara ini maka keterangan yang

diterima peneliti dari informandi berbentuk keterangan yang disampaikan secara lisan.

2. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung dilapangan dengan mengamati segala aktivitas atau kegiatan sehari-hari di dalam Dinas Kesehatan Kota Malang sebagai faktual dalam mencocokkan dengan hasil wawancara.
3. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mencatat dan memanfaatkan data-data yang ada pada instansi yang berkaitan dengan penelitian berupa dokumen atau catatan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian, sehingga kegiatan penelitian dapat berjalan dengan baik dan lancar. Moleong (2002:121) menyatakan bahwa dalam penelitian dalam penelitian kualitatif, manusia sebagai instrumen peneliti merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya. Dalam hal instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indra untuk menyaksikan dan mengamati kejadian-kejadian yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Pedoman wawancara, yaitu daftar pertanyaan yang dipegang oleh peneliti sebagai panduan dalam mengumpulkan keterangan-keterangan.

3. *Field note dan dokumentasi gambar*, yaitu catatan laporan yang berisi tentang berbagai informasi tentang berbagai informasi aktual yang diperoleh pada saat observasi untuk membantu dalam pencatatan hal-hal yang penting dilapangan dan pengumpulan data – data berupa gambar – gambar dokumentasi selama penelitian di lapangan.

G. Analisa Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa yang dikembangkan oleh Spradly dalam Sugiono (2008 : 253). Membagi analisis data dalam penelitian kualitatif berdasarkan empat, yaitu:

1. *Analisa Domain*: dilakukan untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau objek penelitian. Data diperoleh dari *grand tour* dan *minitour question*, hasilnya tentang gambaran umum tentang objek yang diteliti yang sebelumnya belum pernah diketahui. Dalam analisis ini sudah menemukan domain-domain atau katagori dari situasi sosial yang diteliti.
2. *Analisa Taksonomi*: analisa terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan. Dengan demikian domain yang telah ditetapkan menjadi *cover term* oleh peneliti yang dapat diurai secara lebih rinci dan mendalam melalui analisis taksonomi ini.
3. *Analisis Komponensial*: mencari ciri spesifik pada setup struktur internal dengan cara mengkontraskan antar elemen. Dilakukan melalui observasi dan wawancara terseleksi dengan pertanyaan yang mengkontraskan.

4. Analisis Temakultural: mencari domain, dan bagaimana hubungannya dengan keseluruhannya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. PENYAJIAN DATA

1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang, adalah sebuah kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota ini berada di dataran tinggi yang cukup sejuk, terletak 90 km sebelah selatan Kota Surabaya, dan wilayahnya dikelilingi oleh Kabupaten Malang. Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur, dan dikenal dengan julukan kota pelajar. Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum di rencanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri.

a. Kondisi Demografi

Kota Malang memiliki luas 110.06 Km persegi, kota dengan jumlah penduduk sampai akhir Juni 2005 sebesar 782.110 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7106 jiwa per kilometer persegi. Tersebar di 5 Kecamatan (Klojen =

125.824 jiwa, Blimbing = 167.301 jiwa, Kedungkandang = 152.285 jiwa, Sukun = 174.184 jiwa, dan Lowokwaru 162.516 jiwa).

1) Komposisi

Etnik masyarakat Malang terkenal religius, dinamis, suka bekerja keras, lugas dan bangga dengan identitasnya sebagai “Arema”. Komposisi penduduk asli berasal dari berbagai etnik (terutama suku Jawa, Madura, sebagian kecil keturunan Arab dan Cina).

2) Agama

Agama masyarakat Kota Malang sangat heterogen, Sebagian besar penduduk beragama Islam kemudian kristen, lalu katolik dan sebagian kecil masyarakat beragama hindu dan budha.

3) Seni Budaya

Kekayaan etnik dan budaya yang dimiliki Kota Malang berpengaruh terhadap kesenian tradisional yang ada. Salah satunya yang terkenal adalah tari topeng, namun kini makin terkikis kesenian modern.

4) Bahasa

Bahasa jawa dialek jawa timuran adalah bahasa sehari-hari masyarakat Malang. Dikalangan generasi muda berlaku dialek khas Malang yang disebut ‘boso walikan’ yaitu cara pengucapan kata secara terbalik

b. Kondisi Geografis

Kota Malang memiliki hawa sejuk dan kering, curah hujan rata-rata tiap tahun 1.833 mm dan kelembaban udara rata-rata 72 % terletak pada ketinggian antara 440 --667 dpi, serta 112,06 bujur timur dan 7,06 - 8,02 lintang selatan.

Kondisi iklim Kota Malang selama tahun 2006 tercatat rata-rata 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. Dengan dikelilingi gunung-gunung yaitu:

- 1) Gunung Arjuno di sebelah utara
- 2) Gunung Tengger di sebelah timur
- 3) Gunung Kawi di sebelah barat
- 4) Gunung Kelud di sebelah selatan

Kota Malang juga dilalui 3 sungai besar yaitu sungai Brantas yang melalui Kecamatan Lowokwaru, Kecamatan Klojen, Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Kedung Kandang. Selain itu juga dilalui sungai Amprong yang melauai Kecamatan Kedung Kandang dan juga sungai Bango yang melalui Kecamatan Kedung Kandang.

c. Visi dan Misi 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”. Terdapat beberapa pengertian yang berhubungan dengan visi Kota Malang, yaitu:

- 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 bahwa pelaksanaan pembangunan yang dilaksanakan di Kota Malang kesemuanya diarahkan pada peningkatan kesejahteraan masyarakat kota, baik secara materiil maupun spirituil.
- 4) Berwawasan Lingkungan, artinya bahwa pelaksanaan pembangunan yang dilaksanakan tetap berupaya untuk menjaga kelestarian alam dan kualitas lingkungan serta pemukiman Kota Malang.

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 dijiwai prinsip-prinsip demokrasi kebangsaan dan keadilan social dalam ikut serta menertibkan persatuan dan kesatuan, serta kerukunan Kota Malang;
- 4) Mewujudkan tuntutan reformasi dalam tatanan sistem 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.

2. Gambaran Umum Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang

Dinas Kesehatan Kota Malang adalah salah satu Dinas Daerah unsur pelaksana otonomi daerah Kota Malang, yang memiliki kewenangan melaksanakan pembangunan di bidang kesehatan. Sebagaimana disebutkan dalam Perda Kota Malang Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah, karena salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah adalah " kesehatan".

Secara geografis Kantor Dinas Kesehatan berada di wilayah Kecamatan Blimbing, kelurahan Pandanwangi. Sedangkan untuk operasional Dinas Kesehatan Kota Malang sehari-hari dilaksanakan di Jl. Simpang Laksda Adi Sucipto No. 45 Malang. Lokasi yang strategis dan cukup mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum (Lyn ABB) meskipun berada di daerah perbatasan dengan Kabupaten Malang.

a. Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kota Malang.

Visi dari Dinas Kesehatan Kota Malang adalah “ Mewujudkan Kota Malang Sebagai Kota Sehat”. Kota Sehat berarti suatu kondisi dimana masyarakat Kota Malang diharapkan akan mencapai tingkat kesehatan tertentu yang ditandai oleh penduduknya yang :

- 1) Hidup dalam lingkungan yang sehat ;
- 2) Mempraktekkan dan melaksanakan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS), serta ;

- 3) Mampu menyediakan dan memanfaatkan (menjangkau) pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga ;
- 4) Memiliki derajat kesehatan yang tinggi.

Sedangkan Misi Dinas Kesehatan Kota Malang adalah untuk mendukung agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan, maka perlu adanya misi yang jelas sebagai acuan dalam implementasi operasional. Misi yang dirumuskan Dinas Kesehatan adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu, Merata dan Terjangkau ;
- 2) Mendorong Kemandirian Masyarakat Untuk Hidup Sehat ;
- 3) Meningkatkan Upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit ;
- 4) Meningkatkan Pelayanan Farmasi, Pengawasan, Pengendalian Sarana Obat, Kosmetik, Alat Kesehatan dan Makanan Minuman.

b. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kesehatan Kota Malang.

Tugas Pokok Dinas Kesehatan Kota Malang adalah penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang kesehatan di Kota Malang. Sedangkan fungsi Dinas Kesehatan Kota Malang yaitu:

- 1) perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kesehatan;
- 2) penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan Rencana Kerja di bidang kesehatan;

- 3) pelaksanaan pelayanan kesehatan dasar dan rujukan yang dibutuhkan masyarakat;
- 4) pelaksanaan pelayanan dan penyuluhan kesehatan ibu dan anak serta keluarga;
- 5) pelaksanaan registrasi, akreditasi sarana dan tenaga kesehatan tertentu;
- 6) pendayagunaan tenaga kesehatan;
- 7) pemberian pertimbangan teknis perijinan dibidang kesehatan;
- 8) pemberian dan pencabutan perijinan dibidang kesehatan;
- 9) pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;
- 10) pelaksanaan pembinaan kesehatan bersumber daya masyarakat;
- 11) pelaksanaan promosi kesehatan;
- 12) pelaksanaan dan pengembangan sistem pembiayaan kesehatan melalui jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat;
- 13) penyelenggaraan penanggulangan gizi buruk dan perbaikan gizi keluarga dan masyarakat;
- 14) pelaksanaan pelayanan kesehatan olahraga;
- 15) pelaksanaan pencegahan, pemberantasan penyakit dan pengendalian penyakit menular serta penyehatan lingkungan;
- 16) penyediaan dan pengelolaan obat pelayanan kesehatan dasar, alat kesehatan, reagensia dan vaksin;
- 17) pelaksanaan penanggulangan penyalahgunaan obat dan NAPZA;
- 18) pengawasan dan registrasi makanan dan minuman produksi rumah tangga;

- 19) pemeriksaan dan pengawasan sarana produksi dan distribusi sediaan farmasi;
- 20) pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
- 21) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- 22) penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- 23) pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- 24) pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kesehatan;
- 25) penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site Pemerintah Daerah;
- 26) penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
- 27) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- 28) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Ketenagakerjaan Dinas Kesehatan Kota Malang.

Dinas Kesehatan Kota Malang adalah salah satu Dinas Daerah di bawah Pemerintah Kota Malang dengan beban kerja yang tinggi. Tugas dan kewenangan dari Pemerintah Kota Malang secara khusus dan Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur maupun Departemen Kesehatan RI secara umum menuntut sumber daya manusia yang tidak saja kompeten, namun juga jumlah yang tidak sedikit. Oleh

karena itu, keberadaan Dinas Kesehatan Kota Malang membutuhkan dukungan tenaga yang kompeten di bidangnya.

Pada saat ini, kantor Dinas Kesehatan Kota Malang memiliki tenaga sebanyak 101 orang dengan distribusi sebagai berikut :

Tabel 1

Data Ketenagakerjaan Dinas Kesehatan Kota Malang Tahun 2012

BAGIAN	Jumlah Tenaga
Sekretariat	38
Bidang Pelayanan Kesehatan	17
Bidang Bina Kesehatan Masyarakat	16
Bidang Pemberantasan, Pencegahan Penyakit dan Penyehatan Lingkungan	18
Bidang Farmasi Makanan dan Minuman	12
Jumlah	101

Sumber : www.dinkes.malangkota.go.id

d. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kota Malang.

Struktur Organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme formal dimana organisasi dikelola. Jadi struktur organisasi menunjukkan kerangka

hubungan antara fungsi-fungsi atau bagian-bagian yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, pasal 5, maka Struktur Organisasi Dinas Kesehatan, terdiri dari :

1) Kepala Dinas

dr. Enny Sekar Rengganingati

2) Sekretariat

Drs. Linda Rosdiana T, Apt,MM

a) Subbag. Sungram

Dwi Wijono, SKM

b) Subbag. Keuangan

Budi Indriani, SE, MM

c) Subbag. Umum

Titing Murtiningsih, SE

3) Bidang Pelayanan Kesehatan

dr. Rohana

a) Sie. Pelayanan Kesehatan Dasar dan Rujukan

Wiwik Koesoemaningdijah, SKM

b) Sie. Kesehatan Ibu dan Anak

dr. Ella Nurilasari

c) Sie. Registrasi dan Akreditasi Sarana dan Tenaga Kesehatan

Jetty Silviani, SKM

4) Bidang Bina Kesehatan Masyarakat

Dra. Linda Rosdiana T, Apt,MM

a) Sie. Bina Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat

Meifta Eti Wionindar, STT

b) Sie. Gizi

Tomi Sukarno, SKM

c) Sie. Promosi Kesehatan

Kunto Martono, SKM

5) Bidang Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Serta Penyehatan Lingkungan

dr. Nusindrati, M.Kes

a) Sie. Pencegahan Penyakit

Anik Herti .P.A.S.Kep.Ners

b) Sie. Pemberantasan Penyakit

Pudji Lestari, BSc

c) Sie. Penyehatan Lingkungan

Drs. Karbi, MM

6) Bidang Farmasi dan Makanan Minuman

dr. Supranoto, M.Kes

a) Sie. Farmasi

Drs. Sumarjono

b) Sie. Makanan dan Minuman

Dra. Chusnul Arifianti, Apt

- c) Sie. Kosmetik, Alat Kesehatan dan Obat Tradisional

Dewa Ayu Putu Darwati, S.Psi

- 7) Unit Pelaksana Teknis (UPT).

- a) UPT Laboratorium Kesehatan (Peraturan Walikota Malang Nomor 77 Tahun 2008)

Agus Widodo, SKM

- b) UPT Rumah Bersalin (Peraturan Walikota Malang Nomor 78 Tahun 2008)

Dr. Dyah Suryandari

- c) UPT Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (PPPK) (Peraturan Walikota Malang Nomor 79 Tahun 2008)

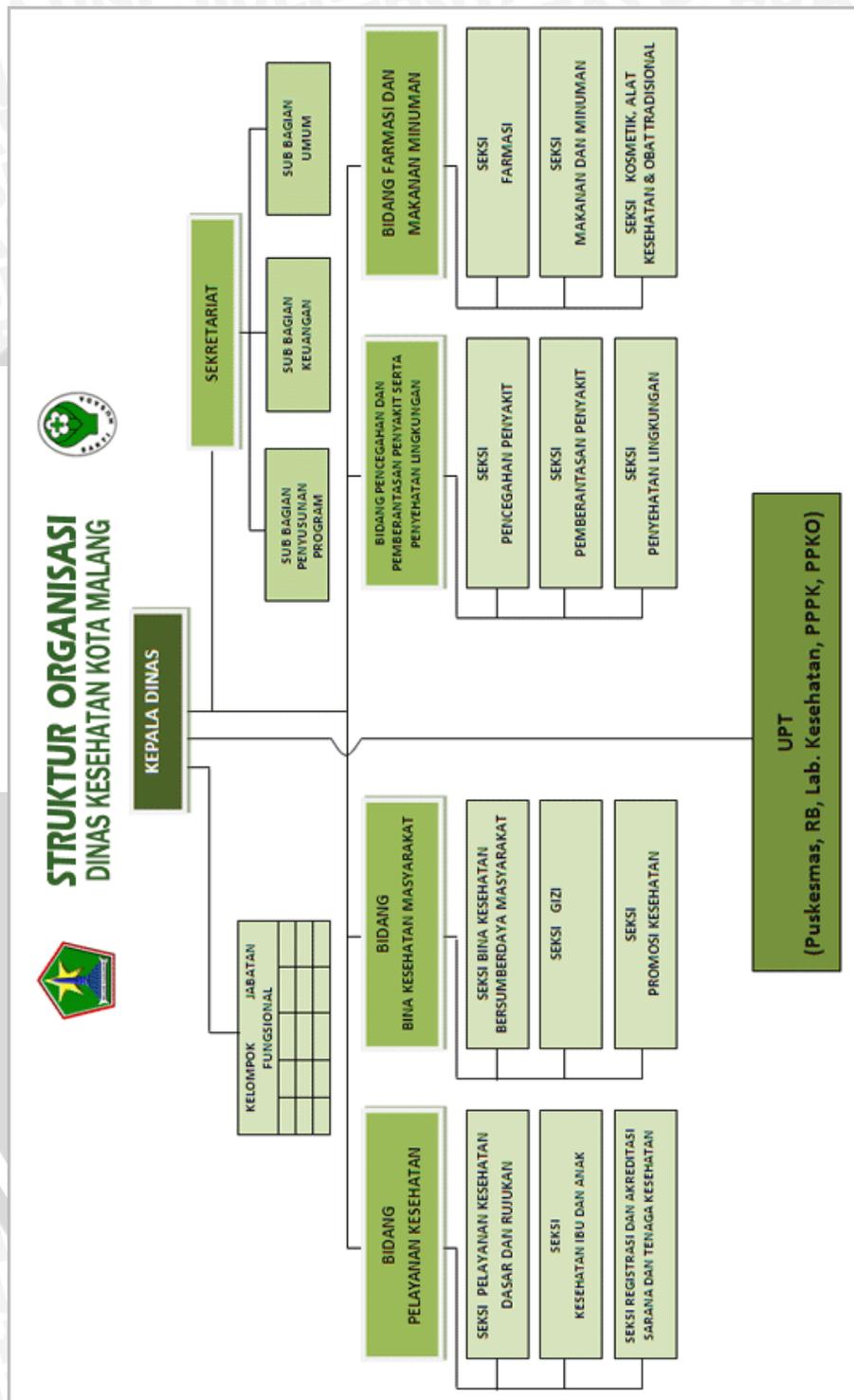
Dr. Dyah Inarsih

- d) UPT Pusat Pelayanan Kesehatan Olahraga (Peraturan Walikota Malang Nomor 80 Tahun 2008)

Drg. Tri Wahyu



Gambar 1



e. Sarana dan Prasarana Dinas Kesehatan Kota Malang.

Untuk mewujudkan visi menjadikan Kota Malang sebagai Kota Sehat, Dinas Kesehatan Kota Malang telah menyiapkan sarana dan prasarana yang di peruntukkan bagi masyarakat Kota Malang. Sarana yang dimaksud adalah:

- 1) Pendirian 19 Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang terdiri dari 15 UPT Puskesmas yang tersebar di 5 Kecamatan di Kota Malang, 1 UPT Laboratorium Kesehatan, 1 UPT Rumah Bersalin, 1 UPT Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (PPPK) dan 1 UPT Pusat Pelayanan Kesehatan Olahraga
- 2) Pendirian 15 Puskesmas Pembantu
- 3) 2 buah mobil ambulan / 118 untuk UPT PPPK
- 4) Peralatan medis, olah raga dan laboratorium
- 5) 18 buah Kendaraan roda 4 untuk Puskesmas Keliling yang terdistribusi di semua puskesmas
- 6) Kendaraan operasional untuk Dinas Kesehatan Kota Malang

f. Pelayanan Publik Dinas Kesehatan Kota Malang.

Sebagai salah satu instansi pelayanan publik yang ada di Kota Malang, maka Dinas Kesehatan Kota Malang memberikan beberapa pelayanan publik yang dapat di manfaatkan masyarakat Kota Malang. Jenis pelayanan publik yang ada di kantor Dinas Kesehatan Kota Malang antara lain :

- 1) Konsultasi
- 2) Pemeriksaan
- 3) Penelitian dan pengujian

- 4) Pengobatan
- 5) Tindakan pencegahan dan pemberantasan
- 6) Pengurusan perijinan:

Tabel 2

Daftar Pelayanan Perijinan Dinas Kesehatan Kota Malang

No	Jenis Pelayanan	Bidang
a)	Ijin Balai Pengobatan / Klinik	Pelayanan Kesehatan
b)	Ijin Laboratorium Kesehatan Swasta	
c)	Ijin Optik	
d)	Ijin RSB / RSAB / RSIA	
e)	Ijin Tenaga Medik (Dokter, Dokter Gigi)	
f)	Ijin Tenaga Keperawatan (Perawat, Bidan)	
g)	Ijin Asisten Apoteker	
h)	Ijin Akupunktur	
i)	Wajib Daftar / Sertifikasi Pengobat Tradisional	Bina Kesehatan Masyarakat
j)	Rekomendasi Ijin Apotek	Farmasi dan Makanan Minuman
k)	Ijin Toko Obat	
l)	Sertifikasi Pangan Industri Rumah Tangga	P2PL
m)	Pemeriksaan Laik Sehat	

- 7) Pembinaan
- 8) Pengawasan dan pengendalian

Tabel 3

Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Bidang Kesehatan

No	Dasar	Isi Tentang
1	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1332/MENKES/SK/X/2002	Perubahan Atas Permenkes 922/Menkes/Per/X/1993 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotik
2	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1331/MENKES/SK/X/2002	Perubahan Atas Permenkes 167/Kab/B.VII/1972 Tentang Pedagang Eceran Obat
3	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1424/MENKES/SK/XI/2002	Pedoman Penyelenggaraan Optikal
4	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 920/Menkes/SK/I/1996	Upaya Pelayanan Kesehatan Swasta di Bidang Medik
5	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 04/MENKES/SK/I/2002	Laboratorium Kesehatan Swasta
6	Undang-Undang RI No. 29 Tahun 2004	Undang-Undang Praktik Kedokteran
7	Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 512/MENKES/PER/IV/2007	Izin Praktik Dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran
8	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 900/MENKES/SK/VII/2002	Registrasi dan Praktik Bidan
9	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1239/Menkes/SK/XI/2001	Registrasi Dan Praktik Perawat
10	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia	Registrasi Dan Izin Kerja Asisten Apoteker

	Nomor 679/MENKES/SK/V/2003	
11	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 544/MENKES/SK/VI/2002	Registrasi Dan Izin Kerja Refraksionis Optisien
12	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1392/Menkes/SK/XII/2001	Registrasi Dan Izin Kerja Perawat Gigi
13	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1363/MENKES/SK/XII/2001	Registrasi Dan Izin Praktik Fisioterapis
14	Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1076/MENKES/SK/VII/2003	Penyelenggaraan Pengobatan Tradisional
15	Keputusan Walikota Malang Nomor 589 Tahun 2004	Pendelegasian Sebagian Tugas Dan Wewenang Walikota Malang Kepada Kepala Dinas Kesehatan Kota Malang Untuk Penyelesaian Dan Penandatanganan Perijinan Di Bidang Kesehatan
16	Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2005	Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan
17	Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 19 Tahun 2008	Retribusi Pelayanan Di Bidang Kesehatan

3. Penyajian Data Fokus

a. Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis *Electronic Government* Pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang

1) Upaya-upaya Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *Electronic Government*

Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang merupakan dinas yang berperan dalam berbagai pelayanan kesehatan di Malang. Tidak terkecuali pelayanan informasi publik yang berupa informasi pelayanan kesehatan yaitu yang berbasis *electronic government*. Dalam pengembangan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang harus mengambil langkah-langkah yang efektif agar tujuan dari peningkatan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* dapat tercapai. Data yang diperoleh mengenai upaya-upaya Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang dalam pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* menunjukkan beberapa upaya riil yang sedang dilaksanakan. Upaya dalam rangka pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* tersebut yaitu:

- a) Pembiayaan terhadap pembangunan, pelaksanaan, dan pengembangan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* yang dianggarkan setiap tahun anggaran dimana besarnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan.
- b) Sosialisasi fungsi dan peran *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) melalui radio, media cetak dan elektronik serta

penyebaran brosur, pamflet tentang keberadaan *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) kepada masyarakat.

- c) Penyuluhan ke 5 kecamatan se Kota Malang dengan menghadirkan Stakeholder atau LSM di tingkat kecamatan.
- d) Pembangunan rencana induk *electronic government* secara parsial sebagai penyesuaian terhadap perkembangan lembaga/instansi yang dinamis dengan tuntutan masyarakat.
- e) Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi dengan dinas, instansi, lembaga untuk memantapkan kesiapan Kantor Dinas Kesehatan sebagai pengelola pelayanan informasi kesehatan secara elektronik.
- f) Mengadakan sosialisasi terus menerus dan seminar pengetahuan teknologi informasi serta pengenalan *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) pada masyarakat Kota Malang.
- g) Pengadaan sarana prasarana pendukung secara bertahap sesuai dana yang tersedia.
- h) Peningkatan pengetahuan dan kemampuan teknis aparat Kantor Dinas Kesehatan untuk memenuhi kebutuhan tenaga teknis yaitu programmer, analisis sistem desain, teknisi komputer dan jaringan serta multimedia secara bertahap.
- i) Melakukan persiapan pembentukan pengelolaan data fungsional (PDF) dengan mempersiapkan sumber daya manusia teknis yang bertanggung jawab secara teknis pada masing-masing unit kerja melalui pelatihan-

pelatihan teknis secara bertahap bagi aparat di lingkungan Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang.

2) **Gambaran Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Di Bidang Kesehatan Dalam Bentuk *Website* Dinas Kesehatan Kota Malang**

Dalam perkembangannya peningkatan pelayanan informasi publik di bidang kesehatan yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Malang, berdasarkan adanya INPRES No.3 Tahun 2003 sebagai upaya mengimplementasikan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kesehatan Kota Malang melakukan pengembangan *electronic government* dengan cara membuat dan mengembangkan *website* resmi Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id). Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dengan Bapak Azis:

“*Website* ini dibuat dan dikembangkan untuk memberikan dan mewujudkan pelayanan publik yang prima, terutama pelayanan informasi publik di bidang kesehatan. Diharapkan dengan adanya *website* resmi ini masyarakat dapat dengan cepat dan tepat memperoleh informasi pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan.”

(Wawancara dilakukan pada jam 10.00 WIB tanggal 15 September 2011 bertempat di ruang bagian sungram)

Website resmi Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) merupakan suatu sistem informasi yang terintegrasi melalui media internet atau online. Pengembangan situs resmi tersebut merupakan pengaplikasian *electronic government* itu sendiri. Situs *electronic government* yang dikembangkan bukanlah suatu investasi jangka pendek dan murah, namun merupakan investasi jangka panjang dan sebagai dampak perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan informasi publik khususnya di

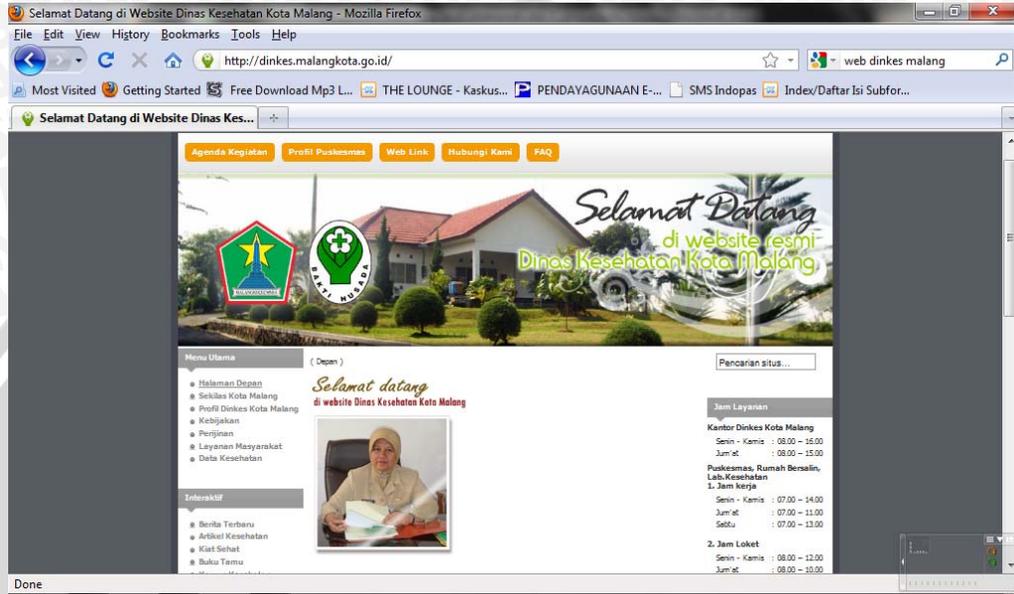
bidang kesehatan. Pembangunan situs *website* resmi Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) awalnya dibangun secara individu dinas lalu melakukan kerjasama dengan Telkom dalam pengembangannya hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja situs dan membangun situs agar menjadi efektif dan efisien. Hal ini berdasarkan wawancara dengan Bapak Azis selaku pengembang program *website* resmi Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id):

“*Website* resmi Dinas Kesehatan Kota Malang dikembangkan sesuai dengan munculnya INPRES No.3 Tahun 2003 sebagai upaya mengimplementasikan penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dan kerjasama dengan Telkom dilakukan dalam pengembangan dan penyediaan fasilitas seperti server dan pemasangan jaringan dan lain-lain.”

(Wawancara dilakukan pada jam 10.05 WIB tanggal 15 September 2011 bertempat di ruang bagian sungram)

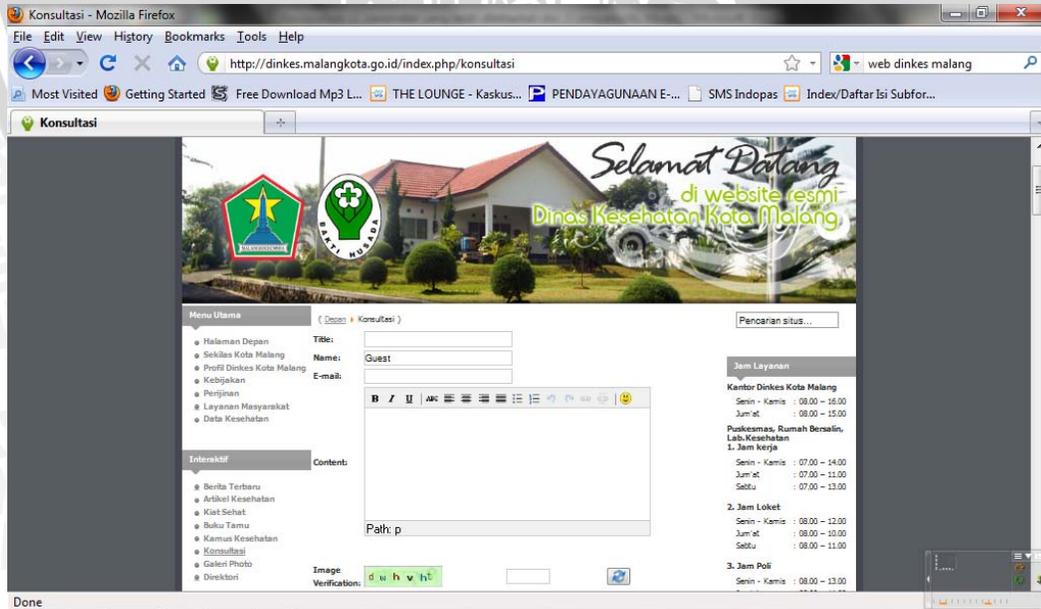
Dalam pengembangan *website* yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Malang yang telah ada kita dapat melihat bentuk dan tampilan dari *website* tersebut. Antara lain tampilan yang dapat kita lihat adalah tampilan yang disediakan untuk masyarakat agar masyarakat dapat berinteraksi atau menanyakan sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang disediakan Dinas Kesehatan Kota Malang. Berikut ini adalah gambar dari tampilan beranda beranda (*homepage*) dan juga tampilan konsultasi.

Gambar 2
Tampilan Halaman Beranda (Homepage)



Sumber : www.dinkes.malangkota.go.id

Gambar 3
Tampilan Halaman Konsultasi



3) Strategi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *Electronic Government* di Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang

Dalam era informasi ini, peran teknologi informasi telah memasuki hampir semua sektor kehidupan manusia, termasuk sektor pemerintahan yang disebut dengan *electronic government* yang berarti kegiatan pemerintah yang didukung oleh perangkat teknologi informasi. *Electronic government* yang didukung telematika yang handal sangatlah membantu dalam efisiensi dan efektivitas manajemen operasional pemerintahan, peningkatan kualitas manajemen pelayanan kepada masyarakat dan transparansi pemerintahan. Pemanfaatan *electronic government* secara maksimal diharapkan mempunyai potensi besar untuk dapat mencapai kriteria *good government*. Dalam konteks tersebut di atas diperlukan pembangunan Telematika (telekomunikasi, multimedia, dan informatika) secara terus-menerus dan berkesinambungan dimana dituntut kecepatan, ketepatan sasaran atau tujuan, serta profesionalisme pengabdian pelakunya dalam mengimplementasikan program. Aspek lain yang tidak bisa dipisahkan adalah bahwa pelaku tersebut dituntut mempunyai visi ke depan dan menyesuaikan dengan perubahan teknologi informasi yang begitu cepat serta mempunyai keberanian untuk melakukan perubahan dan pengembangan kerja kearah yang lebih modern dengan berbagai resiko.

Sesuai dengan tugas dan fungsi Kantor Kesehatan Kota Malang, kegiatan melaksanakan program kesehatan secara menyeluruh baik itu pelayanan kesehatan maupun pelayanan informasi publik yang berkaitan dengan kesehatan. Dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan informasi publik yang berkaitan dengan

kesehatan Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang berfokus pada penyediaan informasi di bidang kesehatan melalui pembangunan telematika.berdasarkan hal tersebut di atas, maka strategi kebijakan pengembangan *electronic government* yang ditempuh adalah:

- a) Menyusun dan menyempurnakan kebijakan dalam rangka pembangunan dan pengembangan telematika yang berkaitan dengan penyediaan informasi di bidang kesehatan.

Penyusunan kebijakan untuk mendukung suatu program pemerintah mutlak diperlukan untuk memberi arahan dan pedoman yang jels tentang perencanaan, pelaksanaan, strategi, serta sebagai piranti lunak legal-formal. Dengan melihat besarnya struktur pemerintahan yang ada di sistem pemerintahan daerah kita, maka akan sulit pengkoordinasian pelaksanaan *electronic government* tanpa adanya kebijakan yang baik. Masing-masing badan pemerintah daerah akan berjalan sendiri-sendiri menurut kemauan mereka masing-masing. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Azis melalui wawancara:

“Dinas juga telah mengalokasikan sebagian anggarannya untuk pengembangan *website* melalui rapat.”

(Wawancara dilakukan pada jam 11.10 WIB tanggal 13 September 2011 bertempat di ruang bagian sungram)

Seperti diketahui, secara nasional pemerintah pusat sudah mengeluarkan beberapa peraturan atau kebijakan yang menyangkut upaya pengembangan

electronic government, diantaranya adalah Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia yang kemudian disempurnakan dengan terbitnya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Disamping itu, untuk mendukung kelancaran pelaksanaan *electronic government* secara nasional, telah dikeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2003 tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pedoman Kebutuhan Teknis Sistem Komunikasi dan Informasi Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

- b) Meningkatkan kemampuan dan etos kerja aparatur di lingkungan Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang agar mampu dan disiplin dalam mengemban tugas dan tanggung jawab di bidang kesehatan.

Penetapan kebijakan tanpa dukungan oleh kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang handal hanyalah akan menjadi sumber legitimasi tanpa ada hasil yang berarti. Disamping itu, tugas Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang yang menyangkut pemanfaatan teknologi informasi yang notabene harus kita akui sebagai suatu pengetahuan yang baru membutuhkan kemampuan yang baru pula bagi sebagian besar aparatur pemerintah daerah.

Disamping pendidikan penjenjangan, aparatur Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang juga mengikuti berbagai pendidikan teknis baik untuk programmer, operating sistem komputer, desain web, multimedia, jaringan, pengendalian operasional hardware, beberapa aplikasi terapan, pendidikan sandi telekomunikasi, dan manajemen sistem informasi dan telekomunikasi. Juga mengikuti berbagai seminar, dan rapat koordinasi program ditingkat Propinsi dan Pusat. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Azis melalui wawancara:

“Peningkatan kemampuan pegawai Dinas kadang dengan cara memberikan seminar, diklat, kursus ataupun pendidikan lanjutan yang berhubungan pengembangan *website* Dinas.”

(Wawancara dilakukan pada jam 11.15 WIB tanggal 13 September 2011 bertempat di ruang bagian sungram)

- c) Menumbuhkan sikap dan mendorong para aparatur pemerintah untuk menyadari bahwa telematika mempunyai peranan yang sangat strategis baik di sektor pemerintahan dan di seluruh kehidupan manusia di masa datang.

Salah satu kelemahan yang masih menjadi penghambat perkembangan teknologi informasi di Dinas Kesehatan Kota Malang adalah masih kurangnya kesadaran akan pentingnya penggunaan teknologi informasi untuk mendukung upaya pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, efektif, dan efisien yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan dan lebih jauh lagi mewujudkan pelayanan

publik yang prima. Sebagai salah satu upaya Dinas Kesehatan Kota Malang dalam menumbuhkembangkan kesadaran ini adalah dengan mulai menerapkan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan yaitu dengan pengembangan *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id).

- d) Melakukan koordinasi dan kerjasama terpadu dengan instansi pemerintah terkait, perguruan tinggi, LSM, swasta dan masyarakat untuk ikut serta partisipasi dalam pembangunan, pengembangan telematika di daerah serta peningkatan kualitas SDM di bidang telematika.

Konsep *electronic government* sangat menganjurkan untuk lebih memberdayakan stake holder sebagai kekuatan yang mempunyai peran besar di luar pemerintah dalam menciptakan sistem pemerintahan yang baik (*good government*). Pihak-pihak yang berkepentingan tersebut adalah pihak swasta yang terdiri dari kalangan dunia usaha dan lembaga swasta lainnya dan masyarakat yang baik bersifat individu maupun kelompok. Dinas Kesehatan Kota Malang dalam pelaksanaan *electronic government* melakukan dengan pihak swasta dalam pengadaan sarana pendukung pengembangan *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id). Selain itu dalam pelaksanaannya juga bekerjasama dengan para pelajar maupun mahasiswa yang sedang melaksanakan magang di Dinas Kesehatan Kota Malang.

- e) Melakukan koordinasi dan sinkronisasi antar Dinas/Badan/Bagian, Kantor/Instansi terkait di lingkungan Pemerintah Kota Malang untuk bekerjasama dalam pengembangan dan pembangunan telematika.

Pelaksanaan *electronic government* salah satunya ditujukan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan kepada para stake holder. Pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang dapat dilakukan dengan cepat dan tepat waktu serta tidak melalui birokrasi yang berbelit-belit. Dengan mekanisme *electronic government* dimana pelayanan dapat dilakukan secara elektronik, maka harus ada suatu wadah yang dapat menampung segala jenis pelayanan masyarakat dalam satu portal pelayanan. Sedangkan dengan struktur organisasi Pemerintah Daerah yang sedemikian besar maka sangat diperlukan koordinasi yang baik antar berbagai lembaga daerah guna mensinkronisasikan peredaran data untuk mendukung sistem informasi daerah. Secara teknis, untuk mendukung peredaran data dan memudahkan koordinasi antar bagian di Kantor Dinas Kota Malang, maka diterapkan mekanisme peredaran data secara elektronik dengan memanfaatkan jaringan intranet yang memungkinkan data dapat diakses oleh seluruh bagian di Kantor Dinas Kota Malang. Walaupun belum semua aplikasi dapat dilakukan, namun setidaknya hal ini dapat dijadikan sebagai langkah awal untuk menuju sistem *electronic government* yang lebih baik.

- f) Menentukan skala prioritas untuk membangun dan mengembangkan telematika, dalam rangka mendukung penyajian data dan informasi baik kepada masyarakat maupun instansi terkait.

Pemanfaatan teknologi informasi sangat memerlukan dukungan infrastruktur (baik perangkat keras, perangkat lunak, maupun jaringan), sumber daya manusia, alokasi anggaran, dan yang tidak kalah penting adalah kesiapan aparatur pemerintah untuk merubah pandangannya tentang sistem pemerintahan yang lebih terbuka dan dekat dengan stake holder. Sedangkan kemampuan dan kesiapan sumber daya masing-masing daerah berbeda satu sama lain yang menyebabkan pelaksanaan kebijakan *electronic government* tidak dapat dilakukan secara serentak. Oleh karena itu maka kebijakan pelaksanaan *electronic government* memerlukan skala prioritas dengan menetapkan sasaran-sasaran yang hendak dicapai dan dengan dilengkapi program kerja yang jelas. Melalui wawancara Bapak Azis menyebutkan:

“Pengembangan *website* untuk sekarang diprioritaskan untuk penginformasian pelayanan yang disediakan dinas.”

(Wawancara dilakukan pada jam 11.00 WIB tanggal 13 September 2011 bertempat di ruang bagian sungram)

4) Partisipasi Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Publik Berbasis

Electronic Government Pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang

Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang berusaha meningkatkan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* kepada masyarakat. Berangkat dari pelayanan yang diberikan timbul berbagai sambutan dari masyarakat sebagai pengguna layanan berupa beberapa layanan informasi yang telah tersedia. Secara konkret sambutan masyarakat terhadap pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* dapat diketahui melalui aplikasi interaktif yang tersedia. Pengguna media *online* yang merupakan hal baru dalam dunia pelayanan publik telah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Dalam hal ini masyarakat memberikan umpan balik terhadap aplikasi konsultasi pada *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) yang merupakan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* di Kota Malang yang bersifat interaktif. Adapun intensitas partisipasi masyarakat dapat dilihat melalui data-data yang akan disajikan lebih lanjut.

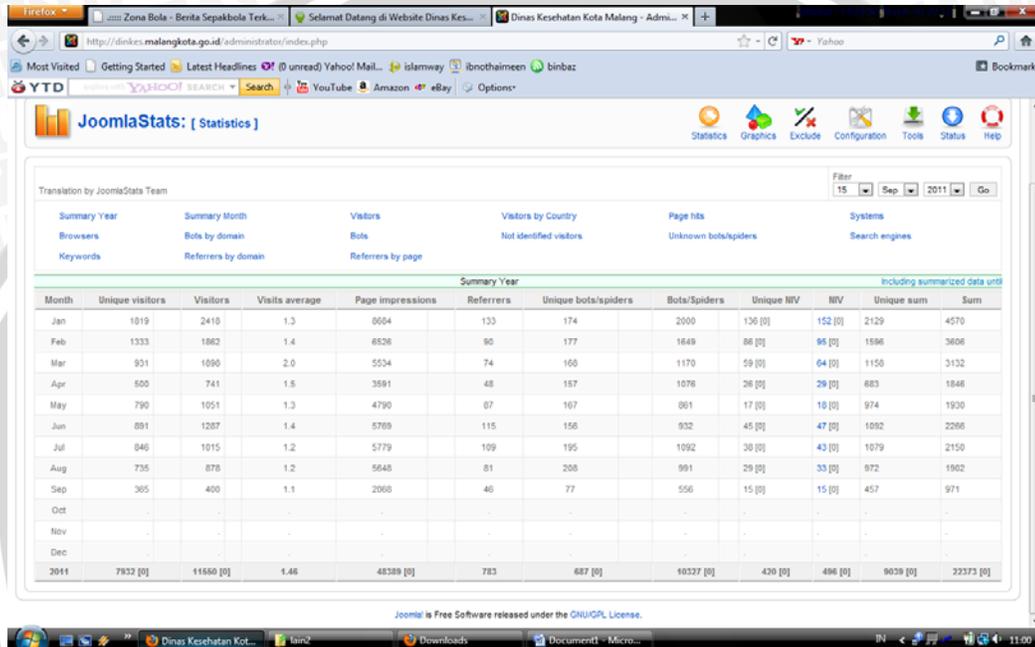
Data pengunjung yang masuk dapat diketahui pada aplikasi aplikasi konsultasi pada *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) untuk per hari, sedangkan untuk data pengunjung tiap hari maupun per bulan dapat dilihat melalui aplikasi aplikasi konsultasi pada *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id).

Banyaknya jumlah pengunjung yang masuk menunjukkan bahwa pelayanan yang tersedia telah digunakan dengan baik oleh masyarakat. Berikut tampilan data

pengunjung pada *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id).

Gambar 4

Tampilan Jumlah Pengunjung *Website* Tahun 2011



Sumber : Server Dinas Kesehatan Kota Malang

b. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Informasi Publik Berbasis *Electronic Government* Pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang

Electronic government yang telah diterapkan oleh hampir semua Kabupaten/Kota di Indonesia ternyata masih mengalami beberapa hambatan. Kehadiran Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *electronic government* yang secara garis besar berisi instruksi bagi para Walikota/Bupati untuk segera mengambil langkah-langkah strategis sesuai kewenangannya untuk

mengembangkan *electronic govrenment* tidak banyak membantu. Hambatan utama yang dihadapi di dalam pengembangan *electronic government* adalah mengubah *mindset* dari para birokrat agar sadar bahwa teknologi informasi sesungguhnya sangat bermanfaat bagi kelancaran jalannya organisasi dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel. Hal ini diungkapkan pula oleh Bapak Aziz selaku salah satu staf Bagian Sungram (Penyusunan dan Program). Mengenai kendala yang dihadapi selama ini, beliau berpendapat bahwa:

“Dengan adanya pengembangan *electronic government* di Dinas Kesehatan Kota Malang telah membuat kinerja Dinas Kesehatan menjadi lebih baik dalam rangka pelaksanaan pelayanan informasi di bidang kesehatan, namun keterbatasan sarana dan juga sumber daya manusianya yang belum memadai menjadi faktor penghambat dalam proses pengembangan *electronic government* di Dinas Kesehatan Kota Malang.”

(Wawancara dilakukan pada jam 11.00 WIB tanggal 13 September 2011

bertempat di ruang bagian sungram)

Pada Dinas Kesehatan Kota Malang, faktor-faktor pendukung pengembangan *electronic government* dalam penyediaan pelayanan informasi di bidang kesehatan, antara lain:

- 1) Motivasi dari pegawai untuk dapat bekerja dengan lebih baik
- 2) Tuntutan dari masyarakat
- 3) Perkembangan teknologi yang semakin maju
- 4) Adanya dukungan dari pemerintah terhadap pengembangan *electronic government*.

Dijabarkan pula secara tertulis oleh Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang mengenai hambatan yang dihadapi di dalam mengembangkan *electronic government* yaitu sebagai berikut:

- 1) Anggaran dana yang terfokus pada peningkatan pelayanan kesehatan langsung, yaitu berupa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas
- 2) Anggapan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* merupakan pelayanan pendukung atas pelayanan pokok kesehatan itu sendiri.
- 3) Belum terdapat rencana induk dan masterplan pembangunan dan pengembangan SIMDA beserta infrastruktur pendukungnya.
- 4) Belum terbentuknya suatu unit organisasi dari setiap level pemerintahan, dimana unit mempunyai otoritas pelaksanaan dan operasional *electronic government* instansi.
- 5) Lemahnya koordinasi dan penyelenggaraan SIMDA yang pembangunannya cenderung berjalan sendiri-sendiri tanpa standarisasi pembangunan SIM sesuai *platform* yang ditentukan.
- 6) Terbatasnya dana yang dipersiapkan untuk pembangunan sarana dan prasarana serta infrastruktur pendukung teknologi informasi.
- 7) Kurangnya dukungan sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi baik dari kualitas maupun kuantitas.

- 8) Dukungan yang kurang dari Pimpinan Instansi dalam bidang teknologi informasi dan pengembangan SIM sehingga perkembangannya terkesan lamban.
- 9) Belum terbentuknya Pengolahan Data Fungsional (PDF) yang diharapkan dapat menunjang inventaris data.
- 10) Keterbatasan tingkat wawasan aparat terhadap teknologi informasi.
- 11) Berkurangnya performa *hardware*.

Kendala-kendala tersebut menjadi perhatian khusus bagi Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang mengingat pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan bukan merupakan proyek semata. Lebih dari itu diharapkan dari adanya pengembangan *electronic government* terdapat suatu peningkatan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang efisien dan efektif.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, data kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Data yang disajikan adalah data-data yang diolah sehingga lebih mudah dipahami dan dimengerti, namun tidak meninggalkan esensi data yang bersangkutan. Dalam menyajikan data hasil penelitian, didalamnya terdapat kegiatan analisis dan interpretasi, yang meliputi kegiatan membaca, mempelajari dan menelaah terhadap data yang telah dikumpulkan. Selanjutnya dilakukan penyusunan dan pengolahan sehingga akan memudahkan dalam menghasilkan kesimpulan.

Setelah dipaparkan tentang penyajian data, dilakukan pembahasan berdasarkan fokus penelitian. Berangkat dari data yang diperoleh di lapangan, dapat digambarkan bagaimana peningkatan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* yang telah dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang. Setelah itu dapat dilakukan penganalisisan dan penginterpretasian dari data-data yang disajikan tersebut.

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis *Electronic Government* pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang

a. Upaya-upaya Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government*

Keberhasilan peningkatan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* dapat diketahui melalui kemajuan penerapan dan hasil yang diperoleh atau dicapai. Begitu pula pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang peningkatan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* dapat diketahui melalui tindakan-tindakan yang diambil baik yang bersifat teknis maupun upaya-upaya berkala dan terus menerus dalam peningkatan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government*. Sesuai dengan tema yang diutarakan dari penelitian ini, pada kajian berikut yang diperhatikan adalah bagaimana Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang meningkatkan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* dan bukan hanya sekedar bagaimana menerapkannya.

Sebagaimana telah disajikan dalam kajian pustaka bahwa peningkatan pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* di Indonesia ada 6 (enam) strategi yang saling terkait. Begitu pula dalam analisis berikut akan ditinjau kembali akan upaya-upaya yang dilaksanakan dengan strategi peningkatan pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* yang telah ditentukan. Analisis terhadap pelaksanaan keenam strategi tersebut sehubungan dengan upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang adalah sebagai berikut:

1) Strategi I : Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas

Pelaksanaan strategi I diwujudkan dalam upaya-upaya sebagai berikut:

- a) Pembangunan *Website*
- b) Pembangunan aplikasi konsultasi pada *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id)
- c) Sosialisasi fungsi dan peran *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) melalui radio, media cetak dan elektronik serta penyebaran brosur, pamflet tentang keberadaan *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) kepada masyarakat.
- d) Penyuluhan ke 5 kecamatan se Kota Malang dengan menghadirkan Stakeholder atau LSM di tingkat kecamatan.

2) Strategi II : Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik

Pelaksanaan strategi II diwujudkan dalam upaya-upaya sebagai berikut:

- a) Melakukan persiapan pembentukan pengelolaan data fungsional (PDF) dengan mempersiapkan sumber daya manusia teknis yang bertanggung jawab secara teknis pada masing-masing unit kerja melalui pelatihan-pelatihan teknis secara bertahap bagi aparat di lingkungan Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang.
- b) Pembiayaan terhadap pembangunan, pelaksanaan, dan pengembangan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* yang dianggarkan setiap tahun anggaran dimana besarnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan.
- c) Mengadakan sosialisasi terus menerus dan seminar pengetahuan teknologi informasi serta pengenalan *website* Dinas Kesehatan Kota Malang ([www. dinkes.malangkota.go.id](http://www.dinkes.malangkota.go.id)) pada masyarakat Kota Malang.
- d) Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi dengan dinas, instansi, lembaga untuk memantapkan kesiapan Kantor Dinas Kesehatan sebagai pengelola pelayanan informasi kesehatan secara elektronik.

3) Strategi III : Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal

Pelaksanaan strategi III diwujudkan dalam upaya-upaya sebagai berikut:

- a) Pembangunan rencana induk *electronic government* secara parsial sebagai penyesuaian terhadap perkembangan lembaga/instansi yang dinamis dengan tuntutan masyarakat.
- b) Penerapan aplikasi konsultasi pada *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id)

4) Strategi IV : Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi

Pelaksanaan strategi IV diwujudkan dalam upaya-upaya sebagai berikut:

- a) Kerjasama dengan pihak eksternal antara lain dengan pihak swasta dalam pengadaan sarana dan prasarana pelaksanaan *electronic government* dan juga dengan pelajar maupun mahasiswa dalam pengembangannya.

5) Strategi V : Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat

Pelaksanaan strategi V diwujudkan dalam upaya-upaya sebagai berikut:

- a) Peningkatan pengetahuan dan kemampuan teknis aparat Kantor Dinas Kesehatan untuk memenuhi kebutuhan tenaga teknis yaitu programer, analisis sistem desain, teknisi komputer dan jaringan serta multimedia secara bertahap.

- b) Berusaha kerjasama dengan lembaga pendidikan teknik komputer dan manajemen informatika untuk menugaskan mahasiswanya untuk kerja praktek di Kantor Dinas Kesehatan.

6) Strategi VI : Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur

Pelaksanaan strategi VI diwujudkan dalam upaya-upaya sebagai berikut:

- a) Pembangunan *Website*.
- b) Pengadaan sarana prasarana pendukung secara bertahap sesuai dana yang tersedia.
- c) Pembangunan aplikasi konsultasi pada *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id).

Adapun substansi dalam strategi peningkatan pelayanan berbasis *electronic government* yang belum dijumpai dari peningkatan pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang adalah:

- 1) Pembakuan sistem manajemen dokumen elektronik, standarisasi, dan sistem pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran dan keandalan transaksi informasi.
- 2) Penguatan *e-leadership*, penguatan kerangka kebijakan yang fokus dan konsisten untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi.
- 3) Perumusan kebijakan tentang pengamanan informasi serta pembakuan sistem otentikasi dan *public key infrastructure*.

- 4) Rasionalisasi peraturan dan prosedur operasi, memperkuat landasan peraturan dan prosedur operasi yang berorientasi pada organisasi jaringan, rasional, terbuka, serta mendorong pembentukan kemitraan dengan sektor swasta.

b. Gambaran Peningkatan Pelayanan Informasi Publik Di Bidang Kesehatan Dalam Bentuk *Website* Dinas Kesehatan Kota Malang.

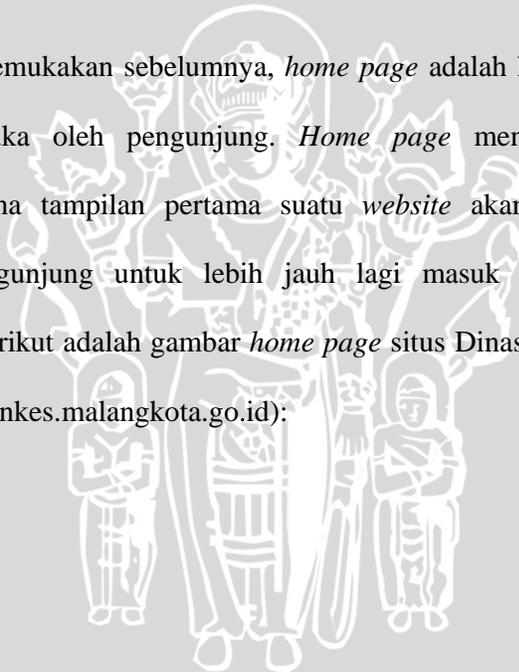
Gambaran *website* Dinas Kesehatan Kota Malang telah disajikan sebelumnya. Dalam penyajian data sebelumnya hanya gambaran umum mengenai *website*. Sesuai dengan Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah yang telah diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi pada bulan Agustus 2003, situs web pemerintah daerah diharapkan antara lain mampu untuk menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (www.kominfo.go.id). Dalam Acuan Rating Situs Web Pemerintah dari Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) disebutkan ada 11 parameter yang digunakan untuk menilai situs web pemerintah daerah yaitu kecepatan (*speed*), *homepage*, isi (*content*), konteks, ukuran kualitas interaksi (*usability*), kemudahan dibaca (*readability*), mobilitas data, ketepatan (*accuracy*), layanan publik, hits, dan penggunaan platform. Berdasarkan 11 parameter yang telah ditetapkan, maka penulis dapat mengemukakan analisis gambaran situs resmi Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) sebagai berikut :

1) Kecepatan

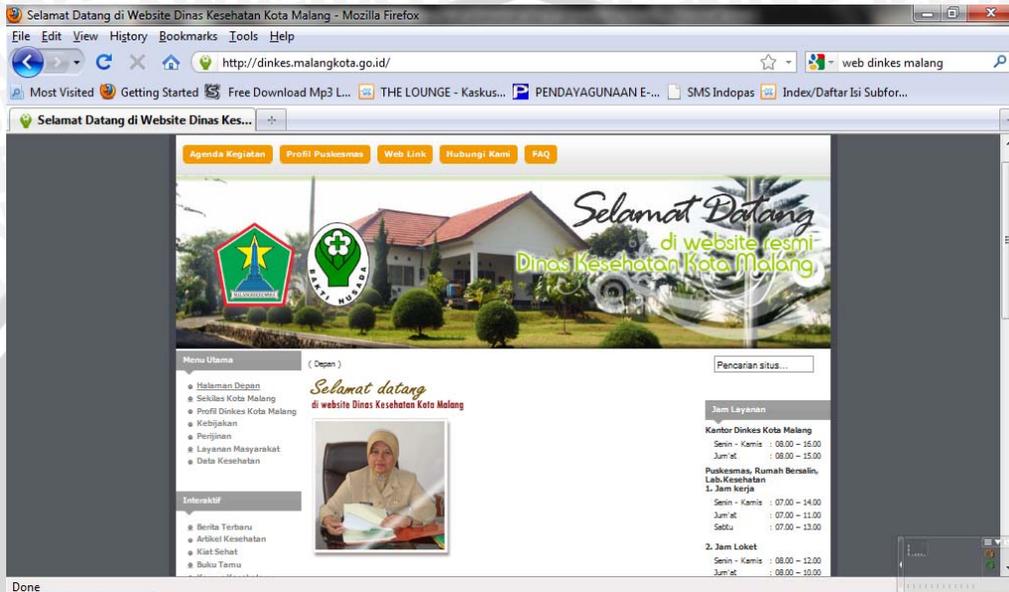
Kecepatan suatu situs web saat diakses adalah faktor yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan efisiensi waktu dan biaya mengingat biaya akses internet di Indonesia masih terbilang mahal. Berdasarkan pengamatan penulis setelah beberapa kali membuka situs, dapat disimpulkan bahwa situs tersebut sudah cukup cepat saat melakukan *data loading*.

2) Home Page

Seperti telah dikemukakan sebelumnya, *home page* adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. *Home page* menjadi salah satu parameter karena tampilan pertama suatu *website* akan mempengaruhi ketertarikan pengunjung untuk lebih jauh lagi masuk situs web yang bersangkutan. Berikut adalah gambar *home page* situs Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id):



Gambar 5

Tampilan Halaman *Homepage*

Sumber : www.dinkes.malangkota.go.id

Berdasarkan parameter yang sudah ditentukan, maka dapat dianalisis parameter yang sudah terpenuhi adalah sebagai berikut :

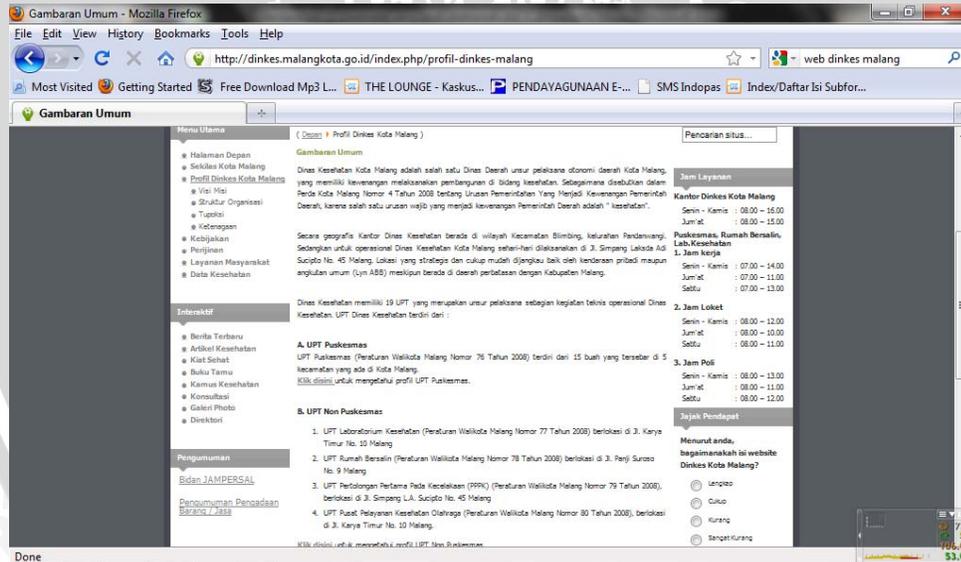
- a) Nama pemilik situs web pemerintah, yaitu Dinas Kesehatan Kota Malang
- b) Logo
- c) Alamat kantor, nomor telepon, fax, alamat email Dinas Kesehatan Kota Malang
- d) Kontak email
- e) Berbagai *link*
- f) Gambar image yang menjadi ciri khas
- g) Fasilitas pencarian

3) Isi (*content*)

Isi merupakan sejumlah informasi yang akan disampaikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Berdasarkan parameter Kominfo, maka dapat disimpulkan bahwa situs resmi Dinas Kesehatan Kota Malang sudah memenuhi :

- a) Selayang pandang, yang menjelaskan sejarah dan informasi umum Dinas Kesehatan Kota Malang

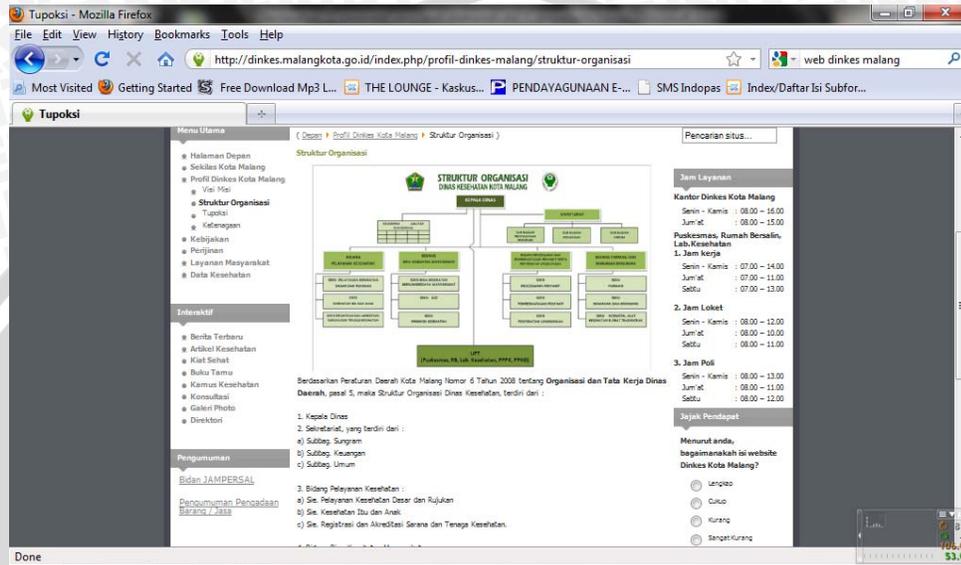
Gambar 6
Tampilan Isi



Sumber : www.dinkes.malangkota.go.id

b) Struktur organisasi Dinas Kesehatan Kota Malang

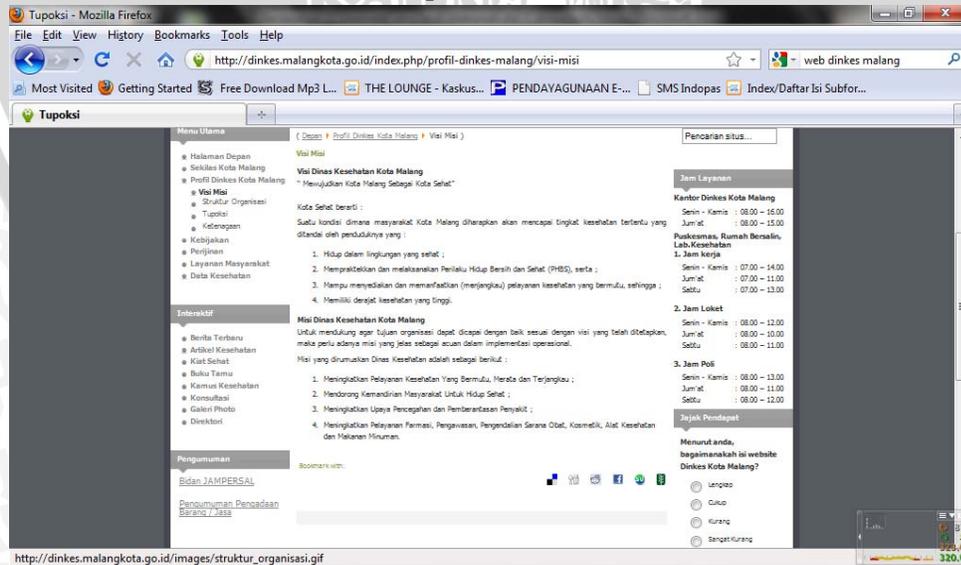
Gambar 7
Tampilan Struktur Organisasi



Sumber : www.dinkes.malangkota.go.id

c) Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kota Malang

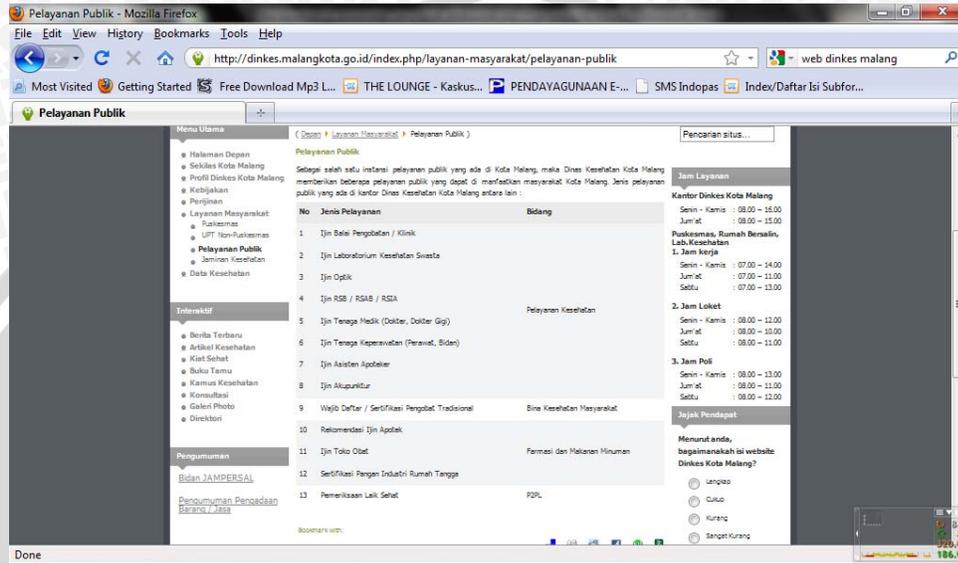
Gambar 8
Tampilan Visi dan Misi



Sumber : www.dinkes.malangkota.go.id

d) Pelayanan-pelayanan yang diberikan

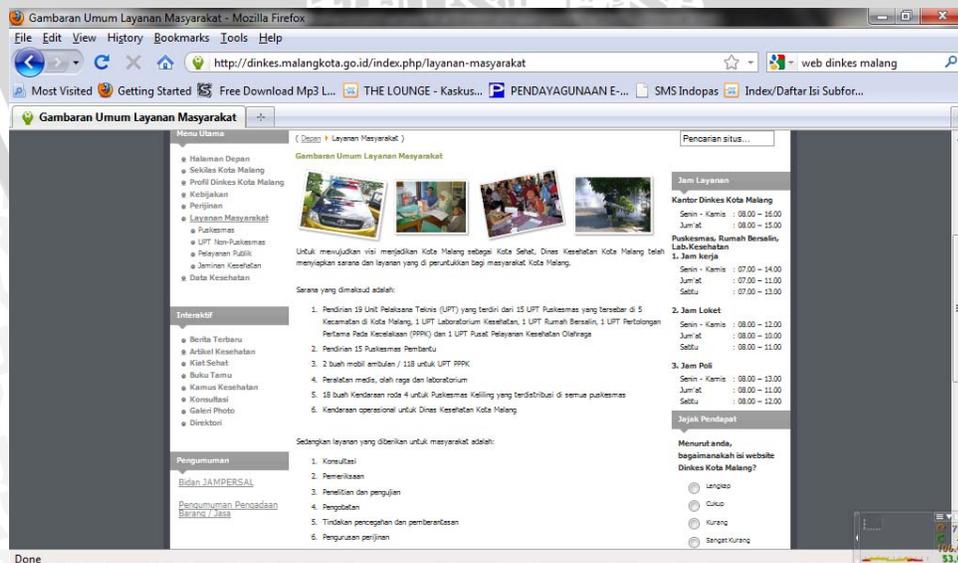
Gambar 9
Tampilan Pelayanan-Pelayanan



Sumber : www.dinkes.malangkota.go.id

e) Fasilitas-fasilitas yang disediakan

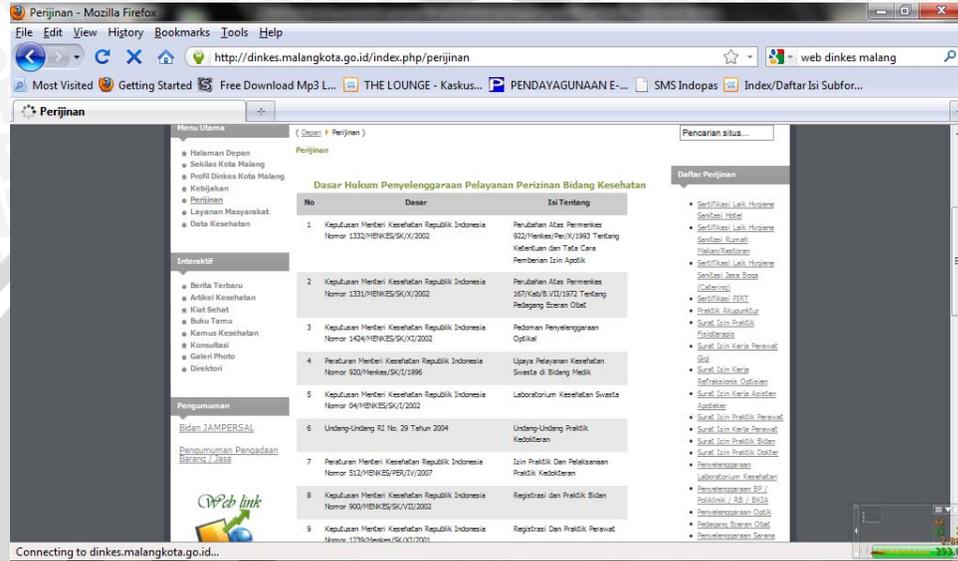
Gambar 10
Tampilan Fasilitas-Fasilitas



Sumber : www.dinkes.malangkota.go.id

f) Peraturan dan kebijakan

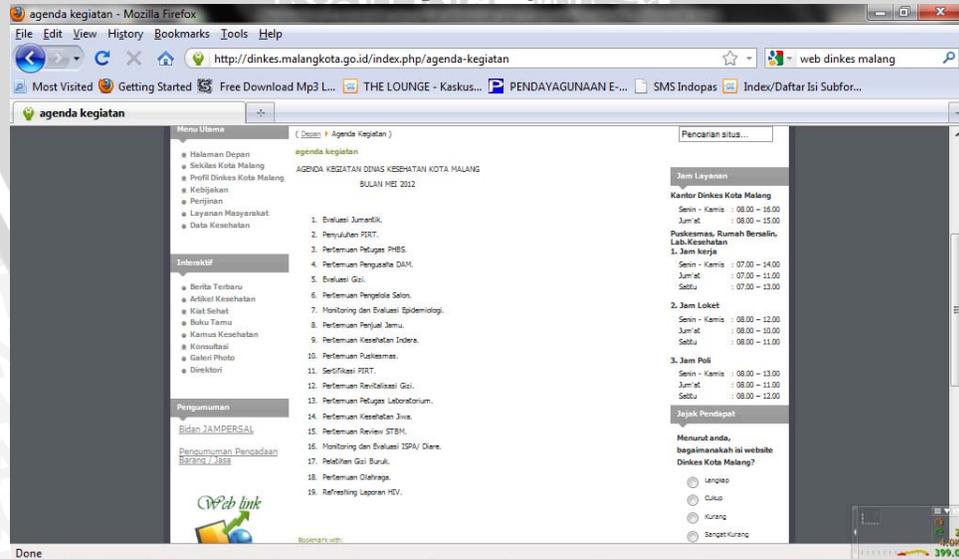
Gambar 11
Tampilan Peraturan dan Kebijakan



Sumber : www.dinkes.malangkota.go.id

g) Berita seputar kegiatan Dinas Kesehatan Kota Malang

Gambar 12
Tampilan Kegiatan



Sumber : www.dinkes.malangkota.go.id

4) Konteks

Konteks dimaksud sebagai keesuaian atau relevansi dari informasi yang disajikan dalam sebuah situs internet sesuai dengan visi dan misi dinas atau lembaga yang mengelola. Dalam situs Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) informasi yang disajikan sudah cukup relevan dengan misi Dinas Kesehatan Kota Malang yaitu meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau; mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat ; meningkatkan upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit ; meningkatkan pelayanan farmasi, pengawasan, pengendalian sarana obat, kosmetik, alat kesehatan dan makanan minuman.

5) Ukuran kualitas interaksi (*usability*)

Usability sebuah situs merupakan kesan yang ditimbulkan oleh pengunjung setelah berinteraksi dengan situs web tersebut. Dalam hal ini dapat diukur berdasarkan karakteristik yang melekat pada situs Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id), yaitu:

a) Kemudahan untuk dipelajari

Situs Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) sudah cukup mudah dipelajari dengan penempatan isi yang penting di halaman pertama.

b) Efisiensi

Berkaitan dengan banyaknya klik yang harus dilakukan pengunjung untuk mendapatkan suatu informasi atau pelayanan di dalam sebuah situs.

Dalam situs Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) terdapat beberapa *link* yang memudahkan pengunjung untuk mencapai informasi yang diinginkan misalkan, konsultasi.

c) *Memorability*

Memorability dimaksudkan sebagai usaha pengelola situs untuk dapat sekali-kali menampilkan sesuatu yang baru/menyegarkan agar selalu diingat oleh pengunjung. Tampilan dalam situs Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id) cukup monoton dari waktu ke waktu.

d) *Errors*

Errors dimaksudkan sebagai adanya *broken link* yang terputus dan tidak dapat dilanjutkan melakukan penelusuran. Berdasarkan pengamatan penulis tidak ada *link* yang *errors* dalam situs Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id).

6) Kemudahan dibaca (*readability*)

Kemudahan dibaca suatu situs web berkaitan dengan kenyamanan pengunjung saat mengunjungi situs. Kemudahan dibaca sangat dipengaruhi oleh pemilihan jenis dan ukuran huruf, pemilihan warna, desain, dan menu. Berdasarkan pengamatan penulis saat mengakses situs Dinas Kesehatan Kota

Malang (www.dinkes.malangkota.go.id), penulis memperoleh kesan bahwa situs tersebut sudah cukup mudah untuk dibaca walaupun sebenarnya hal ini tidak dapat diukur secara teknis karena hal ini menyangkut selera masing-masing pengunjung.

7) Mobilitas data

Untuk mencapai kualitas yang baik, suatu situs web harus selalu menampilkan data-data yang relevan dan *up to date*. Data situs web secara garis besar dapat dibedakan ke dalam data statis dan data dinamis. Data statis termasuk data yang relatif tidak pernah berubah yang menyangkut informasi umum. Sedangkan data dinamis adalah data yang selalu dimutakhirkan dalam jangka waktu tertentu. Dalam situs Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id), yang dapat digolongkan ke dalam data dinamis adalah “Berita Terbaru dan Artikel Kesehatan” yang selalu diperbaharui hampir setiap hari.

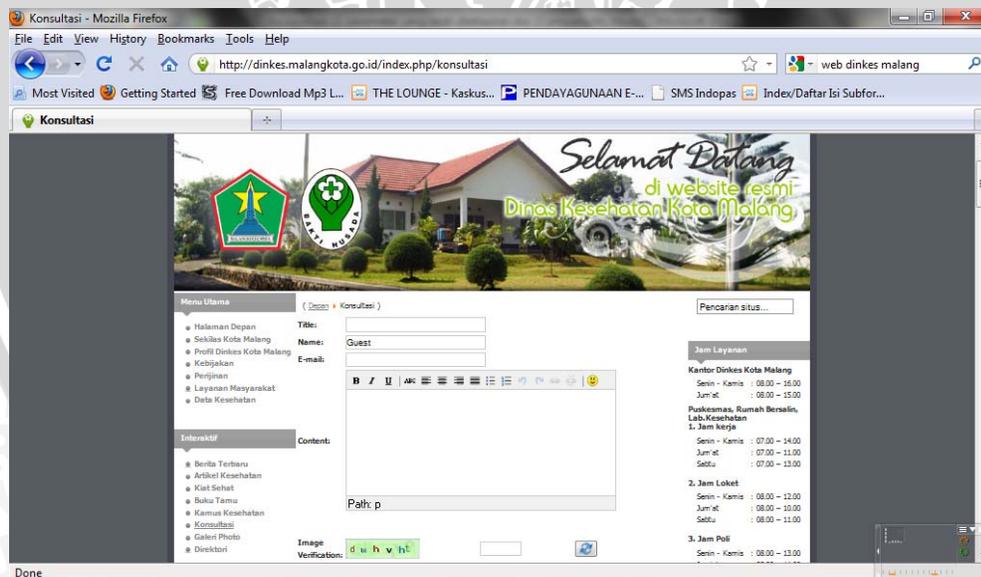
8) Ketepatan (*accuracy*)

Berkaitan dengan kebenaran/keakuratan informasi yang disajikan dalam situs web pemerintah daerah. Hal ini juga berkaitan dengan kemauan pemerintah untuk memberikan informasi secara detail kepada masyarakat. Salah satu contoh informasi yang disajikan secara terbuka oleh Dinas Kesehatan Kota Malang melalui situsnya adalah kegiatan yang akan dilakukan Dinas Kesehatan Kota Malang tiap minggu, serta publikasi dan tanggapan pengaduan masyarakat.

9) Layanan publik

Salah satu tujuan *electronic government* adalah untuk memberikan pelayanan kepada publik secara elektronik. Pelayanan publik yang diberikan melalui situs Dinas Kesehatan Kota Malang ([www. Dinkes.malangkota.go.id](http://www.Dinkes.malangkota.go.id)) adalah pelayanan publik di bidang kesehatan, namun pelayanan publik tersebut sampai sekarang masih dalam tahap pengembangan dan masih bersifat informatif saja. Hanya pelayanan pengaduan masyarakat saja yang sudah dapat dilakukan secara interaktif melalui wadah “Konsultasi”. Gambar berikut adalah pelayanan pengaduan atau konsultasi.

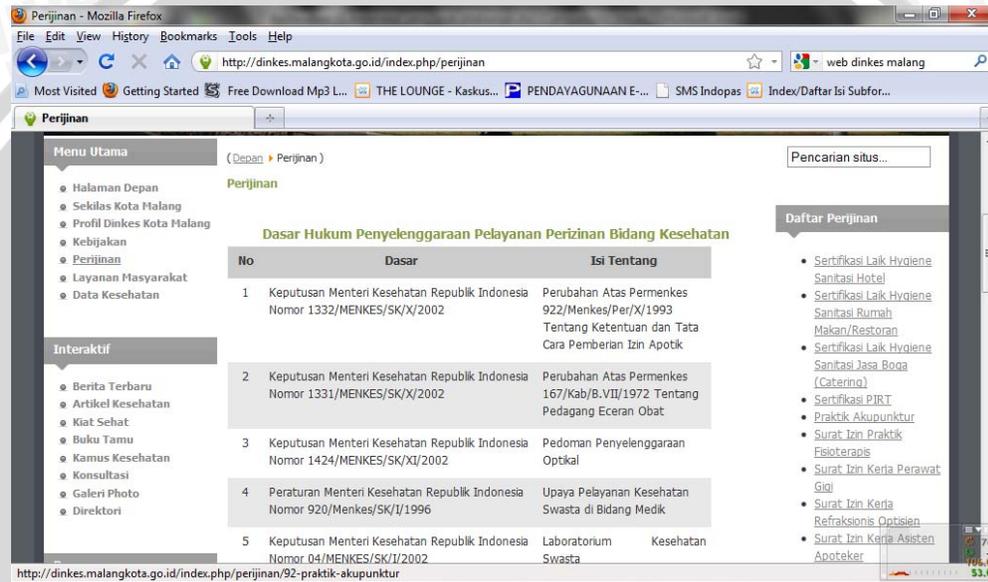
Gambar 13
Tampilan Konsultasi



Sumber : [www. Dinkes.malangkota.go.id](http://www.Dinkes.malangkota.go.id)

Selain itu berikut adalah salah satu contoh pelayanan informasi publik Dinas Kesehatan Kota Malang di bidang perijinan yang sampai saat ini masih belum dikembangkan secara interaktif.

Gambar 14
Tampilan Perijinan



Sumber: www.dinkes.malangkota.go.id

10) Hits

Hits merupakan angka yang tercantum di dalam situs web yang menunjukkan jumlah pengunjung dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan pengamatan penulis yang membuka situs web pada tanggal 8 Mei 2012, *hits* menunjukkan angka 77.375 pengunjung sejak situs www.dinkes.malangkota.go.id disediakan.

Gambar 15
Tampilan *Hits*



Sumber: www.dinkes.malangkota.go.id

11) Penggunaan platform

Platform berkaitan dengan penggunaan aplikasi pada suatu situs web pemerintah yang harus sesuai dengan situs yang bersangkutan untuk memaksimalkan kinerjanya. Dalam Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah tidak disebutkan persyaratan penggunaan platform situs web pemerintah daerah.

c. Strategi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *Electronic Government* di Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa ada enam poin strategi pelaksanaan *electronic government* di Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang. Keenam strategi tersebut meliputi aspek kebijakan, pembinaan aparatur, penumbuhkembangan aparatur akan pentingnya *electronic government*,

koordinasi antar Dinas/Instansi, menjalin hubungan dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan swasta, serta penentuan prioritas. Dari keenam strategi tersebut semuanya sudah dilakukan walaupun tingkat keberhasilannya tidak selalu sempurna sesuai dengan yang direncanakan.

Memang strategi tersebut di atas wajib untuk diprioritaskan dan dilaksanakan secepatnya. Namun kiranya Dinas Kesehatan Kota Malang masih terlalu terpaku pada kondisi internal dinas saja. Esensi utama pelaksanaan *electronic government* untuk mewujudkan pelayanan yang terbuka kepada masyarakat menjadi sedikit terabaikan dengan indikasi kurang adanya strategi yang berkaitan dengan keberpihakan kepada masyarakat. Sebagaimana halnya dengan kondisi di sebagian besar wilayah di Indonesia, tingkat aksesibilitas masyarakat terhadap teknologi informasi atau yang dikenal dengan istilah *electronic literacy* di Kota Malang juga belum mencukupi untuk mendukung sistem pelayanan *electronic government* jika diterapkan secara total. Hal ini dikarenakan masih sulitnya pemanfaatan teknologi informasi pada beberapa kalangan masyarakat. Akibatnya, dengan tidak adanya kecukupan tingkat *electronic literacy* masyarakat, maka *electronic government* hanya akan menjadi proyek yang kurang bisa bermanfaat secara signifikan kepada masyarakat.

Indrajit (2002:15) mengungkapkan setidaknya ada tiga elemen sukses pelaksanaan *electronic government* yang meliputi *support*, *capacity*, dan *value*. *Support* berkaitan dengan keinginan dari para pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan *electronic government*. *Capacity* berkaitan dengan ketersediaan berbagai sumber daya baik SDM, teknologi, dan infrastruktur.

Namun seperti telah dikemukakan di atas, Dinas Kesehatan Kota Malang juga belum sepenuhnya memperhatikan elemen terakhir pengembangan *electronic government* yang diajukan oleh Indrajit tersebut. Elemen tersebut adalah elemen *value* yaitu elemen yang termasuk ke dalam *demand side* (pihak yang diuntungkan dengan adanya *electronic government*) yaitu masyarakat. Dalam hal ini, yang menentukan keberhasilan proyek *electronic government* bukanlah pemerintah sendiri selaku *supply side* (pihak yang memberikan jasa pelayanan *electronic government*) saja, namun para *stake holder* (*demand side*) memegang peran kunci karena merekalah pelayanan publik ditujukan.

d. Partisipasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan melalui peningkatan pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang

Peningkatan pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* yang telah diberikan harus dapat digunakan oleh masyarakat sehingga keberadaannya benar-benar efektif. Karena partisipasi dari masyarakat merupakan salah satu elemen dapat tercipta dan berhasilnya *good government*. Dengan adanya *website* yang disediakan oleh Dinas Kesehatan Kota Malang diharapkan pelayanan informasi kepada masyarakat dapat terpenuhi dan kualitasnya semakin baik.

Di dalam *website* Dinas Kesehatan Kota Malang tersedia berbagai informasi tentang pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat. Salah satunya adalah terdapat jadwal kegiatan yang dilakukan dinas antara lain kegiatan penyuluhan penanggulangan demam berdarah dan jadwal imunisasi. Selain itu terdapat juga informasi mengenai perijinan kesehatan. Pelayanan informasi publik

berbasis *electronic government* yang secara langsung dapat dirasakan oleh masyarakat adalah aplikasi interaktif yang berupa aplikasi konsultasi pada *website* Dinas Kesehatan Kota Malang (www.dinkes.malangkota.go.id).

2. Kendala yang dihadapi di dalam peningkatan pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* pada Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang

Secara umum kendala yang dihadapi oleh Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang di dalam meningkatkan pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* masih sangat banyak ditemui. Hal ini sangat berhubungan dengan konsep peningkatan pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* yang merupakan sesuatu yang baru di Kota Malang serta dalam dunia pemerintahan di Indonesia secara umum. Kebijakan yang melatarbelakanginya juga masih diterapkan dengan baik.

Hal yang merupakan suatu keistimewaan bagi Kantor Dinas Kesehatan Kota Malang dalam peningkatan pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* adalah adanya upaya-upaya yang kuat dalam rangka menghadapi permasalahan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan tingkatan peningkatan pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* yang telah mencapai tingkat pematangan walaupun masih terdapat berbagai permasalahan yang muncul. Ditengah upaya-upaya yang tengah dilakukan di dalam pemecahan masalah masih terlihat adanya perkembangan terhadap aplikasi-aplikasi *electronic government* yang telah terbangun baik berupa inovasi maupun *maintenance*.

Untuk mengeliminir kendala-kendala yang ada saat ini, Dinas Kesehatan Kota Malang harus segera mengambil langkah-langkah pemecahan, seperti:

- a. Pembangunan rencana induk secara parsial karena Dinas terus berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat.
- b. Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi dengan Dinas/Instansi/Lembaga untuk memantapkan kesiapan Dinas Kesehatan Kota Malang sebagai bank data, pengolahan data dan pembinaan sistem informasi secara elektronik di bidang kesehatan.
- c. Mengadakan sosialisasi secara terus menerus dan seminar pengetahuan teknologi informasi serta pengenalan operator sistem komputer melalui pelatihan-pelatihan komputer, internet dan email bagi staf di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Malang.
- d. Pengadaan sarana prasarana pendukung secara bertahap sesuai dengan dana yang tersedia.
- e. Peningkatan pengetahuan dan kemampuan teknis staf Dinas Kesehatan Kota Malang untuk memenuhi kebutuhan tenaga teknis (programer, analis sistem desain, teknisi komputer dan jaringan serta multimedia) secara bertahap dan berusaha bekerjasama dengan lembaga pendidikan komputer dan manajemen informatika.
- f. Melakukan persiapan pembentukan Pengelola Data Fungsional dengan mempersiapkan SDM teknis yang bertanggung jawab secara teknis kepada masing-masing unit kerja melalui pelatihan-pelatihan teknis secara bertahap bagi aparat di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Malang.

- g. Kerjasama dengan praktisi Institusi/Lembaga Pendidikan Informatika dan Teknik Komputer terdekat untuk alih teknologi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Teknologi informasi adalah merupakan salah satu solusi memperbaiki birokrasi, untuk mencapai ketatapemerintahan yang baik. Penggunaan teknologi informasi di Indonesia yang mengarah pada pemanfaatan internet untuk lingkungan pemerintahan disebut “ *electronic government*” yang berbasis digital atau web. Sistem *electronic government*, merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas-aktivitas pemerintahan, maupun yang terpenting untuk mendukung pelaksanaan pemberian pelayanan publik yang prima dari pemerintah kepada masyarakat. Semua aktivitas *electronic government* ditujukan untuk mendukung terciptanya pemerintahan yang bersih dan transparan, dan juga meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Untuk mendukung sistem *electronic government*, pemerintah telah mengeluarkan INPRES nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. *Electronic government* tersebut merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak hal yang menghambat proses *electronic government*, SDM yang belum terlatih, sarana dan prasarana yang belum memadai, kurangnya

sosialisasi kepada masyarakat sehingga pelayanan publik melalui *electronic government* belum bisa maksimal. Agar kebijakan dari pengembangan *electronic government* dapat dilaksanakan secara sistematis dan terpadu, maka masih diperlukan peraturan, standarisasi dan panduan yang konsisten dan saling mendukung.

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik Berbasis *Electronic Government* (Studi Pada Dinas Kesehatan Kota Malang)” dapat disimpulkan bahwa dalam usaha mewujudkan pelayanan publik yang prima dalam hal ini mengenai pelayanan informasi kesehatan, Dinas Kesehatan Kota Malang mempunyai komitmen kuat untuk dapat mewujudkan pelayanan informasi kesehatan yang tentunya berbasis *electronic government* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta selalu melakukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai kepuasan masyarakat. *Electronic government* pada Dinas Kesehatan Kota Malang telah sampai pada tahap publikasi dan telah masuk sedikit pada tahap interaksi, hal ini dapat dilihat dari situs *website* Dinas Kesehatan Kota Malang yang lebih banyak berisikan informasi tentang pelayanan kesehatan, proses interaksi terjadi hanya pada saat masyarakat menyampaikan saran dan kritiknya yang dikirimkan melalui *e-mail*. *Website* Dinas Kesehatan Kota Malang juga belum mampu untuk melayani masyarakat secara *online* selama dua puluh empat jam penuh. Hal ini dirasa dapat membantu masyarakat yang membutuhkan informasi tentang pelayanan kesehatan.

Adapun yang menjadi kendala internal dalam pelaksanaan pelayanan informasi kesehatan berbasis *electronic government* yaitu kurangnya sarana pendukung antara lain kurangnya jumlah komputer yang digunakan dalam memasukan data mengenai informasi kesehatan yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Malang sehingga informasi yang didapatkan masyarakat kurang optimal, kurangnya jumlah pegawai yang memiliki kemampuan dalam bidang IT dalam hal ini untuk menyediakan web dan juga isi yang berupa informasi Dinas Kesehatan dan juga pelayanan yang diberikan. Selain itu kurangnya sosialisasi yang diberikan Dinas Kesehatan Kota Malang. Sedangkan faktor eksternalnya adalah kurangnya inisiatif ataupun kemauan masyarakat untuk mengakses web yang disediakan oleh Dinas Kesehatan yang ini berkaitan erat dengan kurangnya sosialisasi yang dilakukan Dinas Kesehatan agar masyarakat dapat mengetahui apa web yang disajikan dan juga isi yang ditampilkan yang merupakan informasi tentang kesehatan, pelayanan kesehatan, dan juga perijinan-perijinan di bidang kesehatan.

B. Saran

Tidak lepas dari permasalahan yang dihadapi serta sebagai sumbangan pemikiran bagi Dinas Kesehatan Kota Malang, saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Fokuskan pada cara teknologi informasi dapat mengarahkan bentuk kegiatan dan strategi dalam sektor publik.

2. Tingkatkan anggaran dan pendanaan bagi inisiatif pemanfaatan teknologi informasi yang menjanjikan.
3. Bentuk dan kembangkan kerjasama berkaitan dengan teknologi informasi untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan memperluas sosialisasi *electronic government* kepada masyarakat.
5. Sosialisasi harus dilakukan secara terus menerus dan konsisten.



DAFTAR PUSTAKA

- Davidow , William H. & Uttal, Bro_. 1989. **Total Customer Service: The Ultimate Weapon**. Harper & Row. Virginia.
- Indrajit, R.E.I. 2006, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- LAN(Lembaga Administrasi Negara). 2000,*Clean And Good Governance*. Elex Media Computindo. Jakarta.
- , 2003. **Manajemen Pemerintahan Daerah**. Penerbit pusat kajian kinerja otoda. Jakarta.
- , 2003. **Penyusunan Standar Pelayanan Publik**. LAN. Jakarta.
- Moenir,H.A.S. 1992. **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**. PT. Bumi Aksara. Bandung.
- Mardallis. 1999. **Metode Penelitian suatu Pendekatan Proposal**. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2002. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. PT. Remaja Rosdakarya. Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Edisi revisi. Jakarta: PT.Grasindo.
- Sedarmayanti. 2004. **Good Governance, Kepemerintahan yang Baik, Bagian Dua**. Bandung: Mandar Maju.
- Setyadi, Mas WR. 2001. **Faktor Sukses Implementasi Electronic Government**. Jakarta.
- Soegiarto, Endar. 1999. **Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa**. PT Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 1997. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Rineka Cipta. Jakarta.
- Widjaya, A. W. 2002. **Otonomi Daerah dan Daerah Otonom**. Divisi Buku Perguruan Tinggi, RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Widodo, Joko. 2001. **Good Governance Telaah Dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.** Insan Cendikia. Surabaya.

Peraturan Perundang - undangan

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *Electronic Government*

Keputusan MenPAN Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 81 tahun 1995 tentang Sendi – Sendi Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Perda Kota Malang Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah

UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

UU Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Internet

www.dinkes.malangkota.go.id

www.kominfo.go.id

www.pemkot-malang.go.id

Lampiran 1

Pedoman wawancara untuk pegawai Dinas Kesehatan Kota Malang:

1. Pelayanan apa saja yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Malang?
2. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government* di Dinas Kesehatan Kota Malang?
3. Bagaimana pengembangan *website* yang telah dilakukan?
4. Jenis pelayanan apa saja yang diberikan melalui *website*?
5. Pelayanan apa saja yang diberikan melalui *website*?
6. Fasilitas apa yang tersedia untuk pengembangan *website*?
7. Kendala apa saja yang terjadi dalam pengembangan *website*?
8. Hal apa saja yang dilakukan untuk menanggulangi kendala yang ada?
9. Upaya apa yang dilakukan Dinas Kesehatan Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik berbasis *electronic government*?
10. Bagaimana pandangan masyarakat tentang *website* yang dikembangkan?

Lampiran 2

Pedoman wawancara untuk masyarakat:

1. Apakah anda mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kota Malang?
2. Apakah anda mengetahui bahwa Dinas Kesehatan Kota Malang memiliki *website*?
3. Apakah anda pernah mengakses *website* tersebut?
4. Bagaimana menurut anda tampilan dan isi *website* tersebut?
5. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan melalui *website* tersebut?
6. Menurut anda apa saja kekurangan yang ada di *website* tersebut?
7. Menurut anda apa saja yang perlu dibenahi dalam pengembangan *website*?

Lampiran 3

Surat Keterangan Riset



Lampiran 4

CURRICULUM VITAE

Nama : Satya Putra Mahendra
Nomor Induk Mahasiswa : 0610310154
Tempat dan Tanggal Lahir : Semarang, 25 November 1987
Alamat Asal : Jl. Danau Sidenreng C3 D4 RT 001 / RW 008
 Sawojajar Malang. Kode Pos 65139
 Jawa Timur.
Jenis Kelamin : Laki - laki
Agama : Islam
Pendidikan :

1. SDN Lesanpuro 06 Malang Tamat tahun 2000
2. SLTP Negeri 05 Malang Tamat tahun 2003
3. SMA Negeri 10 Malang Tamat tahun 2005
4. Fakultas Ilmu Administrasi
 Jurusan Ilmu Administrasi Publik
 Universitas Brawijaya Malang Masok tahun 2006