

**IMPLEMENTASI E-SERVICE PADA ORGANISASI  
PUBLIK DI BIDANG PELAYANAN PENDIDIKAN**

**(Studi tentang Program Penerimaan Siswa Baru (PSB) *Real Time Online*  
Dinas Pendidikan Kota Malang )**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**YULIATINA PRATIWI**

**091031030**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG**

**2013**

MOTTO

Hidup itu adalah belajar dan berdoa.

(Yuliatina, 2013)



**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada :


Hari : Selasa  
 Tanggal : 22 Januari 2013  
 Jam : 13.00 WIB  
 Skripsi atas nama : Yuliatina Pratiwi  
 Judul : Implementasi *e-Service* pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan (Studi tentang Penerimaan Siswa Baru (PSB) *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang)


dan dinyatakan lulus

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

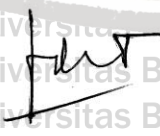
Anggota


  
Drs. Andy Fefta Wijaya MDA, Ph.D  
 NIP. 19670217 199103 1 000

  
Wima Yudo Prasetyo, S.sos, MAP  
 NIP. 19790523 200604 1 002

Anggota

Anggota

  
Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS  
 NIP. 19540306 197903 1 005

  
Endah Setyowati, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19710505 199903 2 001

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

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

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

Malang, 28 Januari 2013



TTD

Nama : Yuliatina Pratiwi

NIM : 0910310330

## RINGKASAN

Yuliatina Pratiwi, 2013, Implementasi *e-Service* pada Organisasi Publik di Bidang Layanan Pendidikan (Studi tentang Program Penerimaan Siswa Baru (PSB) *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang), Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, Wima Yudo Prasetyo, S. Sos, MAP

Penelitian ini dilakukan karena adanya tuntutan dari masyarakat informasi yang menginginkan pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk menghadapi adanya tuntutan tersebut pemerintah mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut *e-Government*. Konsep *e-Government* telah diterapkan dalam konteks layanan pendidikan. PSB *Real Time Online* merupakan sebuah bentuk pelayanan elektronik (*e-Service*) dibidang pendidikan di Kota Malang. *E-service* di klaim sebagai salah satu alternatif solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dari itu perlu adanya pengujian terhadap *e-Service* melalui data empirik yang ada.

Rumusan masalah dalam penelitian ini : Bagaimana implementasi *e-Service* pada program PSB *Real Time Online* dan hasil kerja dari implementasi *e-Service* program PSB *Real Time Online* dalam perspektif *Good Governance*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan dan beberapa Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif Miles dan Hubberman.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program PSB *Real Time Online* berhasil dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dan mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance* terutama dalam aspek transparansi, efisiensi dan kesederhanaan. Pelaksanaan PSB *Real Time Online* mencapai tujuan yang dirumuskan dan memberikan manfaat serta keuntungan bagi masyarakat, sekolah dan Dinas Pendidikan. Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana menjadi faktor pendukung keberhasilan program tersebut. Dinas Pendidikan Kota Malang berhasil dalam melaksanakan *e-Service* melalui Program PSB *Real Time Online*.

Sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun elektronik pada jauh-jauh hari sebelum pelaksanaan sehingga dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* masyarakat sudah memahami mekanisme yang harus dilaksanakan apabila mereka mengikuti pendaftaran dan pendataan di sekolah sehingga tidak ada lagi kesalahan prosedur.

## SUMMARY

Yuliatina Pratiwi, 2013, Implementation of e-Service in Public Organizations of Education Services (Studies of Program “Penerimaan Siswa Baru” (PSB) Real Time Online Education Department of Malang), Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D, Wima Yudo Prasetyo, S. Sos, MAP

The research was carried out of the demands of the information society that demands government to provide public services that fit their needs. To cope with the demand, the government adopted the use of information and communication technology called e-Government. The concept of e-Government has been applied in the context of education services. PSB Real Time Online is a form of electronic services (e-Services) in the field of education in the city of Malang. E-service is claimed as an alternative solution to improve the quality of public services, therefore it is necessary to calibrate the e-Service through the existing empiric data.

The research focuses on the problem : How is the implementation of e-Service in the PSB program Real Time Online? How the result of the implementation of e-Service program PSB Real Time Online in Good Governance perspective?

This research uses a qualitative method. Data collection is conducted using interview, observation and documentation. The research was conducted at the Department of Education and several high schools in the city of Malang. Data analysis is conducted using the interactive model of Miles and Hubberman.

Results from the study showed that the implementation of the program PSB Real Time Online is successful in carrying out public services to adopt the application of information and communication technologies and realizing the principles of Good Governance especially transparency, efficiency, and simplicity. Implementation of Real Time Online PSB achieving stated goals and provide benefits with advantages for the community, school and Education Department. Human Resources and infrastructure support the success factors of the program. Education Department of Malang State, succeeded in implementing e-Services through Real Time Online PSB Program.

Sustained socialization to the community through both print and electronic media has done before the implementation so that the implementation of Real Time Online PSB community understands the mechanisms that must be implemented if they follow the registration and data collection at the school so there is no procedural error.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya maka skripsi yang berjudul “Implementasi *e-Service* pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan (Studi tentang Penerimaan Siswa Baru (PSB) *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang)” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Sarjana, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Dekan Ilmu Administrasi Publik beserta Bapak dan Ibu dosen atas segala ilmu dan bimbingannya dalam menempuh studi.
2. Bapak Dr. M. R. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D dan Bapak Wima Yudo, Prasetyo S.Sos, MAP sebagai dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dalam menyelesaikan proposal penelitian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Orang Tua yang telah membantu doa dan keuangan selama menempuh studi.

5. Seluruh teman-teman MAFIA dan sahabat-sahabat yang turut membantu serta memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap penelitian dapat berjalan lancar dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Malang,

Penulis

Yuliatina Pratiwi





**DAFTAR ISI**

**MOTTO** ..... i

**TANDA PENGESAHAN** ..... ii

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI** ..... iii

**RINGKASAN** ..... iv

**SUMMARY** ..... v

**KATA PENGANTAR** ..... vi

**DAFTAR ISI** ..... viii

**DAFTAR TABEL** ..... xii

**DAFTAR GAMBAR** ..... xiii

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xiv

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang ..... 1

B. Perumusan Masalah ..... 10

C. Tujuan Penelitian ..... 11

D. Kontribusi Penelitian ..... 11

E. Sistematika Pembahasan ..... 12

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. *Good Governance* ..... 14

1. Pengertian *Governance* ..... 14

2. Pengertian *Good Governance* ..... 15

3. Prinsip-prinsip *Good Governance* ..... 18

B. Pelayanan Publik.....	22
1. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	22
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	25
3. Kualitas Pelayanan Publik.....	27
C. <i>E-Government</i> .....	35
1. Definisi <i>e-Government</i> .....	35
2. Tujuan dan Manfaat <i>e-Government</i> .....	37
3. Aktor Pelaksana dan Sarana Prasarana Pendukung <i>e-Government</i> .....	41
4. Tahap Implementasi <i>e-Government</i> .....	45
5. Tipologi Pelayanan <i>e-Government</i> .....	48
6. Tipe Relasi <i>e-Government</i> .....	50
7. Hambatan dalam <i>e-Government</i> .....	52
D. <i>E-Service</i> dalam Organisasi Publik.....	55
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	58
B. Fokus Penelitian.....	59
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	61
D. Sumber Data.....	62
E. Metode Pengumpulan Data.....	62
F. Instrumen Penelitian.....	64
G. Metode Analisis.....	64
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Penyajian Data.....	67
1. Gambaran Umum Kota Malang.....	67
2. Gambaran Umum Dinas Pendidikan.....	68
2.1. Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kota Malang.....	68
2.2. Tupoksi Dinas Pendidikan Kota Malang.....	72
2.3. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Malang.....	75

2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Penyusunan Program .....	77
3. Implementasi Program PSB <i>Real Time Online</i> sebagai Upaya Perwujudan Pelaksanaan <i>e-Service</i> .....	79
3.1. Profil Program PSB <i>Real Time Online</i> Dinas Pendidikan Kota Malang .....	8
3.1.1. Aspek Aktor Pelaksana atau Sumber Daya Manusia dalam melaksanakan Program PSB <i>Real Time Online</i> .....	80
3.1.2. Proses Pelaksanaan Program PSB <i>Real Time Online</i> .....	89
3.1.3. Aspek Sarana Prasarana dalam Pelaksanaan Program PSB <i>Real Time Online</i> .....	120
3.2. Tipologi atau Jenis Layanan PSB <i>Real Time Online</i>	126
3.3. Tipe Relasi Program PSB <i>Real Time Online</i> .....	130
3.4. Hambatan dalam Pelaksanaan Program PSB <i>Real Time Online</i> .....	134
3.5. Respon Pengguna terhadap Kualitas Layanan Program PSB <i>Real Time Online</i> .....	139
4. Hasil Kerja Implementasi Program PSB <i>Real Time Online</i> dilihat dari Aspek Transparansi, Efisiensi dan Kesederhanaan .....	142
B. Analisa dan Interpretasi Data .....	154
1. Profil Program PSB <i>Real Time Online</i> Dinas Pendidikan Kota Malang .....	154
1.1. Aspek Aktor Pelaksana atau Sumber Daya Manusia dalam melaksanakan Program PSB <i>Real Time Online</i> .....	161
1.2. Proses Pelaksanaan Program PSB <i>Real Time Online</i> ....	164
1.3. Aspek Sarana Prasarana dalam Pelaksanaan Program PSB <i>Real Time Online</i> .....	167
2. Tipologi atau Jenis Layanan PSB <i>Real Time Online</i> .....	170
3. Tipe Relasi Program PSB <i>Real Time Online</i> .....	173

4. Hambatan dalam Pelaksanaan Program PSB *Real Time Online* ..... 176

5. Respon Pengguna terhadap Kualitas Layanan Program PSB *Real Time Online* ..... 179

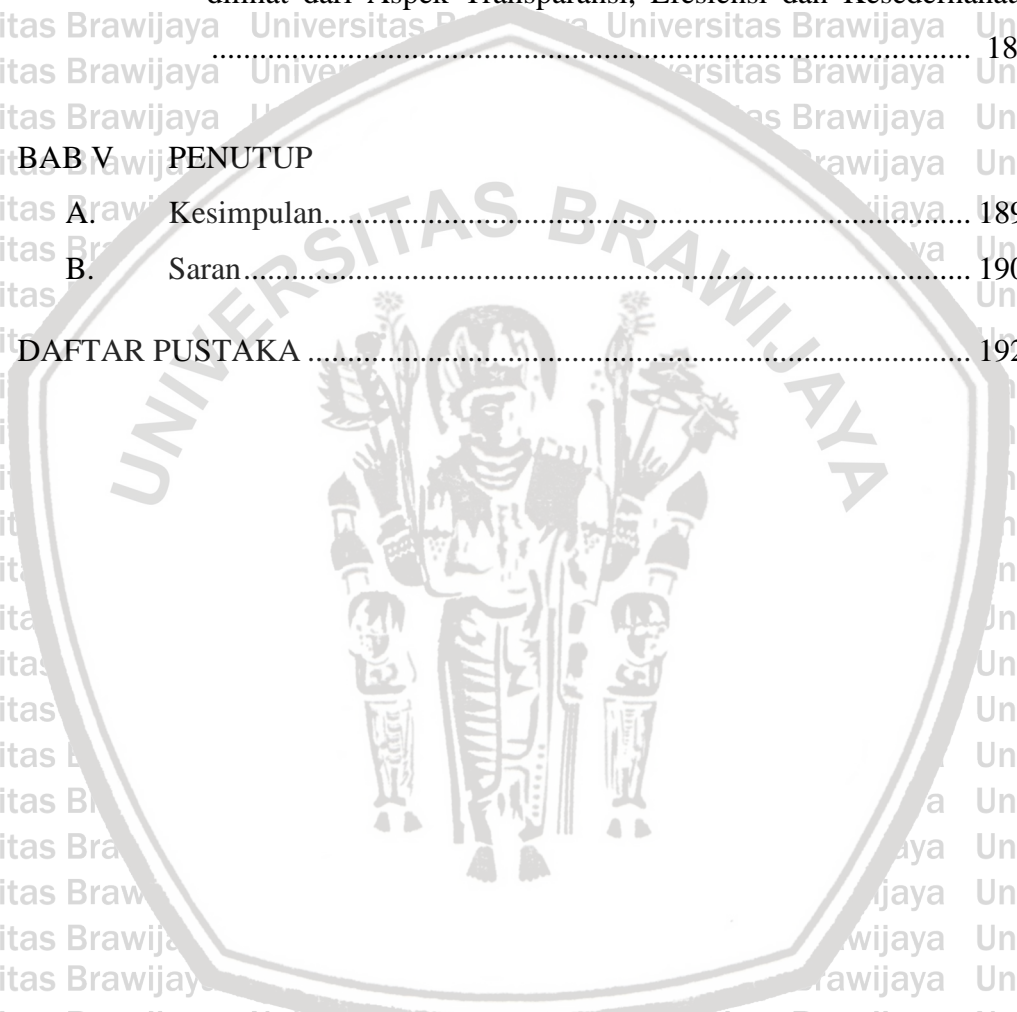
6. Hasil Kerja Implementasi Program PSB *Real Time Online* dilihat dari Aspek Transparansi, Efisiensi dan Kesederhanaan ..... 183

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 189

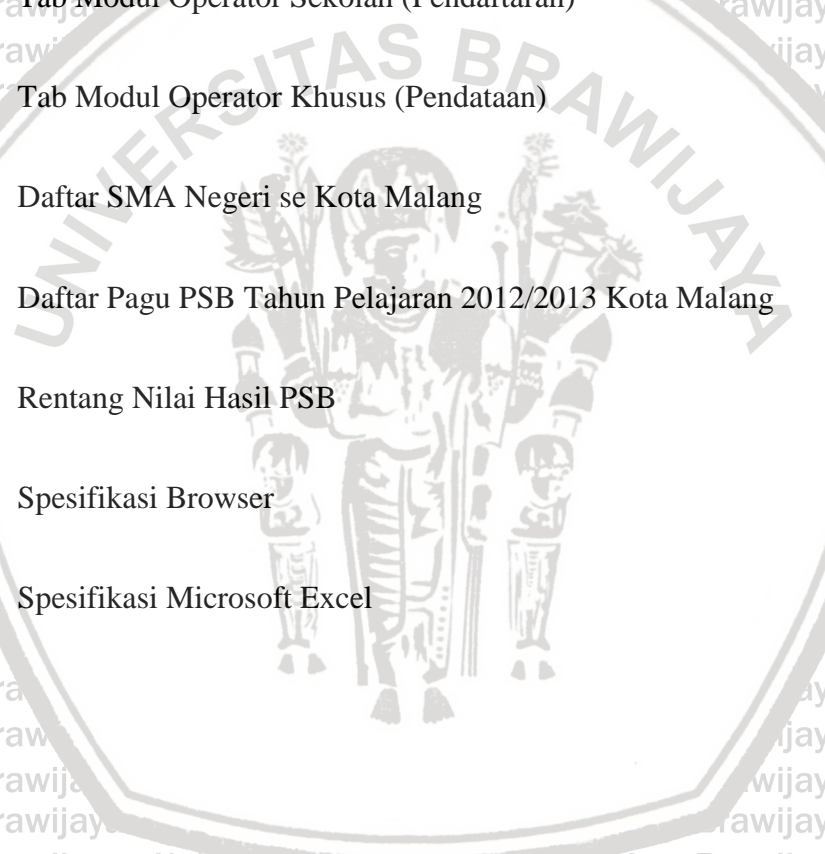
B. Saran ..... 190

DAFTAR PUSTAKA ..... 192



DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1	Paradigma Model Pelayanan Publik	23
2	Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kota Malang	70
3	Tab Modul Operator Sekolah (Pendaftaran)	97
4	Tab Modul Operator Khusus (Pendataan)	99
5	Daftar SMA Negeri se Kota Malang	106
6	Daftar Pagu PSB Tahun Pelajaran 2012/2013 Kota Malang	117
7	Rentang Nilai Hasil PSB	118
8	Spesifikasi Browser	121
9	Spesifikasi Microsoft Excel	122



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

No	Judul	Hal
1	Hubungan Antar Sektor	17
2	Komponen Analisa Model Interaktif	66
3	Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Malang	76
4	Alur Pendaftaran Sekolah Mengikuti PSB <i>Real Time Online</i>	91
5	Aktivasi User Account PSB <i>Real Time Online</i>	96
6	Konfigurasi Sistem	100
7	Data Pendaftaran Siswa	101
8	Hasil Cetak Printer	102
9	Koreksi	103
10	Laporan	104
11	Alur Pendataan PSB <i>Real Time Online</i>	110
12	Alur Pendaftaran PSB <i>Real Time Online</i>	112
13	Alur Pengajuan PSB <i>Real Time Online</i>	133



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dinamika perkembangan administrasi publik memiliki sinergitas tidak hanya dengan satu dimensi saja melainkan beberapa dimensi yang tidak terlepas dari keterkaitannya dengan lingkungan. Saling ketergantungan inilah yang menjadikan administrasi publik sebagai instrumen akademis dan praktis di negara berkembang. Administrasi publik harus menyesuaikan dengan lingkungan untuk mencapai tujuan negara. Hubungan antara administrasi publik dengan lingkungannya inilah yang kemudian menunjuk pada istilah ekologi administrasi publik.

Pemikiran ekologi melihat keterikatan administrasi publik dengan konteks sosial atau lingkungannya. Dimana faktor-faktor lingkungan seperti aspek sosial budaya, ekonomi, keamanan, kependudukan dan seluruh aspek kehidupan berpengaruh secara timbal balik terhadap administrasi publik (Ibrahim, 2008 : 3). Salah satu faktor yang mempengaruhi lingkungan administrasi adalah globalisasi sehingga dapat dikatakan bahwa peranan administrasi publik dihadapkan pada tantangan adanya pengaruh globalisasi. Djiwandono (2000 : 105-106) menyebut globalisasi telah menciptakan dunia yang semakin terbuka dan saling ketergantungan antarnegara dan antarbangsa. Globalisasi juga menyebabkan arus yang begitu cepat dan tidak dapat dibendung dari begitu banyak dan beragam informasi.

Globalisasi mempunyai implikasi atau dampak bagi suatu negara.

Dengan adanya pengaruh globalisasi juga menimbulkan adanya perubahan dari masyarakat itu sendiri. Dalam era globalisasi sekarang ini, membawa dampak kepada ciri masyarakat yang terbuka, masyarakat yang aktif, masyarakat yang serba ingin tahu, dan masyarakat yang haus akan adanya informasi. Masyarakat dengan potret yang terbentuk dari dampak globalisasi seperti itulah yang selanjutnya lebih dikenal dengan masyarakat berbasis informasi (*information based society*).

Pada dasarnya, masyarakat informasi adalah masyarakat dengan kebebasannya. Masyarakat tidak lagi hanya menerima apa yang diberikan padanya oleh pihak luar, tetapi masyarakat informasi adalah masyarakat yang bebas yang bisa memilih dan menuntut apa yang mereka inginkan sesuai dengan kebutuhan mereka. Maharsi (2000 :128) menyebut bahwa informasi juga telah berubah bentuk menjadi suatu komoditi yang dapat diperdagangkan seperti dengan adanya berkembangnya bisnis pelayanan informasi. Perubahan lingkungan yang pesat, dinamis dan luas tersebut didukung oleh kemajuan teknologi informasi disegala bidang. Hal ini yang mendorong transformasi masyarakat tradisional menjadi masyarakat informasi.

Dengan adanya ciri masyarakat yang berbasis informasi itulah, organisasi publik tidak lagi bisa menjadi organisasi yang tertutup atau konvensional. Organisasi publik dituntut untuk menjadi organisasi yang



lebih terbuka, transparan dan modern. Pada dasarnya, penyelenggara dari adanya kebutuhan masyarakat adalah organisasi publik itu sendiri.

Dikutip dalam bukunya yang berjudul "*Understanding Public Management*" Eliassen and Sitter (2008 : 114) mengungkapkan bahwa:

*"In the public sector, the corresponding development is one where the whole system administration changes from a hierarchical, stable and static system of administration and public service delivery to a much more flexible, efficient and customer oriented service delivery and administrative solutions"*

Pernyataan tersebut berarti bahwa dalam sektor publik diperlukan adanya sebuah perubahan dari model sistem administrasi yang hirarkis, stabil dan statis ke model sistem administrasi yang menjadi penyedia pelayanan dengan prinsip yang lebih fleksibel, efisien dan berorientasi kepada masyarakat dan dapat memecahkan masalah-masalah administrasi.

Organisasi abad ke 21 adalah suatu organisasi yang harus mampu hidup dalam dunia penuh tantangan, aspiratif dan penuh perbedaan dalam banyak hal. Sirkulasi organisasi yang dibutuhkan adalah organisasi yang mampu mengelola misi, inovasi dan keragaman pluralisme (Ibrahim, 2008 : 91-92). Potret organisasi publik yang berubah mengikuti tuntutan lingkungan yang semakin terbuka, pada gilirannya juga membawa konsekuensi pada penyelenggaraan layanan publik sebagaimana menjadi tugas pokok dan fungsi organisasi publik. Pengaruh lingkungan yang membawa dampak pada ciri masyarakat yang berbasis informasi ini, membuat organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih transparan, responsif, efektif dan efisien.

Hal di atas sejalan dengan pendapat Eliassen and Sitter (2008 : 114) yang menyebut “*The digital revolution and the proliferation of the information society set the scene for changes in the ways government provide public service, which it turn has affected some of the service themselves*” (Revolusi digital dan masyarakat informasi menciptakan perubahan didalam pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik, yang mana pada gilirannya mempengaruhi layanan sendiri)

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2006 : 5). Tujuan dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat dan memuaskan masyarakat. Untuk mencapai hal tersebut organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan lebih berkualitas.

Isu utama penyelenggaraan layanan publik mengarah pada pencapaian layanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik tercemin dari adanya adopsi prinsip-prinsip *Good Governance* diantaranya yaitu : transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban serta efektif dan efisien. (Sinambela, 2006 : 6). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses interaksi yang cukup intensif antara warga negara dan pemerintah. Hal ini yang menyebabkan pelayanan publik dituntut untuk menjadikan pelayanan publik yang transparan, partisipatif, responsif, efektif dan efisien, karena secara langsung kualitas

produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat.

Di dalam proses layanan publik sering kali dijumpai adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh warga pengguna untuk diberikan kepada petugas sebagai ucapan terima kasih atas pelayanan yang telah diberikan. Hal ini menyebabkan harga pelayanan publik menjadi tinggi, atau menjadi berbiaya padahal seharusnya tanpa biaya atau gratis (Dwiyanto, 2006 : 59). Selain itu Dwiyanto (2006 : 153) juga mengungkapkan bahwa pelayanan publik di Indonesia kurang memenuhi harapan publik karena hanya didesain oleh penyedia layanan tanpa pernah memahami keinginan, kebutuhan, maupun keluhan para pengguna layanan. Kondisi seperti ini seringkali melahirkan pelayanan publik yang kurang sesuai dengan harapan warga pengguna.

Pemerintah menghadapi adanya tuntutan tersebut dengan mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang kemudian disebut dengan *e-Government*. *E-government* adalah sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.

Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2 : 2002) menyebut :“*E-Government refers to the use by government agencies of information*

*technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have ability to transform relations with citizens, bussinesses, and other arms of government*". Dengan *e-Government* merupakan salah satu solusi untuk mencapai tata pemerintahan yang baik. Selain itu *e-Government* juga menciptakan suatu hasil kerja yang efisien, partisipatif, demokratis, transparan dan akuntabel. Pemerintah telah menyadari bahwa *e-Government* penting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat (Sudarto, 2006 : 44)

Tidak dapat dipungkiri bahwa adopsi penggunaan teknologi memiliki peran penting dalam organisasi publik. Sudah sewajarnya apabila dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat organisasi publik diharuskan untuk terbuka dan transparan. Masyarakat berhak tahu bagaimana prosedur pelayanan dan masyarakat juga perlu tahu bagaimana hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Publikasi layanan dituntut untuk tersebar luas agar dapat diakses oleh publik. Disinilah teknologi informasi dan komunikasi menjadi alat yang tepat untuk mewujudkan transparansi pelayanan.

Operasionalisasi konsep *e-Government* melalui penggunaan dan pemanfaatan teknologi diharapkan mampu memperbaiki kualitas layanan dalam berbagai bidang layanan yang ada, terutama dalam hal ini bidang layanan dasar. Hal ini karena bidang layanan dasar berkaitan langsung terhadap kehidupan masyarakat. Salah satu bidang layanan dasar yang sangat strategis dalam hal ini adalah bidang layanan pendidikan. Pada

nyatanya, konsep *e-Government* juga telah dioperasionalkan dalam konteks layanan pendidikan.

Sektor pendidikan adalah salah satu sektor yang sangat signifikan, dimana pelayanan pemerintah dalam bidang pendidikan merupakan faktor yang banyak mempengaruhi sumber daya manusia dimasa yang akan datang. Sehingga penting apabila pelayanan pendidikan yang diberikan organisasi publik kepada masyarakat memenuhi tuntutan pelayanan yang berkualitas. Selama ini pelayanan publik pada sektor pendidikan banyak dijumpai kelemahan. Sehingga bisa dikatakan pemerintah belum memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang pada umumnya mengeluhkan pelayanan pendidikan yang kurang maksimal, seperti : mahal biaya, inefisiensi waktu, jangkauan informasi yang terbatas dan tidak adanya transparansi. (Dwiyanto, 2006 : 59)

Dalam bidang pendidikan, pemerintah mengadopsi penggunaan *e-Government* tersebut dengan adanya inovasi yang diberikan dalam memberikan pelayanan pendidikan. Sistem layanan elektronik yang kemudian disebut *e-Services* merupakan satu aplikasi terkemuka yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Rais dan Nazariah (2003 : 59, 70-71) layanan elektronik (*e-Service*) adalah istilah yang mengacu pada penyediaan layanan melalui internet, sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, termasuk juga layanan non-komersial (*online*), yang biasanya disediakan pemerintah.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah memberikan layanan elektronik dalam bidang pendidikan seperti PSB (Penerimaan Siswa Baru) *online*, BOS (Bantuan Operasional Sekolah) *online*, pembayaran biaya sekolah *online* dan beasiswa *online*. Implementasi *e-Service* di bidang pelayanan pendidikan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* seperti : akuntabilitas, transparansi, efektifitas dan efisiensi, dan partisipasi.(Hardiyansah, 2011 : 117)

Salah satu implementasi *e-Service* di bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Malang adalah dengan adanya program PSB (Penerimaan Siswa Baru) oleh Dinas Pendidikan Kota Malang. PSB *online* merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk melakukan otomasi seleksi penerimaan siswa baru, mulai dari proses pendaftaran, seleksi, hingga pengumuman hasil seleksi, yang dilakukan secara online dan berbasis waktu nyata (*real time*).

Sistem PSB *online* sebenarnya sudah dimulai pada tahun 2003 dan pada saat itu Kota Malang adalah pelopor pelaksana PSB *online*. Program PSB *online* mulai dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Malang pada tahun 2003 hingga sekarang (tahun ajaran 2012/2013). Sistem ini terus dikembangkan ke arah yang lebih baik untuk melayani masyarakat dari tahun ke tahun. Dinas Pendidikan Kota Malang bekerjasama dengan PT. Telekomunikasi Indonesia dengan adanya SIAP (Sistem Informasi

Aplikasi Pendidikan). Dikutip dari proposal penawaran yang diberikan PT.

Telekomunikasi Indonesia kepada Dinas Pendidikan Kota Malang, SIAP

*Online* terdiri dari serangkaian layanan aplikasi yang terintegrasi antara satu dengan yang lainnya untuk memberikan kemudahan pengelolaan data dan informasi kependidikan bagi seluruh komunitas pendidikan.

Salah satu produk dan layanan yang ditawarkan oleh PT.

Telekomunikasi Indonesia adalah SIAP (Sistem Informasi Aplikasi

Pendidikan) PSB *Real Time Online* yang merupakan solusi layanan

aplikasi khusus dibidang pendidikan. Sebelumnya sistem PSB di Kota

Malang adalah sistem PSB *online* konvensional, banyak kelemahan dari

adanya sistem PSB *online* yang konvensional tersebut diantaranya, tidak

benar-benar online, proses seleksi manual, update hasil seleksi manual dan

sinkronisasi database manual. Namun berbeda SIAP PSB *Real Time*

*Online* yang diyakini untuk mengatasi masalah tersebut yaitu dengan

adanya otomasi sinkronisasi database, otomasi proses seleksi, otomasi

update hasil seleksi, *real time process*, otomasi online internet dan SMS

dan backup data dan *security by sistem*.

SIAP PSB *real time online* merupakan sistem yang dibangun dengan

berbasis web sehingga bisa diakses dari manapun cukup dengan koneksi

internet. Proses seleksi oleh sistem dilakukan secara *real time* berdasarkan

data siswa terakhir yang mendaftar ke sistem. Hasil dari proses seleksi

ditampilkan langsung dan terbuka (transparan) secara online melalui situs

internet dan SMS (*Short Message Service*) kepada masyarakat luas, khususnya siswa dan orang tua siswa.

PSB *Real Time Online* merupakan sebuah bentuk pelayanan elektronik (*e-Service*) dibidang pendidikan. *E-service* di klaim sebagai salah satu alternatif solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dari itu perlu adanya pengujian terhadap *e-Service* melalui data empirik yang ada. Berdasarkan paparan di atas, maka penulis melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Implementasi *e-Service* pada Organisasi Publik dibidang Pelayanan Pendidikan (Studi tentang Program PSB (Penerimaan Siswa Baru) *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang)”

## **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi *e-Services* pada program PSB (Penerimaan Siswa Baru) *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang?
2. Bagaimana hasil kerja dari implementasi *e-Service* program PSB (Penerimaan Siswa Baru) *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang dalam perspektif *good governance* ?

## **C. Tujuan Penelitian**



1. Untuk mendeskripsikan implementasi *e-Services* pada program PSB (Penerimaan Siswa Baru) *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang)
2. Untuk mendeskripsikan hasil kerja dari implementasi *e-Service* pada program PSB (Penerimaan Siswa Baru) *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang) dalam perspektif *good governance*

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Pendidikan Kota Malang

Sebagai bahan evaluasi dalam implementasi *e-service* dalam memberikan pelayanan di bidang pendidikan kepada masyarakat yang nantiya kedepannya diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal

2. Bagi ilmu pengetahuan

Sebagai sumbangan pustaka ilmiah khususnya di bidang pelayanan pendidikan yang berbasis penggunaan teknologi informasi dan komunikasi

## E. Sistematika Pembahasan

Adapun susunan pembahasan dalam skripsi ini secara garis besar

adalah :

### BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan teori-teori yang digunakan dalam memecahkan masalah penelitian : *Good Governance*, Pelayanan Publik, *E-Government* dan *E-Service* dalam Organisasi Publik.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi metode penelitian yang digunakan termasuk didalamnya : jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi dan situs penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrument penelitian dan metode analisis.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Yaitu memuat penyajian data hasil penelitian dan analisis dan inteprestasinya.

### BAB V PENUTUP

Peneliti memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran atau rekomendasi tentang studi lanjutan dan kebijakan-kebijakan yang akan datang.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. *Good Governance*

##### 1. *Pengertian Governance*

Pemerintah atau "Government" dalam bahasa Inggris diartikan sebagai

*"The Authoritative direction and administration of the affairs of men/women in a nation, state, city, etc.* Atau dalam bahasa Indonesia

berarti "Pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian, kota, dsb". Bisa juga berarti

*"The governing body of a nation, state, city, etc"* atau lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian, atau kota dsb. (Sedarmayanti, 2004 : 3-4)

Sedangkan istilah "kepemerintahan" atau "governance" yaitu *"the act, fact, manner of governing"* berarti : tindakan, fakta, pola dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintah". Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa *governance* merupakan proses interaksi antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan

kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. Istilah "governance" tidak hanya pemerintahan

sebagai suatu kegiatan, tetapi juga mengandung arti pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan penyelenggaraan dan bisa juga

diartikan pemerintah.

Dikutip dalam Sedarmayati "Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)" UNDP dalam dokumen kebijakannya yang berjudul "Governance for sustainable human development", (1997)

mendefinisikan pemerintahan (*governance*) sebagai berikut:

*"Governance is the exercise of economic, political, and administrative authority to manage a country's affairs at all levels and means by which states promote social cohesion, integration, and ensure the well being of their population"*. ("kepemerintahan adalah pelaksana kewenangan/

kekuasaan bidang ekonomi, politik dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas dan kohevisitas sosial dalam masyarakat")

Dari beberapa pengertian di atas, "governance" adalah pemerintahan yang sebagai pelaksana penyelenggaraan negara yang berwenang untuk mengelola berbagai urusan negara dalam bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

## 2. Pengertian Good Governance

Secara umum ada beberapa karakteristik dan nilai yang melekat pada praktik *good governance* (Dwiyanto, 2006 : 18-19), pertama, praktik *good governance* harus memberi ruang kepada aktor lembaga non-pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahan sehingga

memungkinkan adanya sinergi di antara aktor dan lembaga pemerintah dengan non-pemerintah seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar.

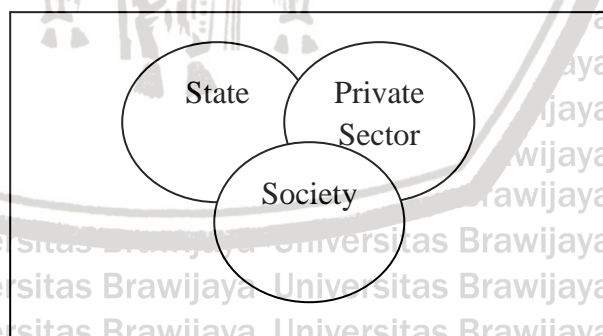
Kedua, dalam praktik *good governance* terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama. Nilai-nilai seperti efisiensi, keadilan dan daya tanggap menjadi nilai yang penting. Ketiga, praktik *good governance* adalah praktik pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN serta berorientasi pada kepentingan publik, praktik pemerintahan dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum dan akuntabilitas publik.

Lembaga administrasi negara dalam "Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)" Sedarmayanti (2004 : 4) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efektif dan efisien dan menjaga kesinergisan antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat. Selain itu PP no 101 tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: Kepemerintahan yang mengemban akan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Unsur-unsur dalam pemerintahan (*governance stakeholders*) dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu :

- a. Negara/Pemerintahan : Konsep pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani;
- b. Sektor Swasta : Pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar, seperti : industri pengolahan perdagangan, perbankan dan koperasi, termasuk kegiatan sektor informal.
- c. Masyarakat Madani : Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau di tengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi. (Sedarmayanti, 2004 : 4)

**Gambar 1**



**Hubungan Antar Sektor**

Sumber : LAN dalam Widodo (2001:22)

### 3. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Untuk mencapai pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pemerintah sebagai penyelenggara negara harus menerapkan berbagai prinsip. Selain untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Gambir Bhatta dalam Widodo (2001 : 25) mengungkapkan unsur utama governance, yaitu ; akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*), keterbukaan (*openness*), dan aturan hukum (*rule of law*) ditambah dengan kompetensi manajemen (*management competence*) dan hak-hak azasi manusia (*human right*)

1. Akuntabilitas (*accountability*) : Akuntabilitas merupakan suatu tolak ukur dimana dana publik digunakan secara tepat untuk tujuan dimana dana tersebut tadi ditetapkan dan tidak digunakan secara ilegal.
2. Transparansi (*transparency*) : Transparansi lebih mengarah pada kejelasan mekanisme formulasi dan implementasi kebijakan, program dan proyek yang dibuat dan dilaksanakan pemerintah. Segala kebijakan dan implementasi kebijakan baik di pusat maupun daerah harus selalu dilaksanakan secara terbuka dan diketahui umum.
3. Keterbukaan (*openness*) : keterbukaan mengacu kepada terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dimilainya tidak transparan. Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang bersifat terbuka dan transparan



dalam memberikan data dan informasi yang jelas bagi masyarakat sebagai bahan untuk melakukan penilaian atas jalannya pemerintah.

4. Kerangka hukum (*rule of law*) : Setiap kebijakan publik dan peraturan perundangan harus selalu dirumuskan, ditetapkan dan dilaksanakan berdasarkan prosedur baku yang telah melembaga dan diketahui oleh masyarakat umum, serta memiliki kesempatan untuk mengevaluasinya.

Selanjutnya, menurut UNDP (1997) dalam Sedarmayanti (2004 : 5-7) menyebutkan bahwa karakter atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi :

1. Partisipasi (*Participation*) : Setiap orang atau warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.
2. Aturan Hukum (*Rule of Law*) : Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.
3. Transparansi (*Transparency*) : Transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*) : Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*)
5. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*) : Pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
6. Berkeadilan (*equity*) : Pemerintah yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*) : Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.
8. Akuntabilitas (*Accountability*) : Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik (masyarakat umum), sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholders*).
9. Visi Strategis (*Strategic Vision*) : Para pimpinan dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia,

bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut.

Berbeda dengan Gambir Bhatta dan UNDP, Miftah Thoha (2000) menjelaskan beberapa prinsip *Good Governance* yang dapat diringkas sebagai berikut :

- a. Terdapatnya citra pemerintahan yang demokratis. Pemerintah bisa bertindak demokratis jika peran kontrol yang dilakukan rakyat dijalankan secara maksimal, proporsional konstitusional dan bertanggung jawab. Didalam pemerintah yang modern dan demokratis, hampir tidak mungkin manajemen birokrasi pemerintahannya bisa dijalankan tanpa kontrol negara.
- b. Terseleggaranya perilaku pemerintah untuk melakukan akuntabilitas kepada masyarakat. Salah satu wujud dari akuntabilitas itu ialah agar semua produk hukum dan kebijakan yang menyangkut kehidupan rakyat banyak harus diupayakan didasarkan atas UU.
- c. Konsistensi hubungan antara ketiga komponen rakyat, pemerintah dan pengusaha yang berjalan secara cohesive, selaras dan sebanding.
- d. Berubahnya sistem keseimbangan antara tiga komponen tersebut dapat melahirkan segala macam penyimpangan termasuk korupsi, kolusi dan nepotisme berikut ditegakkannya hukuman secara konsekuen.

## B. Pelayanan Publik

### 1. Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik” (2006 : 138) menyebut bahwa :

“Menurut perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*), dan akhirnya bmenuju model pelayanan publik baru (*new public sevice*)”

Pergeseran paradigma model administrasi publik tentu saja tidak berdampak kepada organisasi tersebut saja melainkan juga mempengaruhi model pelayanan publik yang diberikan. Dilihat dari beberapa aspek terdapat perbedaan model pelayanan publik seiring dengan adanya pergeseran paradigma administrasi publik.

Tabel 1

## Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public administration</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab ?	Klien (Clients) dan pemilih	Pelanggan (customers)	Warga negara (citizens)
Peran pemerintah	Pengayuh (Rowing)	Mengarahkan (Steering)	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai

			kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (customers)	Multi aspek akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

Sumber : Denhardt dan Denhardt dalam Dwiyanto, (2006 :139-139)

*New public service* merupakan suatu paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dalam *new public service*, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan egaliter dan persamaan hak di antara warga negara. Dalam model ini, kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elite politik seperti yang tertera dalam aturan.

Menurut Dwiyanto (2006 : 140) dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Di samping itu, pelayanan publik model baru harus bersifat non-diskriminatif yaitu teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan warga tanpa membedakan asal usul, suku, ras, etnik, agama dan latar belakang kepartaian. Setiap warga negara diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik dalam menerima layanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi (Dwiyanto, 2006 : 140)

## **2. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Sampara, 2000:8). Sedangkan Sampara (2000:8) menyebut, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar

seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi

Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai (Badudu & Zain, 2001:781-782). Sedangkan menurut Syaifiie dkk (1999:17) publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat diketahui adanya unsur penting dalam pelayanan, yakni memberikan kepuasan pelanggan. Dari unsur penting tersebut dapat diketahui tolak ukur keberhasilan pelayanan tersebut dapat diukur melalui kepuasan pelanggan. Apabila berbicara mengenai pelayanan publik, pelanggan tersebut adalah masyarakat umum yang menggunakan pelayanan yang diberikan oleh sektor pemerintahan.

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dalam hal ini masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2006 : 5)



Menurut Pasolong, (2008 : 137) No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya tuntutan bahwa pemerintah wajib memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, maka pemerintah harus menyediakan pelayanan yang berkualitas yang memenuhi prinsip-prinsip kualitas pelayanan.

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pengguna layanan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Sinambela (2006 : 6) untuk mencapai kepuasan tersebut penyelenggara pelayanan publik harus dituntut untuk mencapai beberapa indikator-indikator antara lain :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik;

Sedangkan menurut KepMenPan 81/1995 kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari indikator, seperti kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu.

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja

atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.

3. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.

5. Efisien, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan. Di samping itu, juga harus dicegah adanya pengulangan di dalam pemenuhan kelengkapan persyaratan, yaitu mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar, dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

7. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berbeda dengan Sinambela dan KepMenPan, Dwiyanto dalam “Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik” (2006:147-

171) memfokuskan konsep pelayanan publik melalui empat indikator antara lain, efisien, responsif, non-partisan dan transparansi

#### 1. Pelayanan publik yang efisien

Efisien dapat didefinisikan sebagai perbandingan yang terbaik antara input dan output. Dengan demikian apabila suatu output dapat dicapai dengan input yang minimal maka dinilai efisien. Efisien dalam pelayanan publik dapat disebutkan sebagai masyarakat yang memperoleh pelayanan publik dalam waktu yang relatif singkat dan tidak membutuhkan banyak tenaga.

Dalam perspektif pemberi layanan, organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumberdaya publik. Dari perspektif pengguna layanan, publik menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.

#### 2. Pelayanan publik yang responsif.

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap

harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan.

### 3. Pelayanan Publik yang Non-Partisan

Pelayanan publik non-partisan adalah sistem pelayanan yang memperlakukan semua pengguna layanan secara adil tanpa membedakan berdasarkan status sosial ekonomi, kesukuan, etnik, agama, kepartaian, dan sebagainya.

Pelayanan publik non-partisan dapat dilihat dari indikator-indikator :

- a. Adanya akses yang sama bagi semua orang untuk mendapatkan pelayanan;
- b. Pemberian pelayanan publik kepada pelanggan berdasarkan nomor urut;
- c. Tidak diberlakukannya dispensasi pelayanan kepada pelanggan.

### 4. Pelayanan Publik yang Transparansi

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraa pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan *stakeholders* yang membutuhkan.

Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik, antara lain :

a. Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan publik.

Penilaian disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna dan penyelenggara pelayanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan.

b. Transparansi menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur

pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain.

Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting dipahami oleh para pengguna layanan. Tugas dari penyelenggara layanan adalah mampu menjelaskan kepada para peengguna *stakeholders* yang membutuhkan informasi dan penjelasan mengenai prosedur dan praktik pelayanan yang merupakan bagian dari konsep transparansi pelayanan.

c. Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek

penyelenggara pelayanan publik. Mudahnya pengguna layanan dalam memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tersebut mempunyai nilai transparansi yang tinggi. Misalnya dalam

memperoleh informasi mengenai biaya dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan publik, serta informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan cara memperoleh pelayanan.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011 : 46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu : *Tangibel* (berwujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. *Tangibel* (berwujud), terdiri atas indikator :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiviness* (respon/ke tanggapan), terdiri atas indikator :

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan), terdiri atas indikator :
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Empathy* (empati), terdiri atas indikator :
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Selain itu, Purwanto (2006 : 186-190) mengemukakan salah satu indikator pelayanan publik yang berkualitas adalah partisipasi publik.

Partisipasi publik tidak hanya dilihat sebatas keterlibatan masyarakat dalam pemilihan umum, tetapi juga dalam berbagai aktivitas politik lain



yang berimplikasi terhadap kepentingan masyarakat banyak, misalnya dalam pembuatan kebijakan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Selain itu, dalam hal pelayanan publik prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *good governance* di dalam upaya yang meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pelanggan (*customer*) melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya (*owner*).

### C. *E-Government*

#### 1. Definisi *e-Government*

UNDP (*United Nations Development government Programme*) dalam Indrajit (2002 : 2-3) mendefinisikan "*E-Government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies*". Pemerintah elektronik atau *e-Government* merupakan salah satu aplikasi yang digunakan oleh sektor pemerintah melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh sektor pemerintahan)

Berbeda dengan UNDP yang mendefinisikan *e-Government* secara lebih sederhana, Schedler and Scharf dalam "*Exploring The Interrelations*

*Between Electronic Government And The New Public Management*" (2001

: 776) mengungkapkan bahwa :

*"Electronic Government is a form of organization that integrates the interactions and the interrelations between government and citizens, companies, customers, and public institutions through the application of modern information and communication technologies"*.

Pendapat tersebut menjelaskan bahwa *e-Government* bukan hanya sebatas penggunaan teknologi didalam sektor pemerintahan saja melainkan juga terdapat interaksi yang saling berkaitan satu sama lain antara sektor pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Interaksi antara ketiga *stakeholders* tersebut diwujudkan melalui penerapan informasi modern dan teknologi informasi.

Indrajit (2002 : 4) dalam "*Electronic Government*" mengungkapkan bahwa *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan yang selama berjalan.

Dikutip dalam buku "*Electronic Government* (Strategi Pengembangan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik berbasis Teknologi Digital)", Indrajit (2002:3) Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan "*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*".

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *e-Government* bukan hanya sebatas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh sektor pemerintah saja. Namun *e-Government* adalah suatu interaksi baru antara sektor pemerintah, sektor swasta dan

masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik.

## 2. Tujuan dan Manfaat *e-Government*

Tujuan pengembangan *e-Government* berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 dalam Main (2010 : 3) :

- a. Untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan *ICT*. Pemanfaatan *ICT* tersebut mencakup dua aktivitas yang berkaitan yaitu: (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.
- b. Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu: (1). Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak

dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat; (2). Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional; (3). Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara; (4). Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* :

(Indrajit, 2002 : 5 )

- 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 penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Selain Indrajit, Mulyono (2011:159) menyatakan beberapa manfaat *e-Government*, antara lain :

- a. Menjadikan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan. Hal ini dimungkinkan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, seperti internet, video-conference dll. Ketika partisipasi masyarakat tinggi dalam pembuatan keputusan, hal ini akan mengarah kepada pembentukan *e-democracy*.
- b. Penghematan biaya yang signifikan bagi pemerintah maupun masyarakat. Pemerintah akan bisa menghemat biaya besar ketika menerapkan pelayanan elektronik, jumlah pegawai yang melayani publik bisa dikurangi dalam jumlah yang banyak, karena masyarakat bisa melayani dirinya sendiri secara elektronik tanpa perlu bantuan pegawai pemerintah.

c. Meningkatkan transparansi dalam banyak hal, termasuk biaya untuk mendapatkan sebuah layanan. Dengan adanya sistem online, pemerintah tidak bisa memberikan perlakuan yang berbeda kepada publik, karena dalam situs pemerintah tersebut ada informasi tertulis yang berlaku untuk siapapun, kecuali informasi tersebut memang sengaja tidak dicantumkan dalam situs tersebut dan untuk mendapatkannya publik dipersilahkan menghubungi petugas.

d. Ketersediaan pelayanan yang berkelanjutan, penghematan waktu dalam memberikan tanggapan kepada publik dan pengurangan tingkat kesalahan.

e. Memperluas jangkauan pelayanan pemerintah, seperti kepada pelaku bisnis (investor) yang berasal dari luar negeri.

f. Kecepatan pencarian informasi yang menyeluruh dan tidak parsial  
Adanya *e-Government* merupakan tuntutan masyarakat informasi yang menuntut terbentuknya pemerintah yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat. (Heriyadi dkk, 2012:2) :

a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.

- b. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan Negara.

### 3. Aktor Pelaksana dan Sarana Prasarana Pendukung *e-Government*

Sumber Daya Manusia (aparatur) dan Sarana Prasarana merupakan faktor pendukung terwujudnya *e-Government*. Dalam pelaksanaan *e-Government* Sumber Daya Manusia pendukung pelaksanaan *e-Government* harus memperhatikan beberapa hal, antara lain (Rahadi dan Wijanarko, 2010 : 71-73) :

1. Sikap dan persepsi pegawai harus mendukung kehadiran *e-Government*. Davis (1986) menemukan persepsi terhadap manfaat IT juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan IT tetapi tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian selama individu merasa bahwa IT bermanfaat dalam tugas-tugasnya, maka pegawai akan berniat untuk menggunakannya terlepas apakah IT itu mudah atau tidak digunakan.
2. Pegawai memiliki kecenderungan untuk berorientasi pada pihak luar, stabil dan efisien. Berorientasi pada pihak luar berarti memusatkan segala aktivitas pada pelayanan publik sebagai konsumen, meletakkan

pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik.

3. Aktor pelaksana dalam pelaksanaan *e-Government* harus menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi masyarakat.

Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu mengelola kegiatan informasi pemerintahan memberi peluang untuk melayani masyarakat dengan cepat, akurat, relevan dan tepat waktu.

Keberhasilan pembangunan *e-Government* tidak terlepas dari 5 komponen dasar yaitu : (Koswara, 2008 : 50-53)

1. Perangkat keras yang meliputi perangkat computer, sistem jaringan dan sistem telekomunikasi. Komputer yang digunakan perlu disesuaikan dengan kebutuhan apakah memakai microcomputer, minicomputer atau mainframe, hal ini sangat tergantung dari jumlah data yang diolah. Sistem jaringan yang akan digunakan untuk komunikasi computer perlu ditentukan apakah cukup dengan *local area network*, *wide area network* atau gabungan keduanya. Untuk menghubungkan satu daerah dengan daerah lain dibutuhkan sistem telekomunikasi yang handal apakah menggunakan radio, telepon atau satelit, termasuk penyedia telekomunikasi mana yang digunakan.

Kemungkinan lain adalah membangun sendiri fasilitas telekomunikasi sesuai dengan daerahnya sehingga tidak terjadi ketergantungan pada provider tertentu.



2. Perangkat lunak meliputi sistem operasi, bahasa pemrograman dan aplikasi computer yang digunakan. Untuk menentukan sistem operasi yang digunakan perlu diperhatikan bahwa sistem tersebut sudah lengkap dan sesuai dengan kebutuhan, bisa berbasis open source seperti linux dan solaris atau closed source seperti proprietary. Untuk menentukan pilihan harus berhati-hati karena sistem operasi akan sangat menentukan kelancaran jalannya sistem, tidak secara teknologi saja tetapi juga secara ekonomi, pilihlah sistem yang secara teknologi mudah dikembangkan dan menyediakan kode program computer terbuka itu bahwa kode program yang dibangun untuk menjalankan computer dapat dibaca, dimodifikasi dan dikembangkan oleh programmer lokal. Bila menggunakan sumber tertutup maka sulit untuk dikembangkan sendiri, artinya sistem yang dibangun akan terjadi ketergantungan pada pembuatnya atau pada vendor tertentu. Begitu juga untuk program aplikasi sebaiknya menggunakan sumber kode terbuka. Sehingga siapapun programmer yang akan mengembangkan aplikasi dapat dengan mudah membaca sumber kodenya. Bila *e-Government* akan dibangun dengan menggunakan open source maka yang perlu diperhatikan adalah harus dapat meningkatkan kualitas sumberdaya manusia dibidang ICT sehingga dapat membuat, mengembangkan dan merawat sendiri sistem *e-Government*.

3. Data meliputi data tekstual, suara, gambar, video dan data spasial.

Kebutuhan pengolahan, penyimpanan dan penyebarluasan data untuk

*e-Government* sangat bervariasi hal ini ditentukan dengan jenis data

dan jumlah data yang diolah. Dalam pelaksanaannya jenis data

tersebut diolah bersamaan dan disesuaikan dengan kebutuhan sistem

informasi yang dibangun. Untuk sistem informasi yang berbasis peta

biasanya menggunakan data spasial dilengkapi dengan gambar, suara,

tekstual bahkan video. Hal ini merupakan *e-Government* yang sangat

ideal namun membutuhkan penyimpan data yang besar begitu juga

sewaktu menginformasikan kepada masyarakat membutuhkan

bandwidth yang cukup besar sehingga sistem dapat berjalan lancar,

bila hal ini tidak dilakukan dengan cermat sistem yang dibangun akan

sering hang, karena tidak ada sinkronisasi antara data yang diolah,

perangkat lunak dan perangkat keras yang digunakan. Semua *e-*

*Government* memerlukan database. Database yang dibangun bisa

terpusat (centralized database) atau tersebar (decentralized database),

hal ini tergantung dari kebutuhan *e-Government* yang di buat dan

harus ditentukan sewaktu tahapan design sistem.

4. Prosedur meliputi cara menginstal perangkat lunak yang dibangun

artinya harus ada dokumen pendukung untuk membantu para

pengguna dalam melaksanakan pekerjaannya; cara memperbaiki

sistem bila muncul masalah yang sederhana dan dapat diatasi oleh

pengguna artinya harus ada dokumen "trouble shooting" yang mudah

dimengerti oleh pengguna; cara menjalankan sistem atau dikenal dengan nama “system operating procedure” atau prosedur untuk mengoperasikan sistem, hal ini perlu ada dokumennya yang jelas dan mudah dimengerti, sehingga siapapun yang akan menjalankan sistem ini tidak akan mengalami kesulitan yang berarti.

5. Sumber daya manusia meliputi “system analyst” yang mempunyai keahlian dalam menganalisa sistem, diperlukan kalau akan membuat sistem informasi yang baru, sebelumnya harus dianalisis sistem yang sedang berjalan, lalu ditentukan perbaikan apa yang harus dilakukan, programmer yang punya keahlian membuat dan mengembangkan program komputer terutama yang berbasis OSS sehingga akan dengan mudah dan cepat dalam membuat perangkat lunak yang diperlukan; administrator jaringan diperlukan karena *e-Government* yang dibangun merupakan gabungan dari berbagai sistem informasi, seperti sistem informasi keuangan, kepegawaian, pajak, kependudukan, sekolah, rumah sakit, pendidikan tinggi, industri, pengusaha, perdagangan, dll.

Administrator inilah yang mengelola dari semua sistem yang ada termasuk kelancaran jaringan komputer yang digunakan; teknisi diperlukan terutama untuk memasang dan menangani kerusakan yang minimal dari perangkat keras dan perangkat lunak yang sederhana sehingga sistem akan selalu berjalan tanpa harus menunggu dengan waktu perbaikan yang relatif lama, teknisi yang melakukan pengentrian data ke

sistem termasuk melakukan validasi data yang masuk terutama untuk data yang akan diakses masyarakat harus mempunyai kesalahan yang minimal, sehingga tidak banyak revisi.

#### 4. Tahap Implementasi *e-Government*

Howard (2001) dalam [www.thesis.binus.ac.id](http://www.thesis.binus.ac.id) mendefinisikan langkah dalam penerapan *e-Government* terdiri dari 3 bagian, yaitu publikasi, interaksi dan transaksi (Howard 2001).

1. Langkah publikasi : informasi tentang kegiatan pemerintahan secara online
2. Langkah interaksi : masyarakat mampu memiliki interaksi sederhana dengan pemerintah seperti mengirim email atau “chat room”.
3. Langkah transaksi : menyediakan layanan masyarakat dengan transaksi menggunakan internet seperti pembayaran lisensi dan permit.

Chandler dan emanuel model membagi implementasi *e-Government* didalam 4 langkah, yaitu :

1. langkah informasi : melayani layanan servis online komunikasi 1 arah antara pemerintah dan masyarakat
2. langkah interaksi : interaksi sederhana antara masyarakat dan pemerintah.
3. Langkah transaksi : layanan yang memiliki kegunaan transaksi antara masyarakat dan pemerintah.

4. Langkah Integrasi : layanan integrasi yang menghubungkan agensi dan departemen pemerintah;

Layne dan Lee membagi implementasi *E – Government* menjadi 4 langkah yaitu :

1. Langkah Katalog : membuat website, membuah informasi pemerintah dan layanan secara online.

2. Langkah Transaksi : langkah yang masyarakat berinteraksi dengan pemerintah secara elektronik.

3. Langkah Vertikal : berfokus kepada integrasi yang terdapat pada beberapa level.

4. Langkah Integrasi horizontal : berfokus kepada integrasi layanan pemerintah untuk berbagai fungsi secara horizontal secara vertikal.

United nation (divisi untuk publik ekonomi dan publik administrasi) membagi *e-Government* melalui 5 langkah, yaitu :

1. *Emerging stage* : membuat sebuah website pemerintahan dengan limit atau informasi statistic.

2. *Enhanced stage* : Update informasi secara teratur.

3. *Interaktive Stage* : menyediakan pengguna dengan kemampuan interaksi sehingga bisa melakukan download form.

4. Langkah Transaksi : pengguna mampu melengkapi transaksi seperti lisensi, kelahiran dan kematian record.

5. *Seamless atau fully stage* : menyediakan layanan administratif dan jalur departemen dengan integrasi level tertinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Deloitte membagi *e-Government* menjadi 6 langkah yaitu :

1. *Informasi Publishing stage* : membuat website oleh departemen dan agen dalam 1 arah.
2. *Official two way transaction stage* : kemampuan masyarakat untuk memiliki interaksi elektronik dengan layanan pemerintah seperti membayar tiket parkir.
3. *Multip purpose portals stage* : kemampun pelanggan untuk memperoleh layanan pemerintahan dan informasi dari single point.
4. *Portal personalization stage* : menyediakan layanan pelanggan dengan kesempatan untuk mengatur sesuai dengan kebutuhan.
5. *Clustering of common service*
6. *Full integration and enterprise transformation stage*

## 5. Tipologi Pelayanan *e-Government*

Dalam implementasinya, terdapat beragam tipe pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat melalui *e-Government*. Jenis-jenis pelayanan pada *e-Government* dibagi menjadi tiga kelas utama :

*Publish, Interact dan Transcat* (Indrajit, 2002 : 29-33)

### a. *Publish*

Jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena selain proyeknya berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam.

Jenis publish ini adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang digunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dipergunakan untuk mengakses situs (website) departemen atau divisi terkait dimana kemudian *user* dapat melakukan *browsing* (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

b. *Interact*

Jenis merupakan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask questios*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya)

c. *Transact*

Jenis ini merupakan interaksi dua arah hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak

ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang yang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

## 6. Tipe Relasi *e-Government*

Di dalam konsep *e-Government* dikenal empat jenis klasifikasi: (Indrajit, 2002 : 41-45)

### a. *Government to Citizens* (G2C)

Tipe ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Aplikasi *e-Government* pada tipe ini mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

### b. *Government to Business* (G2B)

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintah adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam



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

c. *Government to Government (G2G)*

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

d. *Government to Employees (G2E)*

Aplikasi *e-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah industri sebagai pelayan masyarakat.

Sedangkan menurut Seifert dan Bonham dalam Prihanta (2010 : 2) terdapat 3 ranah penerapan yang dapat diidentifikasi yaitu *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B) dan *Government to Citizens* (G2C). G2G merupakan tulang punggung *e-Government* yang mengacu kepada proses standar yang digunakan lembaga-lembaga pemerintah untuk saling berkomunikasi dan memudahkan proses. Proses internal ini perlu diperbaiki di semua tingkatan sebelum memberikan layanan yang terbaik untuk publik. Domain G2B menjembatani pemerintah dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada kepada dunia bisnis. Layanan diantaranya dapat berupa penyediaan informasi potensi bisnis dan simplifikasi dan transparansi proses perijinan. Domain G2C dirancang untuk memfasilitasi warga negara berinteraksi dengan pemerintah yang oleh beberapa peneliti disebut sebagai tujuan utama implementasi *e-Government*.

## 7. Hambatan dan Tantangan dalam *e-Government*

Hambatan dan tantangan dalam penerapan *e-Government* menurut hasil pengamatan Kementerian Komunikasi dalam Prihanta (2010:4) sebagai berikut :

1. *E-Leadership* : prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
2. Infrastruktur jaringan informasi : kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses kualitas, lingkup dan biaya jasa akses.
3. Pengelolaan informasi : kualitas dan kemana pengelolaan informasi.
4. Lingkungan bisnis : kondisi pasar, sistem perdagangan dan regulasi yang membentuk konteks perkembangan bisnis teknologi informasi.
5. Masyarakat dan sumber daya manusia : difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Sedangkan menurut Djumadal (2008 : 3) menyebut beberapa hambatan dalam pelaksanaan *e-Government* antara lain :

- a. *E-Leadership*, masih banyak dijumpai para pemangku jabatan struktural yang belum memahami makna dari *e-Government*. Sebagai akibat dari kejadian semacam ini, banyak program implementasi *e-government* yang tidak mendapat dukungan secara penuh oleh para pejabat tersebut.
- b. Ego sektoral, pemerintah provinsi terdiri atas beberapa SKPD yang antara SKPD yang satu dengan SKPD yang lainnya dalam melaksanakan tugas sehari-hari harus saling mendukung/menunjang secara *cross func-tion* untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih besar yaitu pemerintah provinsi. Namun kenyataannya, masih banyak

SKPD yang enggan untuk berbagi data/informasi dengan SKPD yang lainnya sehingga integrasi data/informasi antar SKPD tersebut tidak bisa diwujudkan. Jika integrasi data/informasi antar SKPD dapat diwujudkan, maka akan memudahkan seorang pengelola SKPD untuk menganalisis data/informasi guna mendapatkan masukan untuk membuat suatu kebijakan.

c. Resistensi menuju keterbukaan, kita ketahui bersama bahwa mengerjakan sesuatu kegiatan administrasi apabila dilakukan dengan peralatan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya yang terhubung dengan jaringan internet/intranet dapat ditelusuri oleh pihak-pihak yang berwenang. Tujuan dari pemanfaatan peralatan teknologi informasi dan komunikasi tersebut antara lain juga agar tugas yang dikerjakan oleh seorang aparatur pemerintah dapat berjalan secara transparan. Namun demikian masih banyak aparatur pemerintah atau unit kerja pemerintah yang merasa tidak nyaman apabila apa yang dikerjakan atau cara kerja diketahui oleh orang lain secara langsung meskipun orang tersebut berwenang untuk mengetahui proses dan hasil kerja seorang aparatur atau suatu unit kerja.

d. Perubahan pola pikir (*mindset*), bekerja dengan menggunakan peralatan teknologi informasi dan komunikasi dituntut banyak perubahan mekanisme kerja yang sangat signifikan jika dibandingkan dengan bekerja tanpa menggunakan teknologi informasi dan

komunikasi. Sedangkan di tubuh birokrasi ada kecenderungan resistensi terhadap perubahan mekanisme kerja sebagaimana yang telah ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan.

e. Peraturan perundangan, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi demikian cepatnya sehingga apabila pemerintah menggunakan peralatan ini harus menyesuaikan mekanisme kerja pada peralatan ini. Sedangkan landasan kerja pada aparatur pemerintah sangat tergantung dari peraturan perundangan yang berlaku, dan perubahan peraturan perundangan memerlukan waktu yang cukup lama serta biaya pembuatan yang tidak sedikit.

f. *Reward and punishment*, Pemerintah masih belum mampu mendefinisikan indikator kinerja keberhasilan aparatur pemerintah. Oleh karena itu untuk memberikan *reward and panishment* kepada aparatur pemerintah belum bisa dilaksanakan.

#### **D. E-Service dalam Organisasi Publik**

Perwujudan e-Government dalam pelayanan publik biasa disebut dengan *e-Service (Electronic Service)* atau pelayanan berbasis elektronik.

Rocheleau dalam "*Public Management Information Systems*" (2006 : 129) "*e-Service concern the delivery of information and service via the internet*". Atau dalam bahasa Indonesia berarti "layanan elektronik menyangkut pengiriman informasi dan layanan melalui internet".

Menurut Schedler dan Scharf dalam “*Exploring The Interrelations Between Electronic Government And The New Public Management*” (2001 : 780) mengungkapkan bahwa “*Electronic Public Services (ePS) is a part of e-government that is visible to customers and citizens, and its conception is decisively coined by the demands and abilities of the benefit recipients*”.

“Pelayanan publik elektronik (ePS) merupakan bagian dari pemerintah elektronik yang terlihat kepada pelanggan dan masyarakat, serta konsepsi yang tegas yang diciptakan oleh tuntutan dan kemampuan dari penerima manfaat.

Menurut George Yee (2006 : 8) sebuah e-Service memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Layanan dapat diakses melalui internet
- b. Layanannya dijalankan melalui software aplikasi (service software) dimiliki oleh sebuah provider (biasanya sebuah perusahaan)
- c. Perangkat lunak layanan milik perusahaan memungkinkan kita menggunakan perangkat lunak milik perusahaan lain dalam rangka menjalankan layanannya.
- d. Sebuah provider dapat memiliki lebih dari satu layanan.
- e. Layanan tersebut dikonsumsi atau digunakan oleh seseorang atau oleh aplikasi yang mengakses layanan tersebut melalui internet.
- f. Biasanya ada biaya yang dibayarkan pengguna layanan kepada pihak penyedia layanan.

g. Konsumen memiliki preferensi privasi dan keamanan tertentu dalam layanan yang tidak boleh diganggu oleh provider.

Menurut George Yee (2006 : 95) *Electronic Service* merupakan sebuah istilah yang secara tidak langsung berbicara mengenai penawaran layanan menggunakan perangkat elektronik, biasanya menggunakan internet/www. *E-Service* memiliki beberapa tipe, termasuk tipe yang memungkinkan individu dan organisasi mengakses informasi (contoh, browsing www) dan yang memfasilitasi transmisi data (contoh : aplikasi perbankan, e-shopping).



### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Dalam suatu penelitian diperlukan metode yang sesuai dengan pokok permasalahan dan tujuan penelitian, agar diperoleh data yang relevan dengan permasalahan penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai implementasi *eletronik service* pada organisasi publik di bidang pelayanan pendidikan di Kota Malang. Untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh dan tuntas mengenai hal tersebut maka dilihat sejauh mana Pemerintah Kota Malang dalam upaya mewujudkannya.

Berdasarkan topik yang diteliti, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moeleong (1998:3) adalah sebagaimana prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pengertian metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan keterlibatan yang tinggi dari peneliti dalam mendengarkan dan mengobservasi serta memahami makna pandangan yang teliti. Berdasarkan pada sifat dan tujuan peneliti



maka metode Kualitatif yang digunakan dengan penelitian ini bertujuan untuk membentuk penglihatan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta pelaksanaan program PSB (Penerimaan Siswa Baru) *Real Time online* sebagai upaya perwujudan *e-Service* di Kota Malang.

#### **A. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah hal yang dijadikan pusat perhatian dalam penelitian. Penerapan batasan berdasarkan fokus yang timbul dalam masalah penelitian sangatlah penting. Dengan adanya fokus penelitian, maka akan memberikan kemudahan pada peneliti dalam aktivitas pengumpulan data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Menurut (Moleong, 1988:62) fokus penelitian dengan sebuah penelitian kualitatif memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Membatasi studi atau dengan kata lain fokus penelitian dapat membatasi bidang-bidang inquiri, misalnya jika peneliti membatasi diri pada upaya menemukan teori dari dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak dimanfaatkan lagi.
- b. Memenuhi kriteria inquiri-eksklusi (masukan dan pengeluaran) suatu informasi yang diperoleh di lapangan. Dengan adanya fokus penelitian seorang peneliti dapat mengetahui data mana yang perlu diambil dari data-data yang sedang dikumpulkan.

Fokus penelitian ini diarahkan pada pelaksanaan *elektronik service* di Kota Malang. Untuk fokus dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Fokus penelitian pada implementasi *e-Service* pada organisasi publik di bidang pelayanan pendidikan khususnya pada program PSB (Penerimaan Siswa Baru) *Real Time online* di Kota Malang

#### **A. Implementasi program PSB *Real Time Online* sebagai upaya perwujudan pelaksanaan *e-Service* dilihat dari :**

1. Profil program PSB *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang
  - a. Aspek aktor pelaksana atau sumberdaya manusia dalam melaksanakan program PSB *Real Time Online*
  - b. Proses pelaksanaan program PSB *Real Time Online*
  - c. Aspek sarana prasarana dalam pelaksanaan program PSB *Real Time Online*
2. Tipologi atau jenis layanan PSB *Real Time Online*
3. Tipe relasi program PSB *Real Time Online*
4. Hambatan dalam pelaksanaan program PSB *Real Time Online* baik internal maupun eksternal.
5. Respon pengguna (user) terhadap kualitas layanan Program PSB *Real Time Online*

#### **B. Hasil kerja implementasi program PSB *Real Time Online* dilihat dari perspektif *Good Governance*, yang meliputi :**

a. Transparansi

b. Efisien

c. Kesederhanaan

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Yang dimaksud dengan lokasi penelitian adalah letak atau tempat penelitian mengungkapkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini penulis memilih Dinas Pendidikan Kota Malang yang terletak di Jl. Veteran depan gerbang Universitas Brawijaya. Dengan pertimbangan bahwa, Dinas pendidikan Kota Malang merupakan pelopor pelaksanaan program PSB online pada tahun 2003.

Terdapat dua alasan bagi penulis untuk memilih lokasi penelitian pada Dinas Pendidikan Kota Malang, yaitu antara lain :

#### **1. Akademis**

Yaitu Dinas Pendidikan Kota Malang merupakan pelopor dari pelaksanaan program PSB online pada tahun 2003 sehingga perlu adanya kajian dalam proses pelaksanaannya.

#### **2. Non Akademis**

Bahwa wilayah Kota Malang sudah banyak sekali tempat sumber-sumber informasi seperti internet, toko buku dan Perpustakaan Umum yang dapat memudahkan penulis dalam mencari data-data yang dibutuhkan dalam penulisan penelitian ini.

#### **D. Sumber Data**

Menurut, Arikunto (1996:144) sumber data adalah subyek. Data dapat diperoleh. Pemilihan dan penentuan sumber data tergantung pada permasalahan yang diselidiki. Sumber data yang tidak tepat mengakibatkan data yang terkumpul tidak relevan. Ada dua jenis data yang di pergunakan untuk penelitian antara lain :

##### **1. Data Primer**

Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Dalam hal ini melakukan wawancara dengan para pegawai Dinas Pendidikan Kota Malang serta masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung merasakan dampak dari pelaksanaan program PSB online.

##### **2. Data Sekunder**

Dilihat dari sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atau sumber buku dan jurnal ilmiah, sumber arsip, dokumen pribadi dan resmi. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data dari buku-buku tentang data-data Dinas Pendidikan Kota Malang serta pihak-pihak yang mendukung interpretasi peneliti dalam menganalisa.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data sebagai berikut

## 1. Interview (wawancara)

Yaitu dengan informasi melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden (Singarimbun, 1989 : 192). Dalam wawancara tersebut persoalan yang ditanyakan adalah seputar permasalahan yang berkaitan dengan *Elektronik Service*. Serta mengoptimalkan pelaksanaan program PSB *Real Time online* sebagai perwujudan dari implemmentasi *e-service* pada bidang pelayanan pendidikan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan Penanggungjawab PSB Zubaidah, Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Erick Yanuar, Kepala Sub Bagian Pendidikan Menengah Suwarjana, Staff ICT A'an Prambudi, Yani Sugama dan Butet Napitulu, Kasi Sarana Prasarana Andang Roosdianto, Ketua Panitia Pelaksana PSB SMAN 4 Malang Endang Z. Lilik, Ketua Panitia Pelaksana PSB SMAN 3 Malang Matdullah, Ketua Panitia Pelaksana PSB SMAN 1 Malang Moch. Soleh, Kepala Sekolah SMAN 8 Malang Ninik K., Operator PSB SMAN 4 Malang Hendri Dwi P., Dinar YVS, Siswa SMAN 1,3,4,8 Kota Malang.

## 2. Observasi (pengamatan)

Yaitu dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki langsung dilapangan, dengan mendapatkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

### 3. Dokumentasi

Suatu teknik atau metode pengumpulan data yang mengambil data dari dokumen atau arsip-arsip yang sesuai dengan maksud mendapat data baik data primer maupun sekunder.

### F. Instrumen Penelitian

Dengan penelitian kualitatif yang bertindak selaku peneliti adalah peneliti itu sendiri, dengan segenap aktivitasnya dalam menyerap dan mengambil data dilapangan. Sehingga dalam penelitian, peneliti tersebut langsung terjun ke lapangan sebagai pencari data bahan penelitian dengan menggunakan alat bantu dalam melaksanakan penelitian yaitu *interview guide* sebagai materi pedoman wawancara dan menggunakan alat bentuk lainnya untuk mengambil data di lapangan seperti alat tulis atau alat catat mencatat.

### G. Metode Analisis

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data secara penuh dan tidak terpusat pada satu sumber saja, akan tetapi data diambil dari berbagai sumber secara luas agar ditemukan data yang kebenarannya tidak meragukan.

Data mentah telah dikumpulkan oleh peneliti tidak akan ada gunanya jika tidak dilanjutkan dengan kegiatan menganalisis terhadap data-data

tersebut. Analisa data menurut Patton dalam (Moeleong, 1998 : 103) adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar”.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Lebih lanjut (Miles dan Hubberman, 1992 : 18-20) mengemukakan bahwa analisa dengan menggunakan analisis model interaktif melalui tiga prosedur :

1. Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian data

Merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuknya dapat diikuti gambaran atau skema dari beberapa tabel yang dirancang untuk menyusun agar dapat dimengerti.

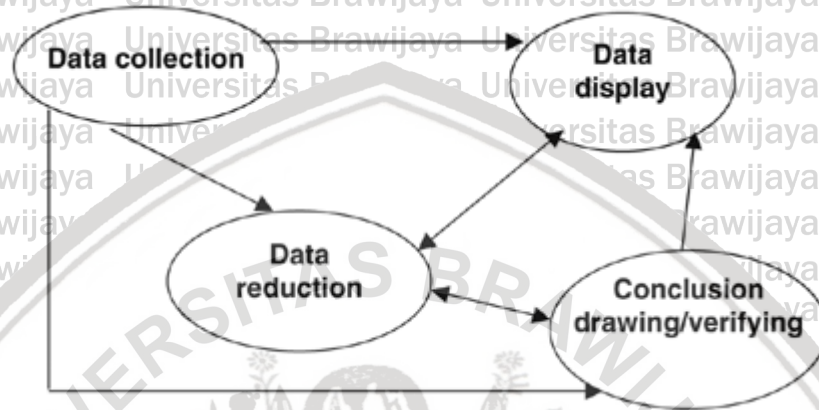
3. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Penarikan kesimpulan dilakukan secara longgar, tetap terbuka, tetapi dirumuskan secara rinci dan mengakar dengan kokoh (Miles, 1992:16).

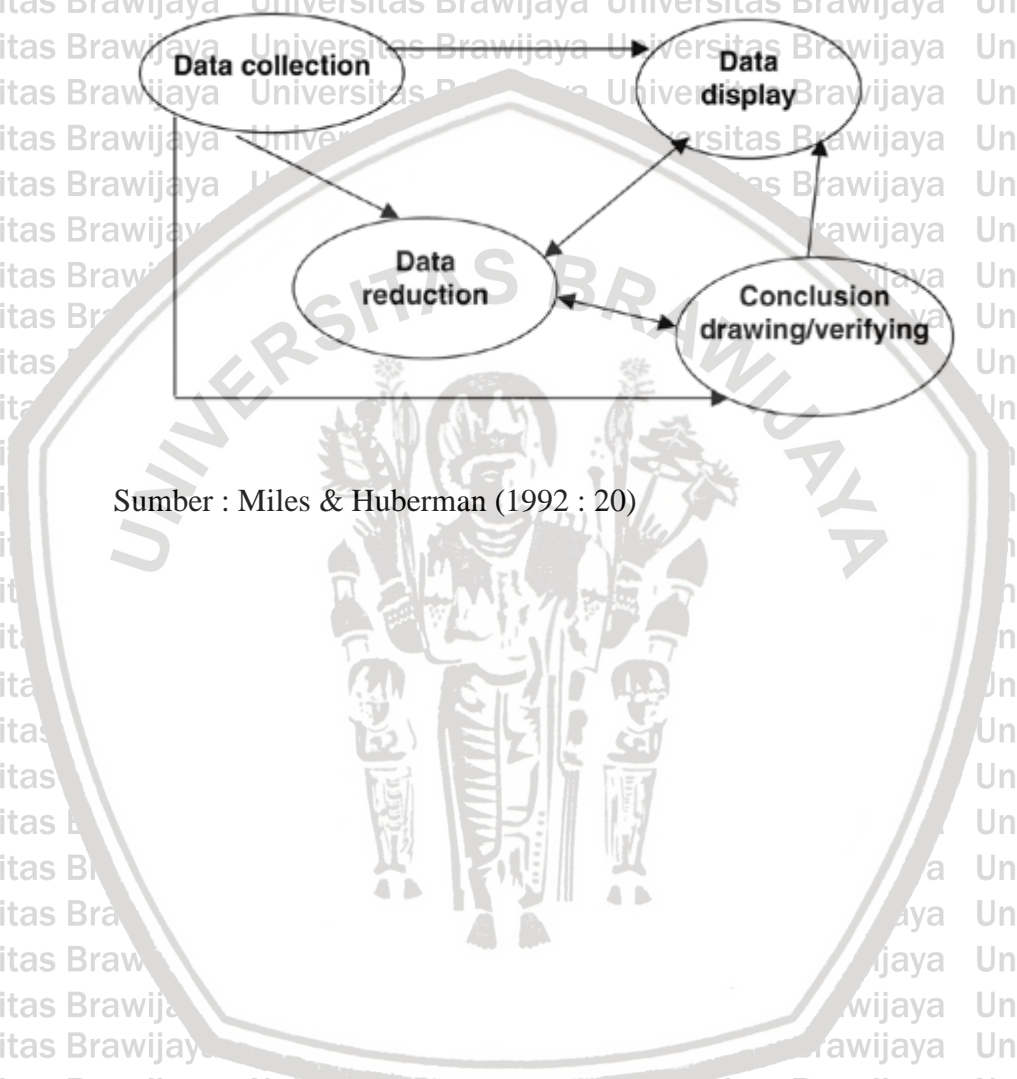
Data-data yang telah dikumpulkan di analisa tersebut dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini dilakukan selama penelitian berlangsung.

**Gambar 2**

**Komponen Analisa Data Model Interaktif**



Sumber : Miles & Huberman (1992 : 20)





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penyajian Data

##### 1. Gambaran Umum Kota Malang

Secara geografis, Kota Malang berada pada posisi 112,06 – 112,07 bujur timur, 7,06 – 8, 02 lintang selatan. Luas wilayah Kota Malang sebesar 110,06 km<sup>2</sup>. Batas wilayah Kota Malang sebagai berikut :

Sebelah Barat	: Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau
Sebelah Timur	: Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang
Sebelah Utara	: Kecamatan Karang Ploso dan Kecamatan Singosari
Sebelah Selatan	: Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji

Jumlah penduduk Kota Malang pada tahun 2011 sebesar 833. 419 jiwa, yang terdiri dari data penduduk menurut tingkat usia sesuai jenjang pendidikan sebagai berikut, usia 04-06 tahun sebesar 36.803 jiwa, usia 07-12 tahun sebesar 75.107 jiwa, usia 13-15 tahun sebesar 38.239 jiwa, usia 16-18 tahun 44.554 jiwa.

Kondisi sosial Kota Malang dilihat dari aspek pendidikan tergolong cukup baik. Sarana pendidikan yang ada di Kota Malang untuk jenjang Sekolah Dasar (SD) dan Madrasah Ibtidaiyah (MI) tahun 2011/2012 sebanyak 316 lembaga. Untuk jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP)

dan Madrasah Tsanawiyah (MTs) jumlah lembaga yang ada pada tahun 2011/2012 sebanyak 117 lembaga. Pada jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Madrasah Aliyah (MA) tahun 2011/2012 sebanyak 56 lembaga dan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebanyak 46 lembaga.

Angka Partisipasi Sekolah (APS) untuk usia 7-12 (SD/MI) tahun mencapai 89,029%, Angka Partisipasi Sekolah (APS) untuk usia 13-15 (SMP/MTS) sebesar 61,74%, Angka Partisipasi Sekolah (APS) pada usia 16-18 (SMA/MA) tahun 61,07%. APS adalah perbandingan antara jumlah penduduk usia sekolah tertentu yang sedang sekolah dengan seluruh penduduk menurut kelompok usia yang sama dalam persen.

## **2. Gambaran Umum Dinas Pendidikan**

Dinas Pendidikan Kota Malang sebagai unsur pelaksana pemerintah Kota Malang di bidang pendidikan mempunyai tanggung jawab dalam pengelolaan dan pelaksana pendidikan yang meliputi urusan rumah tangga daerah di bidang pendidikan, antara lain perencanaan, penyelenggaraan, pelayanan, pembinaan, dan pemeliharaan sarana pendidikan.

### **2.1. Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kota Malang**

Visi Dinas Pendidikan Kota Malang adalah “Terwujudnya layanan pendidikan yang berkualitas, berdaya saing dan pemerataan akses pendidikan untuk mewujudkan insan yang cerdas, berakhlak, profesional

dan berbudaya”. Untuk merealisasikan visi tersebut, misi Dinas

Pendidikan Kota Malang dirumuskan sebagai berikut :



Tabel 2

## Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kota Malang

Misi Dinas Pendidikan	Tujuan Misi	Sasaran Misi	Strategi Misi
Misi I: Mewujudkan kualitas, kuantitas dan profesionalisme tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.	Meningkatkan kualitas, kuantitas dan profesionalisme tenaga pendidik dan tenaga kependidikan	Meningkatnya kualitas dan kuantitas tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang berkualitas S1.	Peningkatan mutu tenaga kependidikan.
Misi II : Mewujudkan manajemen dan pelayanan pendidikan yang bermutu.	Meningkatkan manajemen dan pelayanan pendidikan yang bermutu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatnya mutu manajemen dan pelayanan pendidikan.</li> <li>• Pemerataan akses pendidikan.</li> <li>• Meningkatnya pendidikan luar sekolah.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan mutu manajemen dan pelayanan pendidikan.</li> <li>• Peningkatan pemerataan akses pendidikan.</li> <li>• Peningkatan pendidikan luar sekolah.</li> </ul>

Sumber : RENSTRA Dinas Pendidikan Kota Malang, 2009

Menurut targetnya, kebijakan Dinas Pendidikan Kota Malang terdiri atas dua tujuan misi yaitu tujuan misi 1 dan tujuan misi 2 yang terinci sebagai berikut :

**Tujuan Misi I :**

1. Menuntaskan program penyesuaian kompetensi kualifikasi guru minimal S1 pada semua jenjang pendidikan.
2. Menuntaskan program sertifikasi bagi tenaga pendidik.
3. Memfasilitasi kegiatan yang dapat menunjang profesionalisme, penguasaan teknologi dan kualifikasi tenaga aparatur.

**Tujuan Misi II :**

1. Memantapkan program wajib belajar pendidikan dasar 9 tahun.
2. Melaksanakan program wajib belajar 12 tahun.
3. Memfasilitasi peran serta masyarakat dalam memperluas akses SMA/MA/SMK.
4. Memperluas akses bagi anak usia sekolah 7-15 tahun yang tidak/belum terlayani di jalur pendidikan formal untuk memiliki kesempatan mendapatkan layanan pendidikan di jalur non formal maupun pendidikan terpadu/inklusif bagi anak-anak yang berkebutuhan khusus.
5. Meningkatkan perluasan pendidikan anak usia dini.
6. Menyediakan sarana gedung sekolah yang layak.
7. Menyediakan fasilitas penunjang sekolah yang memadai.

8. Mengarahkan penyelenggaraan pendidikan dengan menggunakan teknologi informasi.
9. Meningkatkan perluasan dan pemerataan pendidikan menengah jalur non formal.
10. Mendorong partisipasi masyarakat untuk meningkatkan pendidikannya.
11. Menurunkan kesenjangan partisipasi pendidikan antar kelompok masyarakat dengan memberikan akses yang lebih besar kepada kelompok masyarakat yang selama ini kurang dapat terjangkau oleh layanan pendidikan seperti masyarakat miskin.
12. Memberikan beasiswa bagi masyarakat yang kurang beruntung untuk mengurangi angka putus sekolah.
13. Mendorong masyarakat untuk berprestasi.

## **2.2. Tupoksi Dinas Pendidikan Kota Malang**

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan Kota Malang sebagaimana diatur dalam Keputusan Walikota Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Malang adalah :

### **a. Tugas Pokok**

Dinas Pendidikan mempunyai tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang pendidikan sesuai dengan kebijakan kepala daerah.

b. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok, Dinas Pendidikan mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pendidikan.
- 2) Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan rencana kerja di bidang pendidikan.
- 3) Sosialisasi pelaksanaan kurikulum pendidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan usia dini, pendidikan dasar, menengah dan pendidikan non formal.
- 5) Pelaksanaan pembinaan kelembagaan pendidikan usia dini, pendidikan dasar, menengah dan pendidikan non formal.
- 6) Pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pendidikan non formal.
- 7) Pengawasan pelaksanaan pendidikan usia dini, pendidikan dasar, menengah dan pendidikan non formal.
- 8) Pembinaan dan usulan penempatan tenaga fungsional kependidikan.
- 9) Pemberian pertimbangan teknis perijinan di bidang pendidikan.
- 10) Pemberian dan pencabutan perijinan di bidang pendidikan.
- 11) Pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi.
- 12) Pelaksanaan penetapan kalender pendidikan dan jumlah jam belajar efektif setiap tahun bagi pendidikan dasar, menengah dan non formal.

13) Pelaksanaan fasilitasi akreditasi lembaga pendidikan dan sertifikasi kompetensi tenaga fungsional kependidikan yang profesional.

14) Sosialisasi dan pelaksanaan uji kompetensi siswa, warga belajar dan penilaian hasil belajar secara nasional.

15) Pengkoordinasian, fasilitasi, monitoring dan evaluasi pelaksanaan ujian.

16) Pelaksanaan fasilitasi satuan pendidikan bertaraf internasional dalam penjaminan mutu untuk memenuhi standar nasional pendidikan.

17) Pelaksanaan dan pengawasan kerjasama bidang pendidikan.

18) Pelaksanaan dan pembinaan olah raga dan kesenian.

19) Pelaksanaan penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

20) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP)

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

22) Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang pendidikan.

23) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website pemerintah daerah.



- 24) Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, perpustakaan, kearsipan.
- 25) Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional.
- 26) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
- 27) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya maka Dinas Pendidikan memerlukan Sumber Daya Manusia yang handal dan berkualitas untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan. Dengan tersedianya SDM yang handal dan berkualitas maka tugas pelayanan pendidikan di lingkungan Kota Malang dapat dilayani secara prima dan memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM), serta mampu menyediakan tenaga kependidikan yang handal dan sarana prasarana pembelajaran guna mempertahankan mutu pendidikan di Kota Malang.

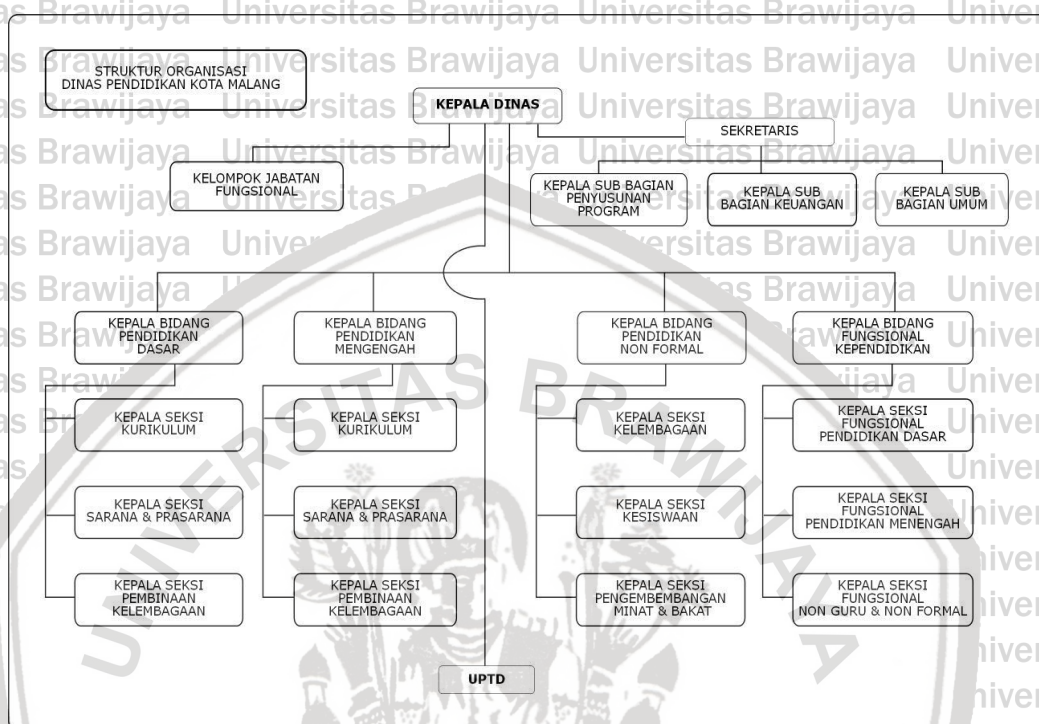
### **2.3. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Malang**

Setiap organisasi publik mempunyai susunan organisasi yang pada umumnya hampir sama yang meliputi kepala dinas, sekretaris, kepala sub bagian, kepala bidang dan kepala seksi. Adapun struktur organisasi Dinas

Pendidikan Kota Malang tertera pada gambar sebagai berikut :

Gambar 3

## Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kota Malang



Sumber : RENSTRA Dinas Pendidikan Kota Malang, 2009

Sesuai dengan struktur kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Malang, maka susunan kepegawaian adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris yang dibantu oleh Kasubag Penyusunan Program, Kasubag Keuangan dan Kasubag Umum.
- c. Kepala Bidang Pendidikan Dasar yang dibantu oleh Kepala Seksi Pelaksanaan Kurikulum, Kepala Sarana dan Prasarana dan Kepala Seksi Kelembagaan.

- d. Kepala Bidang Menengah yang dibantu oleh Kepala Seksi Pelaksanaan Kurikulum Pendidikan Menengah, Kepala Seksi Sarana dan Prasarana dan Kepala Seksi Pembinaan Kelembagaan.
- e. Kepala Bidang Fungsional Kependidikan yang dibantu oleh Seksi Fungsional Pendidikan Dasar, Seksi Fungsional Pendidikan Menengah dan Seksi Fungsional Non Guru dan Non Formal.
- f. Kepala Bidang Pendidikan Non Formal yang dibantu oleh Seksi Kelembagaan, Seksi Kesiswaan dan Seksi Pengembangan Minat dan Bakat.
- g. Unit Pelaksana Teknis (UPT)
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

#### **2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Penyusunan Program**

Program *PSB Real Time Online* dijalankan oleh sub bagian penyusunan program Dinas Pendidikan Kota Malang. Adapun tugas pokok dan fungsi sub bagian penyusunan program tersebut adalah :

a. Tugas pokok sub bagian Penyusunan Program

Melaksanakan tugas pokok penyusunan program, evaluasi dan pelaporan.

b. Fungsi sub bagian Penyusunan Program

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tertera di atas, sub bagian penyusunan program mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja)
- 2) Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)
- 3) Penyusunan penerapan kerja
- 4) Penyusunan laporan dan dokumentasi pelaksanaan program dan kegiatan
- 5) Penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP)
- 6) Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan
- 7) Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)
- 8) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah
- 9) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- 10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3. Implementasi Program PSB *Real Time Online* sebagai Upaya Perwujudan Pelaksanaan *e-Service***

#### **3.1. Profil Program PSB *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang**

Penerimaan Siswa Baru *Real Time Online* adalah sistem Penerimaan Siswa Baru (PSB) yang terkoneksi dengan *server* dari masing-masing sekolah penyelenggara PSB *Real Time Online*. PSB *Real Time Online* adalah sebuah sistem terpadu yang dapat menangani penerimaan siswa baru dari tingkat SMP, SMA serta SMK secara bersamaan. PSB *Real Time Online* merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk melakukan seleksi penerimaan siswa baru (PSB), mulai dari proses pendaftaran, proses seleksi hingga pengumuman hasil seleksi, yang dilakukan secara online dan berbasis waktu (*realtime*).

PSB *Real Time Online* merupakan kegiatan rutin tahunan dalam menyambut tahun pelajaran baru. Dinas Pendidikan Kota Malang menyelenggarakan kegiatan PSB *Real Time Online* dengan bekerjasama dengan Telkom SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan) *Online*.

Kerjasama tersebut berupa kontrak kerja selama 1 tahun penuh berupa layanan web, layanan akses data, pendampingan selama pelaksanaan PSB *Real Time Online* berlangsung, pelatihan dan gratis biaya integrasi dan migrasi data. PSB *Real Time Online* menggunakan fully teknologi internet berbasis web. Rancangan arsitektur teknologinya mampu memberikan kemudahan, keamanan dan portabilitas akses secara online setiap waktu dan dari mana saja.

Dalam pelaksanaannya, PSB *Real Time Online* mempunyai tujuan dan manfaat atau keuntungan baik itu bagi Dinas Pendidikan dan Sekolah atau bagi orang tua siswa dan siswa. Adapun tujuan dan manfaatnya adalah sebagai berikut:

1. Tujuan SIAP PSB *Real Time Online* :

Secara umum tujuan penerapan SIAP PSB *Online*, antara lain :

- a. Meningkatkan mutu layanan pendidikan. Kota Malang merupakan salah satu kota pendidikan. Hal tersebut yang menjadikan Dinas Pendidikan Kota Malang menciptakan program yang mengarah kepada peningkatan mutu layanan pendidikan. Dengan adanya sistem PSB *Real Time Online* terjadi pengklasifikasian nilai berdasar kemampuan akademik sehingga masing-masing sekolah penyelenggara akan bersaing untuk menghasilkan output yang baik.
- b. Menciptakan sistem penerimaan siswa baru yang terintegrasi, akurat dan transparan. Penggunaan elektronik dalam sistem penerimaan siswa baru yang terpusat dalam suatu sistem yang menyajikan data yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Melaksanakan penerimaan siswa baru dengan lebih praktis dan efisien. PSB *Real Time Online* menjadikan sistem penerimaan siswa baru lebih efisien dalam hal waktu dan tenaga.
- d. Menyediakan basis data sekolah yang akurat. Dengan adanya data yang terpusat pada suatu sistem ini, menjadikan data tersebut tidak

dapat dimanipulasi, sehingga data yang ditampilkan memiliki sinergitas dan relevan.

- e. Memberi fasilitas akses informasi bagi masyarakat dengan cepat, mudah dan akurat. Melalui sistem PSB *Real Time Online* masyarakat dapat mengakses secara *up to date* informasi melalui internet maupun mobile phone sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dengan cepat dan mudah.

## 2. Manfaat dan Keuntungan PSB *Real Time Online* :

### 1. Bagi Dinas Pendidikan dan Sekolah

- a. Memberikan akses yang luas kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengakses semua informasi mengenai penerimaan siswa baru melalui situs resmi <http://malang.siap-ppdb.com>
- b. Sinergitas data antara Dinas Pendidikan dan Sekolah-sekolah dalam penyelenggaraan penerimaan siswa baru. Hal ini dikarenakan karena semua data terpusat pada satu sistem yang ada pada PT. Telkom.
- c. Tersedianya sebuah basis data terintegrasi bagi pihak Dinas Pendidikan maupun pihak Sekolah. Hal ini menjadikan pihak Dinas Pendidikan tidak perlu melakukan verifikasi di masing-masing sekolah penyelenggara.
- d. Efisiensi pembiayaan. Sistem PSB *Real Time Online* memangkas biaya pengeluaran yang dikeluarkan baik oleh Dinas Pendidikan maupun pihak sekolah. Karena PSB *Real Time Online* yang ditawarkan oleh PT. Telkom satu paket dengan Sistem Aplikasi Informasi Pendidikan

lainnya seperti SIAP Guru, SIAP Sekolah, SIAP Dinas dan SIAP Siswa.

e. Meningkatkan reputasi sekolah. Adanya sistem PSB *Real Time Online*

menjadikan masing-masing sekolah penyelenggara bersaing, karena terdapat pengklasifikasian nilai secara akademis yang dapat diketahui masyarakat sehingga dapat diketahui sekolah mana dengan kemampuan akademis yang paling tinggi hingga paling rendah.

f. Mengurangi resiko terjadinya KKN. Dengan adanya penggunaan elektronik dalam penerimaan siswa baru, maka semua data yang masuk dalam sistem tersebut dapat diketahui oleh masyarakat, sehingga nilai transparansinya menjadi tinggi dan mengurangi adanya praktek KKN.

g. Meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam penguasaan Teknologi Informasi. Sistem PSB *Real Time Online* menuntut sumber daya manusia yaitu aparatur negara sebagai pelayan publik untuk dapat menguasai teknologi yang sedang berkembang.

2. Bagi Siswa dan Orang Tua Siswa

a. Mempermudah untuk mengikuti pendaftaran siswa baru. Dengan adanya sistem PSB *Real Time Online*, masyarakat yaitu siswa dan orang tua tidak perlu datang ke sekolah tujuan untuk mendaftar, mereka dapat melakukan pendaftaran dan pendataan di salah satu sekolah, sehingga hal ini mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran.



- b. Mempermudah akses informasi penerimaan siswa baru. Orang tua dan siswa dapat mengakses segala informasi mengenai proses pelaksanaan penerimaan siswa baru melalui situs resmi <http://siap.malang-ppdb.com>. Sehingga tidak mereka tidak perlu datang ke sekolah untuk untuk mendapatkan informasi penerimaan siswa baru.
- c. Mendapat fasilitas dan pelayanan memuaskan dari pihak sekolah dan dinas pendidikan. Dengan segala kemudahan yang diberikan oleh pihak sekolah dan Dinas Pendidikan masyarakat diharapkan puas dengan adanya program PSB *Real Time Online*. Mereka dapat bertanya seputar pelaksanaan penerimaan siswa baru melalui situs resmi <http://siap.malang-ppdb.com> dengan fitur “pesan anda” dan dapat melalui SMS.
- d. Meningkatkan ketertiban kemudahan dalam proses penerimaan siswa baru. PSB *Real Time Online* merupakan suatu sistem yang terintegrasi baik oleh Dinas Pendidikan dan pihak sekolah. Sistem pendaftaran tersebut dibuka dan ditutup sesuai jadwal, apabila sistem telah ditutup maka proses pendaftaran dan pendataan tidak dapat dilakukan, sehingga hal ini meningkatkan disiplin dan menciptakan ketertiban.

Sumber : <http://siap.malang-ppdb.com>

### 3.1.1. Aspek Aktor Pelaksana atau Sumber Daya Manusia dalam Pelaksanaan Program PSB *Real Time Online*

Dalam pelaksanaan program PSB *Real Time Online* ini seluruh Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) yang mengikuti PSB *Real Time Online* dan sudah terdaftar di Dinas Pendidikan kemudian membentuk panitia pelaksana PSB *Real Time Online* yang kemudian masuk dalam database di Dinas Pendidikan Kota Malang.

Susunan panitia PSB *Real Time Online* dari masing-masing sekolah adalah sebagai berikut :

- a. Penanggungjawab, bertugas mengadakan koordinasi dengan pihak Dinas Pendidikan Kota Malang, membantu, mengarahkan, membimbing dan memberi masukan Ketua Panitia dan bertanggungjawab secara organisier baik internal maupun eksternal.
- b. Ketua pelaksana, bertugas memimpin, mengatur, memutuskan pelaksanaan PSB *Real Time Online*, memberikan saran, petunjuk dan mengarahkan anggota panitia dan operator, bertanggungjawab atas kegiatan PSB *Real Time Online* dan melaporkan hasil pelaksanaan kepada penanggungjawab.
- c. Sekretaris, bertanggungjawab dalam hal kesekretariaatan seperti surat menyurat baik dalam panitia sendiri maupun pengumuman kepada orang tua atau siswa dan menginventaris laporan kegiatan.
- d. Bendahara, menyusun anggaran pendapatan dan pengeluaran mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan PSB *Real Time*

*Online*, menjaga agar penggunaan dana dapat berjalan seefektif dan seefisien mungkin dan melaporkan situasi keuangan kepada ketua pelaksana.

e. Operator

f. Tim Pelaksana Teknis (Pembagian formulir sampai pendataan ulang calon siswa baru)

Dari susunan panitia tersebut jumlah total panitia masing-masing sekolah berbeda-beda sesuai dengan kebijakan sekolah masing-masing.

Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap 10 Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang masing-masing sekolah memiliki jumlah total panitia antara 15-19 orang. Hal ini dikatakan oleh Ketua Pelaksana PSB *Real Time Online* SMA Negeri 4 Kota Malang Endang Z. Lilik yang mengungkapkan bahwa :

“Panitia di sekolah kami berjumlah 16 orang terdiri dari ketua, sekretaris, bendahara, koordinator IT, anggota operator dua orang, kehumasan dua orang, koordinator perlengkapan, koordinator pembantu umum, sie konsumsi, anggota sie konsumsi dan pembagian formulir daftar ulang tiga orang. Jumlah panitia sesuai dengan kebutuhan sekolah ini sendiri dan jumlah panitia ini mencukupi dalam pelaksanaan PSB” (wawancara 7 Januari 2013)

Senada dengan pernyataan diatas, operator SMA Negeri 4 Kota Malang Hendri Dwi Prihatmoko menyatakan bahwa :

“Jumlah operator yang hanya dua orang untuk melakukan pendaftaran, saya rasa cukup karena operator kerjanya sederhana, memasukkan nomor ujian keluar data calon siswa baru kemudian memasukkan pilihan sekolah sesuai dengan pilihan pendaftar. Selain

itu untuk SMA sendiri tidak terlalu ramai seperti sekolah lain misalkan SMK” (wawancara 7 Januari 2013)

Di sekolah yang berbeda yaitu SMA Negeri 1 Malang, Ketua Pelaksana PSB *Real Time Online* Moch. Saleh mengungkapkan hal yang sama, bahwa :

“Jumlah panitia di sekolah sesuai dengan otonomi sekolah masing-masing. Jumlah panitia di sekolah kami 19 orang. Jumlah tersebut mencukupi, karena memang sekarang sistemnya sistem digital dan komputerisasi, jadi semuanya bisa teratasi dengan jumlah panitia yang sedikit, kalau dulu jumlah panitia di sekolah kami 29 orang” (wawancara 7 Januari 2013)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa panitia PSB *Real Time Online* pada masing-masing sekolah disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing sekolah. Panitia tersebut sudah mencukupi karena disesuaikan dengan kebutuhan dan mereka dapat menguasai sistem dengan baik. Panitia bekerja secara maksimal sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Panitia sangat paham mengenai sistem PSB *Real Time Online* karena sebelumnya diadakan pelatihan mengenai bagaimana sistem tersebut.

Terdapat tiga aktor pelaksana yaitu sekolah yang terdiri dari operator sekolah dan operator khusus (pendataan), Dinas Pendidikan Kota Malang dan PT. Telkom. Operator sekolah ditunjuk oleh masing-masing sekolah untuk melaksanakan tugas sebagai berikut :

- a. Memasukkan data pilihan sekolah siswa pendaftar berikut prioritas yang diberikan untuk setiap pilihan sekolah.

- b. Mencetak bukti pendaftaran pilihan sekolah siswa.
- c. Melakukan pencarian data siswa, baik yang telah mendaftar maupun belum mendaftar.
- d. Melakukan koreksi pilihan sekolah siswa pendaftar (sesuai ijin koreksi yang diberikan oleh admin dinas)
- e. Memasukkan data siswa yang diterima di sebuah sekolah namun tidak melakukan prosedur daftar ulang atau tidak lapor diri.
- f. Memasukkan data pendaftaran pilihan sekolah dari siswa yang gagal pada seleksi tahap pertama untuk mengikuti proses seleksi tahap selanjutnya (apabila ada)
- g. Melakukan set undur diri pada siswa yang mengikuti pendaftaran.
- h. Membuat laporan pendaftaran siswa yang melalui operator bersangkutan.
- i. Membuat laporan hasil sementara dan hasil akhir PSB *Real Time Online*.

Tugas dari operator khusus (pendataan) adalah sebagai berikut :

- a. Memasukkan biodata siswa pendaftar yang berasal dari luar kota atau siswa tahun lalu.
- b. Mencetak ulang bukti pendaftaran.
- c. Melakukan koreksi data siswa yang melakukan pendataan atas ijin dari admin dinas.
- d. Membuat laporan hasil pendataan.

Dinas Pendidikan sebagai koordinator teknis mempunyai tugas antara lain :

- a. Memastikan sistem berjalan dengan baik dan memantau jalannya sistem.
- b. Membuat daftar login operator sekolah dan operator pendataan.
- c. Memberi izin koreksi operator sekolah dan operator pendataan jika terdapat kesalahan data.

Dalam Pelaksanaan PSB *Real Time Online* PT. Telkom mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Bertanggungjawab terhadap server, sistem aplikasi, backup data dan pemeliharaan sistem PSB *Real Time Online*.
- b. Mengadakan pelatihan terhadap operator masing-masing sekolah sebelum pelaksanaan PSB.
- c. Melakukan pendampingan selama pelaksanaan PSB *Real Time Online*.
- d. Berkoordinasi dengan Dinas Pendidikan dalam memastikan adanya sistem berjalan dengan baik.
- e. Mengatasi masalah-masalah yang terkait dengan sistem saat pelaksanaan PSB berlangsung.

Berdasarkan pengamatan peneliti, aktor pelaksana PSB *Real Time Online* yang terdiri dari sekolah, Dinas Pendidikan Kota Malang dan PT.

Telkom melaksanakan program tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing. Dalam proses pelaksanaan, ketiga aktor saling bekerjasama untuk

untuk menyediakan pelayanan penerimaan siswa baru melalui pemanfaatan sistem teknologi informasi. Pihak sekolah, Dinas Pendidikan dan PT. Telkom saling berkoordinasi untuk mewujudkan sistem PSB *Real Time Online* berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan masyarakat.

### 3.1.2. Proses Pelaksanaan Program PSB *Real Time Online*

Kota Malang merupakan *pilot project* Program Penerimaan Siswa Baru (PSB) *Online* di Indonesia pada awal diterapkannya yaitu pada tahun 2003. Penerimaan Siswa Baru (PSB) *Online* ini kemudian ditindaklanjuti oleh Dinas Pendidikan Kota Malang dengan mengeluarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Nomor: 422/3665/35.73.307/2010. Pada tahun 2012 Dinas Pendidikan tidak mengeluarkan Surat Keputusan terkait pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Dinas Pendidikan hanya membuat Petunjuk Teknis pelaksanaan PSB *Real Time Online*.

Sebelum pelaksanaan PSB *Real Time Online* ini maka terlebih dahulu masing-masing sekolah penyelenggara terlebih dahulu mendaftarkan kepada Dinas Pendidikan Kota Malang dengan melalui proses pendaftaran sebagai berikut :

- a. Masing-masing sekolah menyerahkan pagu atau batas jumlah siswa yang akan diterima oleh sekolah tersebut beserta dengan operator yang akan memasukkan seluruh data calon siswa yang masuk melalui PSB *Online*.

- b. Pagu tersebut kemudian diserahkan ke Dinas Pendidikan Kota Malang sub Bagian Pendidikan Menengah untuk kemudian dilakukan pendataan terhadap masing-masing sekolah calon penyelenggara PSB *Real Time Online* tersebut.
- c. Untuk sekolah negeri secara otomatis mengikuti PSB *Online*, sedangkan untuk sekolah-sekolah swasta yang mengikuti mekanisme penerimaan siswa baru secara *online* ini maka harus menyerahkan Surat Pernyataan bahwa sekolah tersebut mengikuti PSB *Real Time Online*.
- d. Untuk nomor urut sekolah yang sudah terdaftar dalam PSB *Real Time Online* bagi sekolah negeri dilakukan secara urut dimulai negeri 1, sedangkan untuk sekolah swasta diurutkan berdasarkan hasil akreditasi sekolah yang telah ditetapkan oleh Propinsi Jawa Timur.
- e. Setelah semua sekolah yang akan menyelenggarakan PSB *Real Time Online* telah masuk dalam database Dinas Pendidikan Kota Malang, maka rekapitulasi ini kemudian dijadikan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang.
- f. Surat keputusan inilah yang kemudian menjadi acuan dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* di Kota Malang, mulai dari tatacara sampai dari pagu dari masing-masing sekolah penyelenggara PSB *Real Time Online*.

Berikut alur pendaftaran sekolah penyelenggara untuk mengikuti PSB *Real Time Online*:



Gambar 4

**Alur Pendaftaran Sekolah Mengikuti PSB *Real Time Online***

Sekolah menyerahkan pagu beserta daftar nama operator kepada Dinas Pendidikan



Sub Bagian Pendidikan Menengah Dinas Pendidikan melakukan pendataan



Sekolah negeri otomatis mengikuti PSB Online, sekolah swasta menyerahkan Surat Pernyataan mengikuti PSB *Real Time Online*



Nomor urut sekolah dilakukan secara urut dimulai negeri 1, swasta berdasarkan akreditasi yang sudah ditetapkan



Data sekolah yang telah masuk, kemudian di rekapitulasi dijadikan Surat Keputusan



Surat Keputusan sebagai acuan pelaksanaan PSB *Real Time Online*

Sumber : Dibuat oleh penulis, 2013

Seluruh sekolah di SMA Negeri yang terdaftar di Dinas Pendidikan hanya dapat melakukan pendaftaran melalui sistem PSB *Real Time Online*, baik itu melalui jalur online maupun jalur mandiri. Sekolah tidak dapat melakukan pendaftaran diluar sistem PSB *Real Time Online*. Karena semua pagu yang ada di masing-masing sekolah diserahkan kepada Dinas Pendidikan untuk mengikuti sistem Penerimaan Siswa Baru.

Hal ini diungkapkan oleh A'an Prambudi Staff ICT Dinas Pendidikan

Kota Malang yang mengungkapkan bahwa :

“Semua sekolah Negeri di Kota Malang otomatis terdaftar dalam sistem PSB *Real Time Online*, jika sudah mengikuti aturan main sistem, sekolah tidak dapat melaksanakan penerimaan siswa baru diluar sistem ini. Sekolah mengumpulkan seluruh pagu baik itu pagu jalur online maupun jalur mandiri” (wawancara 03 Januari 2013)

Senada dengan pernyataan diatas, Matdullah Waka Kesiswaan SMA

Negeri 3 Kota Malang mengungkapkan bahwa :

“Sekolah tidak bisa melakukan penerimaan siswa baru selain jalur online dan mandiri. Kecuali ada mutasi namun mutasi tersebut bisa kita terima apabila ada pagu kosong di sekolah kami dan minimal mutasi dapat dilakukan untuk siswa kelas X semester 2. Untuk penyerahan pagu ke Dinas Pendidikan gak ada masalah, memang setiap tahunnya tinggal menyerahkan pagu, namun terkadang pagu dari kita ditambahi oleh Dinas Pendidikan, tetapi tidak ada masalah dalam penambahan pagu dari Dinas Pendidikan untuk sekolah kita”

Menurut Moch. Soleh Waka Kesiswaan SMA Negeri 1 Malang

mengungkapkan bahwa :

“Pendaftaran sekolah untuk mengikuti PSB *Real Time Online* tidak ada masalah karena sekolah hanya menyerahkan pagu, kemudian jika ada perubahan dalam pagu baik pengurangan atau penambahan tersebut adalah wewenang dari Dinas Pendidikan.” (wawancara 7 Januari 2013)

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh sekolah negeri di Kota Malang tidak dapat melakukan Penerimaan Siswa Baru diluar jalur online dan mandiri. Dalam alur pendaftaran sekolah untuk mengikuti PSB *Real Time Online* tidak ada masalah, sekolah tinggal menyerahkan pagu ke Dinas Pendidikan, kemudian untuk perubahan pagu baik penambahan atau pengurangan pagu masing-masing sekolah dari Dinas Pendidikan.

PSB *Real Time Online* telah dilengkapi dengan prosedur keamanan data sehingga hanya operator yang memiliki akses data saja yang dapat melakukan proses entri pendataan siswa. Pada waktu operator mengakses halaman pertama pada situs PSB *Real Time Online* untuk operator (<https://kota-peserta.psb-online.or.id/operator>) akan ditemui halaman situs untuk mendapatkan login operator dilengkapi dengan CAPTCHA (Completely Automated Public Turing Test to tell Computers and Human Apart), yaitu yang berupa kumpulan angka acak (random)

Setiap operator memiliki user id serta password yang harus diisikan pada saat pertama kali modul PSB *Real Time Online* muncul di layar komputer, serta operator diharuskan memasukkan kombinasi angka (CAPTCHA) yang tertera, pada kotak isian sesuai dengan kombinasi angka tersebut. Identitas operator telah tercatat dalam database

berdasarkan user id yang diterima sistem. Sehingga setiap perubahan data akan tercatat pula nama operator sekolah yang melakukan transaksi data tersebut.

Melalui sistem ini pula diberikan hak untuk menentukan password operator sendiri untuk nantinya digunakan selama proses pendaftaran siswa baru. Panitia akan memberikan password sementara yang dapat diganti untuk mengaktifkan login pertama kali. Prosedur login harus dilakukan agar sistem mampu mengidentifikasi operator yang melakukan perubahan data pada saat itu.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Yani Sugama admin Dinas Pendidikan Kota Malang yang menangani proses pelaksanaan PSB *Real*

*Time Online* :

“Setelah mengetik alamat situs operator (<https://kota-peserta.psb-online.or.id/operator>) dan telah mengisikan user id, password serta kombinasi angka (CAPTCHA) yang tertera, maka operator akan masuk ke dalam sistem setelah melalui proses update password saat pertama kali menempuh mekanisme login ini. Bila pernah melakukan perubahan password, maka operator tidak lagi diminta untuk memperbaharui passwordnya. Oleh karenanya, operator tidak boleh melupakan user id dan password agar memperoleh ijin untuk mengakses system” (wawancara 19 November 2012)

Sedangkan menurut operator SMA Negeri 4 Malang, Danar VYS mengungkapkan bahwa :

“Sebelum pelaksanaan semua operator dikumpulkan di Dinas Pendidikan untuk diberi password login, kemudian apabila ada software baru terkait sistem di informasikan oleh pihak Dinas Pendidikan kepada operator. Karena memang sudah tiap tahunnya kita menangani, untuk tahun 2012 kemarin itu hanya pertemuan seperti

sosialisasi apabila ada informasi baru terkait sistem” (wawancara 7 Januari 2013)

Prosedur login untuk operator sekolah dan operator khusus (pendataan) ke dalam sistem mempunyai langkah-langkah yang sama, sebagai berikut :

1. Jalankan aplikasi browser yang ada di komputer (Internet Explorer, Mozilla Firefox dll) dan masukkan alamat situs operator (<https://kota-peserta.psb-online.or.id/operator>).
2. Ketikkan user id pada kolom isian User ID dan password pada kolom Password dan Kombinasi angka pada kolom CAPTCHA, lalu klik tombol LOGIN
3. Bila pertama kali menggunakan login, maka operator akan diarahkan ke halaman lain untuk aktivasi awal dan mengganti password sebelumnya dengan yang mudah diingat.
4. Pada kolom isian password lama, operator harus memasukkan kode password lama yaitu kode password yang diberikan bersamaan dengan Surat Pemberitahuan kepada operator yang diterbitkan oleh Dinas Pendidikan Kota Malang.
5. Pada kolom isian Password Baru, operator harus memasukkan kode baru untuk mengganti password yang lama.
6. Pada kolom isian konfirmasi password baru, operator harus memasukkan kode baru yang diisikan pada kolom isian password baru

sehingga sistem dapat melakukan validasi atas password yang telah dimasukkan.

7. Selanjutnya operator akan dibawa ke modul utama sesuai profilnya.

Berikut gambar saat operator login ke dalam sistem PSB *Real Time*

*Online* :

**Gambar 5**  
**Aktivasi User Account PSB *Real Time Online***



LOGIN | USER ID DAN PASSWORD

User ID

Password

Kode Akses

69883

Ketik kode dalam gambar di bawah ini

LOGIN

Sumber : Proposal SIAP Online, 2008

Dalam entri data pendaftaran oleh operator sekolah, modul utama PSB *Real Time Online* akan menampilkan informasi operator sekolah yang sedang login ke dalam sistem. Oleh karena itu, dapat dilihat nama atau asal sekolah pendaftar yang berada di bawah tiap tab modul pada situs operator PSB *Real Time Online*.



Tabel 3

## Tab Modul Operator Sekolah (Pendaftaran)

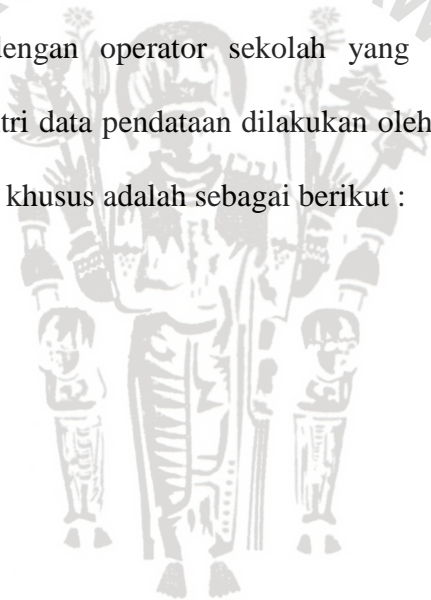
No	Modul	Keterangan
1	Pendaftaran	Untuk memasukkan data pendaftaran
2	Cetak ulang pendaftaran	Untuk melakukan cetak ulang data pendaftaran
3	Pencarian	Untuk memasukkan pencarian data siswa
4	Lapor diri	Untuk memasukkan data siswa yang melakukan lapor diri ketika dirinya telah diterima di sekolah pilihan
5	Undur Diri	Untuk memasukkan data siswa yang melakukan pengunduran diri dari seleksi PSB
6	Koreksi Pilihan	Untuk melakukan koreksi pilihan sekolah dari siswa pendaftar apabila terjadi kesalahan memasukkan data
7	Laporan Pendaftaran	Untuk download hasil pendaftaran
8	Hasil Sementara	Untuk download hasil sementara dari seleksi PSB <i>Real Time Online</i> yang sedang berlangsung
9	Hasil Akhir	Untuk download hasil akhir dari seluruh proses PSB <i>Real Time Online</i> yang sudah berlangsung

Sumber : Proposal SIAP Online, 2008



Operator sekolah dibedakan berdasarkan tingkat jenjang sekolah yang ada yaitu SMP, SMA dan SMK. Tentang data siswa yang telah tersimpan dalam database SIAP PSB *Real Time Online*, operator sekolah tidak perlu melakukan entri biodata siswa maupun nilai setiap mata pelajaran yang diisyaratkan. Operator cukup mengetahui nomor ujian siswa dan sistem akan secara otomatis menampilkan biodata serta nilai tiap pelajaran yang diraih. Selanjutnya operator sekolah dapat mendaftarkan sekolah yang dipilih siswa pendaftar sesuai dengan formulir pendaftaran.

Berbeda dengan operator sekolah yang bertugas mengentri data pendaftaran, entri data pendataan dilakukan oleh operator khusus. Tab-tab modul operator khusus adalah sebagai berikut :



Tabel 4

## Tab-tab Modul Operator Khusus (Pendataan)

No	Modul	Keterangan
1	Pendataan	Untuk melakukan entry data pendataan siswa yang berasal dari luar kota/luar negeri dan swasta tahun lalu
2	Cetak ulang pendataan	Untuk melakukan cetak ulang data pendataan
3	Koreksi biodata	Untuk melakukan koreksi biodata karena kesalahan
4	Laporan pendataan	Untuk men-download laporan data pendataan

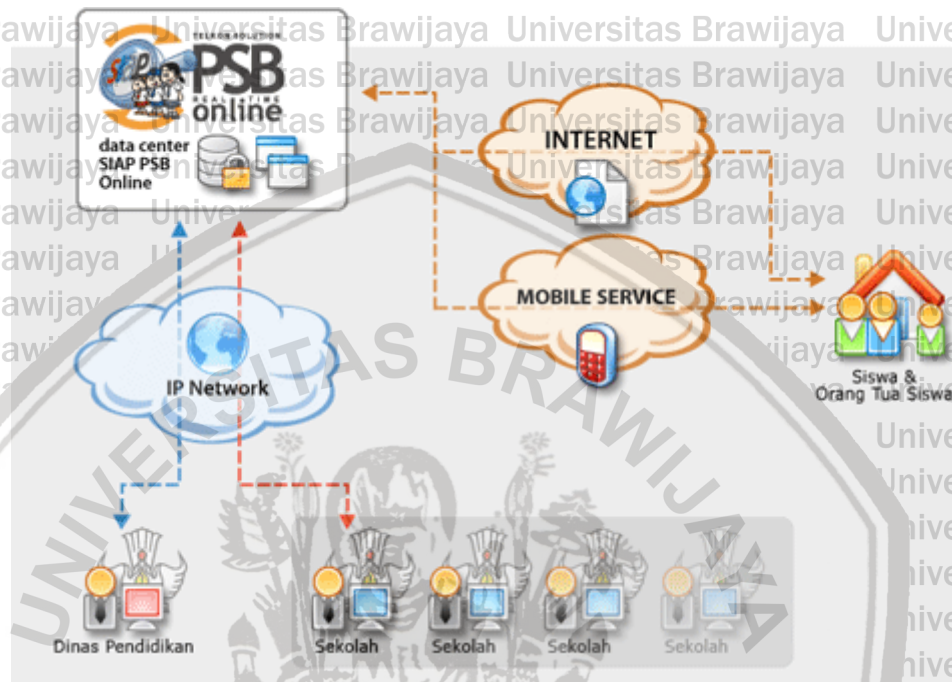
Sumber : Proposal SIAP Online, 2008

Sistem PSB *Real Time Online* merupakan sebuah koneksi data yang terpusat pada Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan oleh PT. Telkom.

Dinas Pendidikan dan sekolah terhubung dengan data center PSB online melalui IP network. Sedangkan Orang tua dan siswa dapat mengakses sistem PSB *Real Time Online* melalui internet dan handphone seperti pada gambar di bawah ini :

Gambar 6

## Konfigurasi Sistem



Sumber : Proposal SIAP Online, 2008

Dengan memasukkan nomor ujian siswa maka sistem dapat menampilkan biodata serta nilai tiap pelajaran yang diraih, sehingga operator sekolah tidak perlu melakukan entri biodata siswa maupun nilai setiap mata pelajaran yang diisyaratkan. Selanjutnya operator sekolah dapat secara langsung mendaftarkan sekolah yang dipilih siswa pendaftaran sesuai dengan formulir pendaftaran seperti pada gambar di bawah ini :

Gambar 7

## Data Pendaftaran Siswa

PSB ONLINE 2005 KOTAMADYA MALANG   OPERATOR			
<b>PENDAFTARAN</b>	Pendaftaran	Cetak Ulang	Pencarian
<b>KOREKSI</b>			Koreksi Pilihan
<b>LAPORAN</b>	Pendaftaran		Hasil Sementara
			Hasil Akhir
Login: OPERATOR SEKOLAH   SMP Negeri 1   29.02.2008 13:05		<b>GANTI PASSWORD   LOGOUT</b>	
<b>PENDAFTARAN   3. ENTRI DATA PENDAFTARAN SUDAH BENAR ?</b>			
No. Ujian	02019088	Matematika	10.00
Nomor Formulir	0001	Bahasa Indonesia	9.17
Nama Lengkap	YONATHAN, BRAHIM TJAHJA	Bahasa Inggris	9.50
Lahir	MALANG, 26 Juni 1990	<b>NILAI TOTAL</b>	28.670
Alamat	JL.SULFAT AGUNG IX18A MALANG		
Asal sekolah	SMP Di Malang		
<b>PILIHAN SEKOLAH</b>			
Pilihan ke-1	SMA Negeri 1	Pilihan ke-8	SMA Negeri 8
Pilihan ke-2	SMA Negeri 2	Pilihan ke-9	SMA Negeri 9
Pilihan ke-3	SMA Negeri 3	Pilihan ke-10	SMA Negeri 10
Pilihan ke-4	SMA Negeri 4	Pilihan ke-11	SMA Kristen Petra
Pilihan ke-5	SMA Negeri 5	Pilihan ke-12	SMA Cokroaminoto
Pilihan ke-6	SMA Negeri 6	Pilihan ke-13	SMA Panjura
Pilihan ke-7	SMA Negeri 7	Pilihan ke-14	SMA Wisnu Wardhana
<input type="button" value="KEMBALI"/>		<input type="button" value="LANJUT"/>	

Sumber : Proposal SIAP Online, 2008

Setelah melakukan pendaftaran, sistem akan secara otomatis memberi informasi bahwa data pendaftaran telah tersimpan dalam database SIAP

PSB Online dan akan segera diproses. Selanjutnya operator dapat langsung mencetak bukti pendaftaran seperti gambar berikut :

**Gambar 8****Hasil Cetakan Printer****DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KOTAMADYA MALANG****TANDA BUKTI PENDAFTARAN PENERIMAAN SISWA BARU  
Tahun Pelajaran 2005/2006****NO PENDAFTARAN****30010800001**Lokasi pendaftaran  
Waktu pendaftaranSMA Negeri 1  
18 Januari 2008 04:12:26**BIODATA SISWA**

Nomor SKHUN/STL

02019086

Nama lengkap

YONATHAN, BRAHIM TJAHJA

Jenis kelamin

Laki-laki

Asal sekolah

SMP Di Malang

Tempat/Tanggal lahir

MALANG, 26 Juni 1990

Alamat

JL.SULFAT, AGUNG IX/18A MALANG

**NILAI UJIAN NASIONAL (NUN)**

Matematika

10.00

Bahasa Indonesia

9.17

Bahasa Inggris

9.50

Nilai Total

28.67

**DAFTAR PILIHAN SEKOLAH\***

Pilihan ke-1

SMA Negeri 1

Pilihan ke-2

SMA Negeri 2

Pilihan ke-3

SMA Negeri 3

Pilihan ke-4

SMA Negeri 4

Pilihan ke-5

SMA Negeri 5

Pilihan ke-6

SMA Negeri 6

Pilihan ke-7

SMA Negeri 7

Pilihan ke-8

SMA Negeri 8

Pilihan ke-9

SMA Negeri 9

Pilihan ke-10

SMA Negeri 10

Pilihan ke-11

SMA Kristen Petra

Pilihan ke-12

SMA Cokroaminoto

Pilihan ke-13

SMA Panjura

Pilihan ke-14

SMA Wisnu Wardhana

\*) Urutan menandakan prioritas sekolah yang dipilih

Menyetujui,  
Siswa terdaftarMalang, 18 Januari 2008  
Operator PSB,

YONATHAN, BRAHIM TJAHJA

Administrator Sistem

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTAMADYA MALANG menyatakan dokumen ini sah sebagai  
bukti pendaftaran siswa baru Tahun Pelajaran 2005/2006.Info PSB Anda via SMS, ketik: **PSB(spasi)MLG 30010800001**  
Kirim ke 7890 (Halo/Simpatik/Kartu AS) atau 5252 (Flexi, IM3, Mentari, Matrix)Info PSB di Internet: <http://malang.psb-online.or.id>

Sumber : Proposal SIAP Online, 2008

Didalam PSB *Real Time Online* terdapat sistem untuk melakukan  
koreksi data pendaftaran. Koreksi data pendaftaran tersebut meliputi

koreksi data pilihan sekolah siswa pendaftar. Operator sekolah hanya dapat melakukan koreksi data pilihan sekolah siswa yang telah melakukan pendaftaran. Koreksi pilihan sekolah hanya dapat dilakukan karena kesalahan entri data oleh operator, prosedur koreksi ini harus memperoleh ijin koreksi dari admin Dinas Pendidikan. Berikut gambar untuk melakukan koreksi pilihan sekolah :

**Gambar 9**

**Koreksi**

KOREKSI PILIHAN   2. PILIH SEKOLAH SESUAI FORMULIR PENDAFTARAN SISWA			
No. Ujian	02150105340	Matematika	4.52
Nomor Formulir	01	Bahasa Indonesia	6.00
Nama Lengkap	YANTI PUJI LESTARI	Bahasa Inggris	4.93
Lahir	MALANG, 10 Nopember 1988		
Alamat	JL. GAPURO PAANDAN LANDUNG MALANG		
Asal sekolah	SMP Negeri 15		
PILIHAN SEKOLAH			
Pilihan ke-1	SMK Negeri 1	Administrasi Perkantoran	
Pilihan ke-2	SMK PGRI 1	Tek. Las	
Pilihan ke-3		Tek. Las	
Pilihan ke-4		Tek. Mekanik Otomotif	
Pilihan ke-5		Tek. Mesin Perkakas	
<input type="button" value="KEMBALI"/>		<input type="button" value="LANJUT"/>	

Sumber : Proposal SIAP Online, 2008

Operator sekolah dapat mendownload laporan detail siswa yang telah mendaftar, siswa yang telah terdata, hasil sementara seleksi dan hasil akhir

seleksi. Laporan ini dapat di download di dalam bentuk sehingga akan memudahkan bagi operator atau panitia sekolah untuk menyusunnya kembali dengan layout dan tampilan yang lebih baik sebagai lembar pengumuman sementara hasil seleksi kepada masyarakat atau orang tua siswa setiap saat. Berikut gambar laporan yang dibuat oleh operator :

**Gambar 10**

**Laporan**

No urut	No pendaftaran	No ujian	Nama	Asal sekolah	Tgl daftar	Jam daftar	Operator	Diterima di
1	40150400002	3100040688104	LESTARI I	SMP NEGERI 250	09-07-2004	08:19:14	401512	
2	40150400003	3100040688106	LINGGAR	SMP NEGERI 250	09-07-2004	08:24:04	401511	SMK Negeri 15 Akuntansi
3	40150400004	3100040685028	PATRIA IN	SMP NEGERI 29	09-07-2004	08:28:39	401511	SMK Negeri 6 Administrasi Perkantoran
4	40150400005	3100040011129	ADE AULI	SMP NEGERI 13	09-07-2004	08:28:53	401513	
5	40150400006	310004083254	SYIFA RIZ	SMP NEGERI 16	09-07-2004	08:30:57	401513	SMK Negeri 15 Administrasi Perkantoran
6	40150400007	310004173125	SIFA FAU	SMP NEGERI 104	09-07-2004	08:31:36	401511	SMK Negeri 15 Akuntansi
7	40150400008	310004001082	SUGEMA	SMP NEGERI 16	09-07-2004	08:33:06	401512	SMK Negeri 28 Pekerja Sosial
8	40150400010	310004105019	HOLIFAH	SMP NEGERI 58	09-07-2004	08:36:56	401513	SMK Negeri 15 Akuntansi
9	40150400011	310004001290	YULFIKAR	SMP NEGERI 16	09-07-2004	08:36:58	401512	SMK Negeri 15 Akuntansi
10	40150400013	3100040685304	ZENDY FE	SMP NEGERI 29	09-07-2004	08:42:10	401513	
11	40150400014	310004001237	SARI OKT	SMP NEGERI 16	09-07-2004	08:42:19	401512	
12	40150400015	3100040685246	NOVIYANT	SMP NEGERI 29	09-07-2004	08:44:50	401512	
13	40150400016	310004105126	YULY HER	SMP NEGERI 58	09-07-2004	08:47:13	401511	SMK Negeri 6 Penjualan
14	40150400017	310004258155	WAHDA S	M.TS. DARUNNAJAI	09-07-2004	08:48:17	401512	
15	40150400018	310004083235	IKANIA KU	SMP NEGERI 13	09-07-2004	08:51:11	401512	SMK Negeri 3 Akuntansi
16	40150400019	310004172082	AHMAD F	SMP NEGERI 43	09-07-2004	08:52:07	401511	
17	40150400020	310004239006	KURNIA F	M.TS. NURUL FALA	09-07-2004	08:53:25	401512	SMK Negeri 15 Penjualan
18	40150400022	310004084331	ROSSY AI	SMP NEGERI 19	09-07-2004	08:56:22	401511	SMK Negeri 15 Akuntansi
19	40150400023	310004187048	ADE RACI	SMP NEGERI 238	09-07-2004	08:56:31	401512	
20	40150400024	310004172157	RIYAN AR	SMP NEGERI 43	09-07-2004	08:58:39	401512	
21	40150400026	310004037040	MUHAMA I	SMP 10 NOPEM	09-07-2004	09:01:19	401512	SMK Negeri 15 Penjualan
22	40150400027	320102365066	DIAN ARIN	SMP Luar DKI	09-07-2004	09:02:00	401513	
23	40150400028	3100040689138	FIRMAN S	SMP NEGERI 13	09-07-2004	09:05:14	401512	SMK Negeri 15 Penjualan
24	40150400030	310004172196	MUHAMA I	SMP NEGERI 43	09-07-2004	09:07:46	401512	SMK Negeri 15 Akuntansi
25	40150400031	310004081231	SUGIARTI	SMP NEGERI 11	09-07-2004	09:08:08	401513	
26	40150400033	3100040688005	ANGGITA	SMP NEGERI 250	09-07-2004	09:09:35	401511	
27	40150400034	3100040688122	WANNING	SMP NEGERI 250	09-07-2004	09:11:40	401512	

Sumber : Proposal SIAP Online, 2008

Dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* terdapat ketentuan umum untuk calon siswa baru antara lain :

1. Calon siswa baru yang diterima di sekolah tujuan, wajib menaati pelaksanaan wawasan wiayata mandala, termasuk ketentuan peraturan sekolah yang berlaku dan membuat surat pernyataan yang ditetapkan kemudian oleh masing-masing sekolah.
2. Calon siswa baru diijinkan untuk mengundurkan diri dari penerimaan siswa baru *real time online* dengan konsekuensi tidak dapat mendaftar kembali melalui sistem PSB *Real Time Online* di Kota Malang.
3. Calon siswa baru yang telah diterima (lulus seleksi) wajib mendaftar ulang dengan menyerahkan tanda bukti pendaftaran sesuai jadwal yang ditentukan.
4. Apabila calon siswa baru yang diterima tidak mendaftar ulang sesuai jadwal yang ditentukan, calon peserta didik tersebut dinyatakan mengundurkan diri.
5. Calon siswa baru hanya diijinkan mendaftar sekali dan setelah mendaftar tidak dapat mencabut kembali pendaftarannya.
6. Penerimaan siswa baru Kota Malang tidak dipungut biaya (gratis).

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan penelitian terhadap PSB *Real Time Online* Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Kota Malang tahun pelajaran 2012/2013. Berikut daftar SMAN Kota Malang, sebagai berikut :



**Tabel 5****Daftar SMA Negeri Se Kota Malang**

No	Nama Sekolah	Alamat
1	SMA Negeri 1	Jl. Tugu Utara 1
2	SMA Negeri 2	Jl. Laksamana Martadinata 84
3	SMA Negeri 3	Jl. Sultan Agung Utara 7
4	SMA Negeri 4	Jl. Tugu Utara 1
5	SMA Negeri 5	Jl. Tanimbar 24
6	SMA Negeri 6	Jl. Mayjend Sungkono 58
7	SMA Negeri 7	Jl. Cengger Ayam I/14
8	SMA Negeri 8	Jl. Veteran 37
9	SMA Negeri 9	Jl. Puncak Borobudur 1
10	SMA Negeri 10	Jl. Danau Grati 1

Sumber : <http://siap.malang-ppdb.com>

Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang secara otomatis terdaftar dalam PSB *Real Time Online*. Hal tersebut diungkapkan oleh Suwarjana sebagai Kepala Bidang Pendidikan Menengah Dinas

Pendidikan Kota Malang dalam wawancara 19 November 2012 :

“Semua sekolah negeri di Kota Malang wajib mengikuti PSB *Real Time Online*, tidak ada konsekuensi apabila tidak mengikuti jalur online, karena semua Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang dibawah naungan Dinas Pendidikan sehingga sekolah-sekolah tersebut wajib mengikuti kebijakan dan aturan main yang ditetapkan oleh Dinas Pendidikan”

Persyaratan calon siswa baru untuk mendaftar pada Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) di Kota Malang adalah sebagai berikut :

1. Telah lulus SMP, SMPLB dan MTs, memiliki ijazah STL dan STK atau Surat Keterangan Hasil Ujian (SKHUN) untuk lulusan pada tahun pelajaran tersebut dan atau lulusan satu tahun ajaran sebelumnya (2011/2012)
2. Program paket B memiliki ijazah dan STL program paket B setara lulusan pada tahun pelajaran tersebut dan atau lulusan satu tahun ajaran sebelumnya.
3. Berusia setinggi-tingginya 21 tahun pada saat melakukan pendaftaran.
4. Calon siswa baru yang telah diterima melalui PSB jalur *Online* tidak dapat mendaftarkan lagi melalui PSB jalur mandiri, kecuali yang bersangkutan telah mengundurkan diri.

Adapun syarat pra pendaftaran atau persyaratan pendataan (registrasi) dalam penerimaan siswa baru online SMA, calon peserta harus menyerahkan :

1. Fotokopi ijazah yang telah dilegalisir.
2. Fotokopi SKHUN/SKHUASBN yang telah dilegalisir.
3. Formulir pendataan yang telah diisi.

Tata cara pelaksanaan PSB *Real Time Online* terdapat dua tahap, yaitu tahap pendataan/ registrasi dan tahap pendaftaran. Tahap pendataan/ registrasi memiliki persyaratan dan prosedur pendaftaran calon siswa baru yang berasal dari luar Kota Malang, sekolah Indonesia di luar negeri, lulusan satu tahun ajaran sebelumnya, dan lulusan kejar paket B terlebih dahulu melakukan registrasi ke sekolah yang mengikuti penerimaan siswa baru online untuk mendapatkan nomor registrasi mengikuti PSB *Real Time Online* pada tahun tersebut.

Tahap pendaftaran dapat dilakukan di tempat pendaftaran di salah satu sekolah yang terdaftar dalam PSB *Real Time Online* Kota Malang oleh calon peserta didik/orang tua/wali dengan mengisi dan menyerahkan formulir pendaftaran sekaligus menyerahkan fotokopi rapor yang telah dilegalisir, menyerahkan 1 lembar fotokopi ijazah yang telah dilegalisir dan menyerahkan SKHUN asli dan 1 lembar fotokopi yang telah dilegalisir atau bila SKHUN asli belum terbit menyerahkan SKHUN yang dikeluarkan oleh sekolah asal.

Alur pendataan dan pendaftaran Penerimaan Siswa Baru (PSB) *Real Time Online* oleh Dinas Pendidikan Kota Malang yang dikutip melalui <http://malang.siap-ppdb.com> adalah sebagai berikut :

a. Alur pendataan :

1. Calon siswa mengambil formulir pendataan kepada panitia PSB sekolah bagian informasi dan pembagian formulir pendataan.
2. Calon siswa mengisi formulir dan menyiapkan berkas.

3. Calon siswa menyerahkan berkas pendataan dan menunjukkan kelengkapan berkas kepada panitia bagan verifikasi isian formulir dan berkas dokumen lain.
4. Calon siswa menunggu penyerahan tanda bukti pendataan dari panitia.
5. Panitia melakukan komputersasi entri data calon siswa sesuai jenis pendataan.
6. Calon siswa menerima tanda bukti pendataan dari panitia bagian tanda bukti pembagian.
7. Calon siswa melakukan pendaftaran dengan membawa tanda bukti pendataan.



Gambar 11

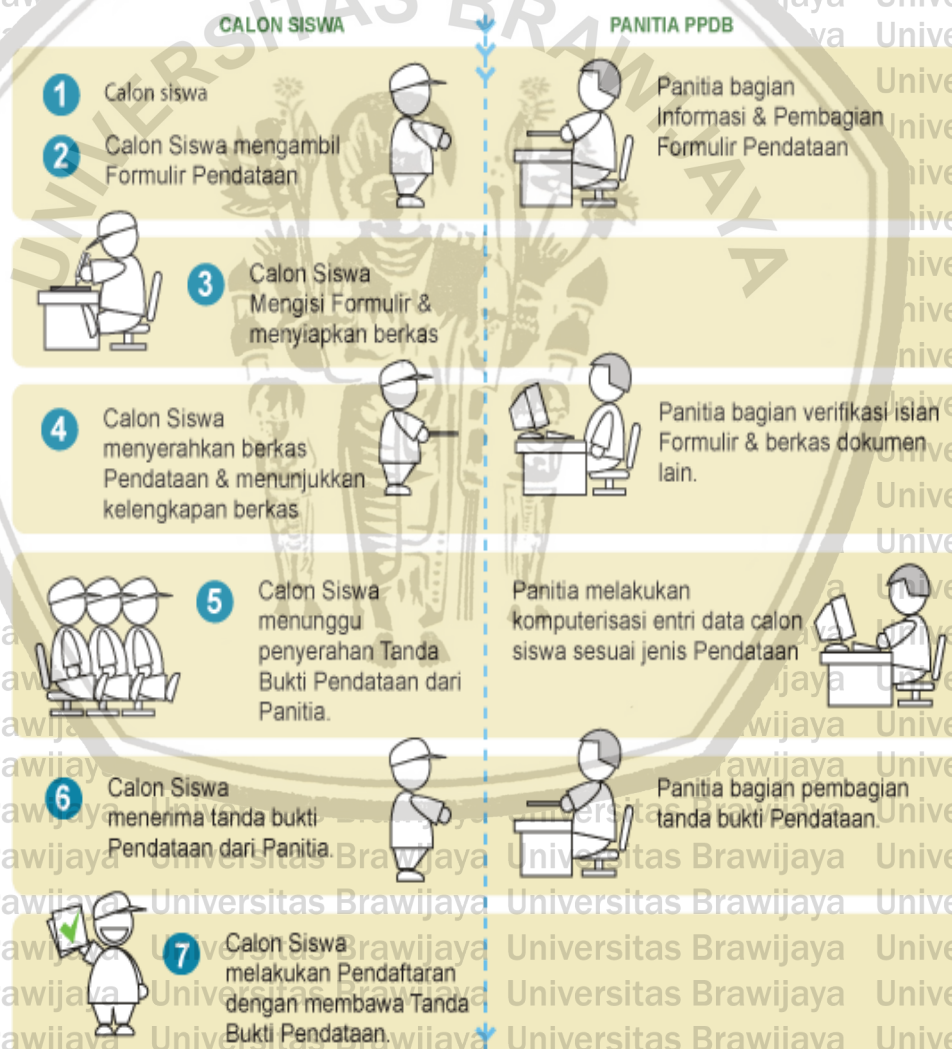
Alur Pendaftaran PSB *Real Time Online*

Berikut alur pendaftaran dalam Penerimaan Siswa Baru *Real Time Online*:

## PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU KOTA MALANG

## ALUR PENDATAAN PPDB REAL-TIME ONLINE

<http://malang.siap-ppdb.com>



Sumber: <http://siap.malang-ppdb.com>

b. Alur Pendaftaran :

1. Calon siswa mengambil formulir pendaftaran kepada panitia bagian informasi dan pembagian formulir pendaftaran.
2. Calon siswa mengisi formulir dan menyiapkan berkas.
3. Calon siswa menyerahkan berkas pendataan dan menunjukkan kelengkapan berkas kepada panitia bagian verifikasi isian formulir dan berkas dokumen lain.
4. Calon siswa menunggu di ruang tunggu antrian.
5. Panitia melakukan komputerisasi dan pendaftaran calon siswa.
6. Calon siswa menerima tanda bukti pendaftaran oleh panitia bagian pembagian tanda bukti pendaftaran.
7. Calon siswa memantau hasil pendaftaran, proses seleksi dan pengumuman melalui sekolah/internet dan SMS.

Gambar 12

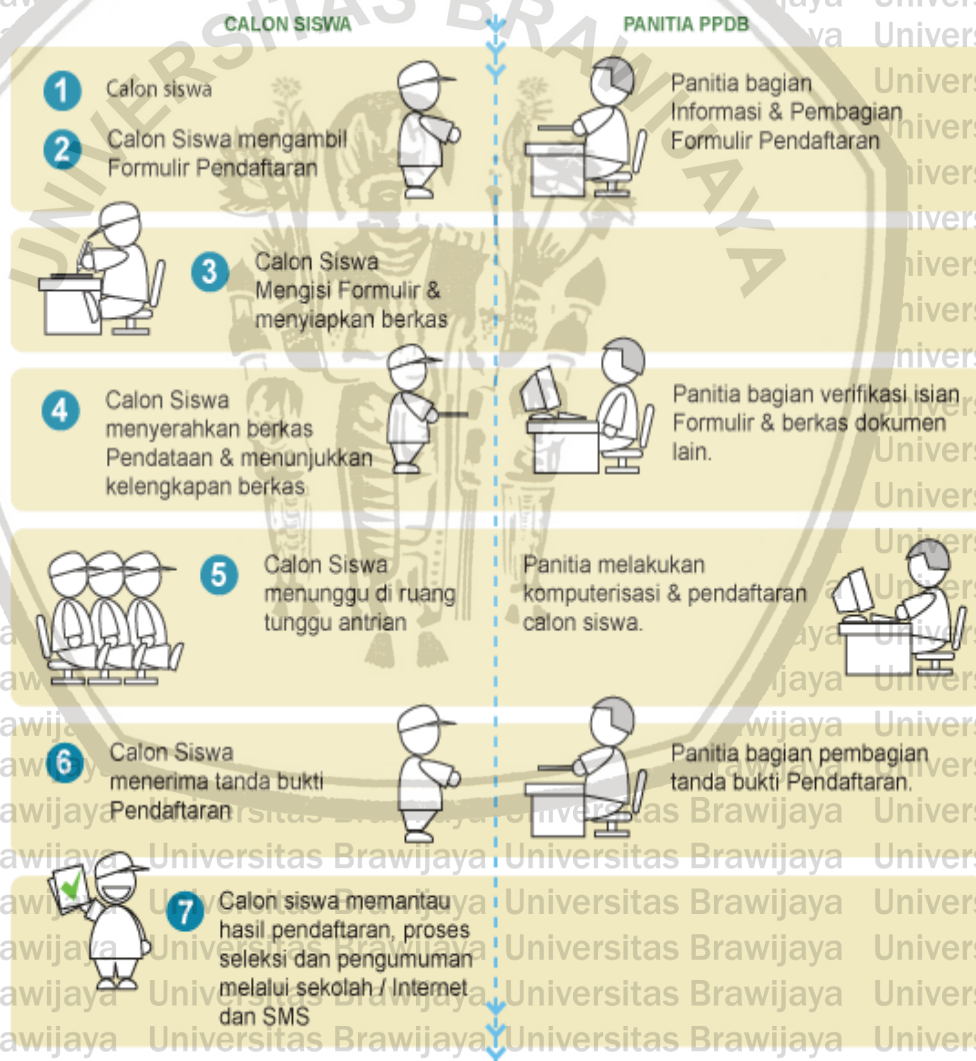
Alur Pendaftaran PSB *Real Time Online*

Berikut alur pendaftaran Penerimaan Siswa Baru *Real Time Online*:

## PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU KOTA MALANG

## ALUR PENDAFTARAN PPDB REAL-TIME ONLINE

<http://malang.siap-ppdb.com>



Sumber : <http://siap.malang-ppdb.com>

Didalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* calon siswa baru tidak hanya berasal dari sekolah di Kota Malang, akan tetapi, terdapat peserta luar daerah dan khusus. Untuk peserta luar daerah adalah peserta yang berasal dari lulusan sekolah luar Kota Malang. Dan yang termasuk peserta khusus adalah peserta yang berasal dari lulusan ajaran tahun sebelumnya (2011/2012) dan lulusan paket B. Persyaratan prosedur pendaftaran calon siswa baru yang berasal dari luar Kota Malang, sekolah Indonesia di luar negeri dan lulusan 1 tahun ajaran sebelumnya (2011/2012) terlebih dahulu melakukan registrasi ke sekolah yang mengikuti Penerimaan Siswa Baru *Real Time Online* atau Kantor Dinas Pendidikan Kota Malang untuk mendapatkan Nomor Registrasi mengikuti penerimaan siswa baru online pada tahun ajaran tersebut.

Calon siswa baru yang berasal dari lulusan luar Kota Malang dan sekolah Indonesia di luar negeri dalam proses seleksi diberlakukan ketentuan yaitu diberi kuota maksimal 10% (sepuluh persen) dari pagu masing-masing sekolah/Kota Malang, dengan nilai minimal terendah dari calon penerimaan siswa baru asal Kota Malang yang diterima di sekolah yang bersangkutan. Hal ini dikatakan oleh Suwarjana selaku Kepala Bidang Pendidikan Menengah Dinas Pendidikan Kota Malang dalam wawancara 8 Oktober 2012:

“Mekanisme pembatasan ini akan diformat dalam satu model khusus. Bentuknya siswa luarkota akan disaingkan dengan siswa luar, sedangkan siswa dalam kota akan disaingkan dengan siswa dalam kota. Langkah ini lebih adil dan lebih proporsional bagi siswa dalam



maupun luar kota, serta adanya pertimbangan kemurnian NUN siswa luar kota yang rata-rata lebih tinggi dari siswa dalam kota”

Dengan adanya aturan tersebut maka persaingan siswa dalam kota tidak akan terusik. Namun jika dalam perjalanan nanti jumlah siswa luar kota tidak mencapai 10% maka kemungkinan ditampung semua lebih luas.

Tetapi jika lebih dari 10% dari total pagu sekolah di Kota Malang maka hanya akan diambil 10% untuk SMA.

Dasar dan cara seleksi Penerimaan Siswa Baru *Real Time Online* yang tercantum dalam web <http://malang.siap-ppdb.com> adalah sebagai berikut :

Terdapat dua jalur dalam PSB *Real Time Online*, yaitu jalur online dan jalur mandiri.

1. Jalur Online

a. Seleksi Penerimaan Siswa Baru dilakukan berdasarkan nilai rata-rata Nilai Ujian Nasional (NUN).

b. Jika nilai akhir sama pada batas maksimum daya tampung (passing grade), maka dilakukan urutan langkah seleksi sebagai berikut :

-Menetapkan berdasarkan urutan pilihan sekolah.

-Perbandingan nilai ujian nasional setiap mata pelajaran yang lebih

besar dengan urutan : Matematika, Bahasa Inggris, IPA dan Bahasa Indonesia.

-Didahulukan calon siswa yang umurnya lebih tua.

-Jika semua ketentuan poin diatas sama maka yang bersangkutan diterima semua.

## 2. Jalur Mandiri

Materi seleksi untuk PSB *Real Time Online* Jalur Mandiri adalah sebagai berikut :

- Tes Potensial Akademik (Matematika, IPA, Bahasa Indonesia dan Pengetahuan Umum)
- Rata-rata nilai ijazah/Nilai Akhir (NA) mapel yang diujinasionalkan (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika dan IPA)
- Khusus R-SMA-BI ditambah dengan tes *Focus Group Discussion* (FGD) tentang masalah-masalah aktual di bidang Poleksosbud.

Ketentuan Hasil Seleksi untuk PSB Jalur Mandiri adalah sebagai berikut :

Untuk SMA, prioritas pilihan :

- Pilihan ke-1 yang diutamakan, jika pendaftar kurang dari pagu, maka pendaftar pilihan ke-1 pada sekolah tertentu akan diterima semua, kekurangannya diisi dari pilihan ke-2 berdasarkan ranking nilai gabungan (NG).
- Jika pilihan ke-1 melebihi pagu, maka yang diterima ranking 1 NG sampai dengan ranking batas pagu NG.

Untuk R-SMA-BI peringkat berdasarkan nilai gabungan (NG)

$$NG = 0,3 NA + 0,2 NFGD + 0,5 NTPA$$

Untuk Non R-SMA-BI

$$NG = 0,3 NA + 0,7 NTPA$$

Keterangan :

NG : Nilai Gabungan

NA : Rata-rata nilai ijazah mata pelajaran yang diujinasionalkan  
(Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Matematika dan IPA)

NFGD : Nilai Focus Group Discussion dengan rentangan nilai 0 s.d. 10

NTPA : Nilai Tes Potensi Akademik dengan rentangan nilai 0 s.d. 10

Sekolah-sekolah yang menyelenggarakan Penerimaan Siswa Baru

Online beserta pagu Penerimaan Siswa Baru pada tahun ajaran 2012/2013.

Data yang diterima oleh Dinas Pendidikan Kota Malang adalah sebagai

berikut :

Tabel 6

## Daftar Pagu PSB Tahun Pelajaran 2012/2013 Kota Malang

No	Nama Sekolah	Pagu	Pagu		Terealisasi	
			Online	Mandiri	Online	Mandiri
1	SMA Negeri 1	283	198	85	198	85
2	SMA Negeri 2	288	213	75	213	75
3	SMA Negeri 3	272	182	90	182	90
4	SMA Negeri 4	245	185	60	185	60
5	SMA Negeri 5	306	216	90	216	90
6	SMA Negeri 6	288	228	60	228	60
7	SMA Negeri 7	310	235	75	235	75
8	SMA Negeri 8	282	202	80	202	80
9	SMA Negeri 9	283	213	70	213	70
10	SMA Negeri 10	180	100	80	100	80
Jumlah		2737	1972	765	1972	765

Sumber : <http://siap.malang-ppdb.com>

Dari data pagu penerimaan siswa baru tersebut, peneliti memperoleh informasi bahwa pagu terbanyak SMA Negeri 7 dengan prosentase 11,4 % dari jumlah total pagu dan paling sedikit adalah SMA Negeri 10 dengan prosentase 6,6 %. Penerimaan melalui jalur online terbanyak SMA Negeri 7 dengan prosentase 11,91 % dan paling sedikit 5,07 %. Dari jumlah pagu jalur online tersebut pada masing-masing

sekolah semuanya terelisasi. Sedangkan penerimaan melalui jalur mandiri terbanyak 90 siswa yaitu SMA Negeri 3 dan SMA Negeri 5, paling rendah yaitu SMA Negeri Negeri 4 dan SMA Negeri 6. Dari jumlah pagu jalur mandiri tersebut pada masing-masing sekolah semuanya terpenuhi.

Berdasarkan data terakhir peneliti peroleh dari Dinas Pendidikan Kota Malang, rentang nilai untuk SMA Negeri di Kota Malang yang melakukan penerimaan siswa baru melalui PSB *Real Time Online* adalah:

**Tabel 7**

**Rentang Nilai Hasil PSB**

No	Nama Sekolah	Terendah	Tertinggi	Rata-rata
1	SMA Negeri 1	9,3	9,78	9,44
2	SMA Negeri 2	8,56	9,77	8,81
3	SMA Negeri 3	9,38	9,9	9,54
4	SMA Negeri 4	9,16	9,57	9,26
5	SMA Negeri 5	9	9,77	9,16
6	SMA Negeri 6	7,91	9,16	8,23
7	SMA Negeri 7	8,27	9,67	8,59
8	SMA Negeri 8	8,9	9,66	9,05
9	SMA Negeri 9	8,3	9,51	8,65
10	SMA Negeri 10	8,65	9,61	8,87

Sumber : <http://siap.malang-ppdb.com>

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa, rentang nilai hasil PSB tertinggi diperoleh SMA Negeri 3 dengan rata-rata 9,54 dan terendah diperoleh SMA Negeri 6 dengan rata-rata 8,23. Dengan adanya sistem PSB *Real Time Online*, terjadi persaingan antar sekolah, masing-masing sekolah meningkatkan mutu dan kualitasnya agar tidak kalah bersaing dengan sekolah lainnya.

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan, semua SMA Negeri di Kota Malang otomatis mengikuti program Dinas pendidikan yaitu PSB *Real Time Online*, dalam pelaksanaan tersebut, calon pendaftar dapat memilih seluruh sekolah karena tidak diberlakukannya sistem rayonisasi. Hal ini memberikan kesempatan yang besar kepada calon pendaftar untuk bersekolah di sekolah negeri. Adapaun syarat untuk mendaftar di sekolah tersebut siswa SMP atau sederajat lulusan tahun 2012 atau 1 tahun sebelumnya yaitu tahun 2011. Terdapat dua tahap yaitu tahap pendataan dan pendaftaran. Tahap pendaftaran dilakukan di seluruh sekolah negeri Kota Malang. Khusus untuk siswa luar Kota Malang sebelum melakukan pendaftaran, calon pendaftar harus melakukan pendataan atau registrasi, karena data mereka belum ada di database Dinas Pendidikan Kota Malang.

### 3.1.3. Aspek Sarana Prasarana dalam Pelaksanaan Program PSB *Real Time*

#### *Online*

Dalam pelaksanaan Program PSB *Real Time Online* sarana dan prasarana yang digunakan antara lain adalah komputer, printer dan jaringan internet. Di dalam komputer operator sekolah terdapat aplikasi yang berhubungan dengan proses entri data hingga mencetak laporan transaksi yang telah berlangsung. Terdapat 3 aplikasi yang dapat digunakan oleh operator sekolah sesuai fungsi masing-masing, yaitu :

1. Browser Internet

Merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengakses dan memasukkan data pilihan sekolah setiap siswa yang mendaftarkan dirinya melalui PSB *Real Time Online* karena modul dalam PSB *Real Time Online* adalah berupa halaman web yang diakses melalui suatu situs World Wide Web (www). Setiap operator sekolah menggunakan browser internet untuk masuk ke sistem dan menangani pendaftaran siswa melalui terminal-terminal komputer yang berhubungan dengan jaringan internet tanpa meng-*install* aplikasi khusus.

Detail rekomendasi browser yang diminta adalah :

**Tabel 8**  
**Spesifikasi Browser**

Browser	Versi	Website (download)
Mozilla Firefox	1,5 atau yang lebih baru	<a href="http://www.mozila.com">www.mozila.com</a>
Microsoft Internet Explorer	6,0 atau yang lebih baru	<a href="http://www.microsoft.com">www.microsoft.com</a>

Sumber : Proposal SIAP Online, 2008

## 2. Microsoft excel / Open Office Spreadsheet

Merupakan aplikasi yang digunakan untuk membuka tipe file CSV-

Comma Separated Value. File csv ini adalah salah satu tipe file laporan yang juga dihasilkan melalui form laporan dalam situs operator.

Hal ini agar pengguna login ke dalam sistem sesuai akun (account) yang dimilikinya.

Detail rekomendasi yang diminta adalah :



**Tabel 9**  
**Spesifikasi Microsoft Excel**

Software	Versi	Website (download)
Microsoft Excel	2000 atau yang lebih baru	<a href="http://www.microsoft.com">www.microsoft.com</a>
OpenOffice Spreadsheet	2,0 atau yang lebih baru	<a href="http://www.openoffice.org">www.openoffice.org</a>

Sumber : Proposal SIAP Online, 2008

Komputer operator yang akan digunakan sebagai terminal entri data pendaftaran siswa, sebaiknya memiliki spesifikasi hardware maupun software yang baik. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa komputer yang akan digunakan tidak terasa lambat pada saat menampilkan informasi lewat internet, tidak macet, gangguan lain karena perangkat keras yang digunakan atau sistem operasinya (perangkat lunak). Rekomendasi yang diberikan untuk mendapatkan performansi terbaik dalam proses entri data, meliputi :

#### 1. Perangkat Keras

Komputer dengan spesifikasi minimum yang dianjurkan adalah :

Prosesor : Pentium III dan di atasnya (atau merk lain yang kompatibel)

Memori : 128 MB atau lebih

Display : VGA 16 MB atau lebih (dengan resolusi 800x600)

Printer : Ink Jet atau Laser Jet (Printer dengan laser atau tinta)

## 2. Perangkat Lunak

Microsoft Windows : 9x, 2000, XP, NT atau Vista

Linux : Ubuntu, Mint atau distro linux yang lainnya.

Untuk detail rekomendasi operator khusus (pendataan) berbeda dengan operator sekolah. Rekomendasi yang diberikan untuk operator khusus (pendataan) meliputi :

### 1. Perangkat keras

Sebaiknya menggunakan komputer dengan spesifikasi minimum yang dianjurkan adalah :

Prosesor : Pentium III dan di atasnya (atau merk lain yang kompatibel)

Memori : 256 MB atau lebih

Display : VGA 16MB atau lebih dengan resolusi 800x600)

Printer : Ink Jet atau Laser Jet (printer dengan laser atau tinta)

### 2. Perangkat Lunak

Sebaiknya menggunakan sistem operasi yang dikuasai oleh operator sekolah yang nantinya akan bertugas, berikut beberapa contohnya :

Microsoft Windows : 9x, 2000, XP, NT atau Vista

Linux : Ubuntu, Mint atau distro linux lainnya

Mac : Mac OS X (versi 10.4 atau yang lebih tinggi).

Sumber : Proposal SIAP Online

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan PSB *Real*

*Time Online* disediakan oleh Dinas Pendidikan melalui anggaran yang diberikan kepada masing-masing sekolah. Anggaran yang diberikan oleh Dinas Pendidikan kepada sekolah berupa anggaran yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing sekolah. Hal tersebut dikatakan oleh A'an Prambudi sebagai admin PSB *Real Time Online* Dinas Pendidikan dalam wawancara tanggal 20 November 2012 :

“Untuk ketersediaan sarana dan prasarana di sekolah, Dinas Pendidikan hanya memberikan ploting anggaran. Sekolah yang membelanjakan anggaran tersebut sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut dikarenakan karena kebutuhan masing-masing sekolah berbeda tiap tahunnya. Anggaran tersebut diberikan setahun sebelum pelaksanaan PSB *Real Time Online*”

Tiap tahunnya sebelum pelaksanaan PSB *Real Time Online*, masing-masing Sekolah Menengah Atas Negeri di Kota Malang mendata kebutuhan mengenai sarana dan prasarana yang akan dianggarkan kepada Dinas Pendidikan. Sekolah membelanjakan kebutuhan sarana dan

prasarana tersebut sesuai dengan detail rekomendasi yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Malang. Sehingga detail rekomendasi yang diberikan oleh Dinas Pendidikan terpenuhi pada tiap-tiap sekolah yang ada. Tim Dinas Pendidikan melakukan pengecekan terhadap tiap-tiap sarana prasarana yang telah dibelanjakan oleh masing-masing sekolah. Hal ini dibenarkan oleh Erick Yanuar selaku ketua pelaksana PSB *Real Time Online* dalam wawancara 20 November 2012 :

“Yang bertanggungjawab dalam ketersediaan sarana dan prasarana di masing-masing sekolah adalah Dinas Pendidikan dengan bekerjasama dengan pihak sekolah kebutuhan apa saja yang dibutuhkan dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Setiap tahunnya kita mengecek apakah anggaran yang diberikan sudah dibelanjakan sesuai dengan detail rekomendasi dari kami”

Pernyataan tersebut dibenarkan Ninik K. selaku Kepala SMA Negeri 8 dalam wawancara 20 November 2012 :

“Pemanfaatan sarana dan prasarana di sekolah ini sudah optimal, tiap tahunnya kami mendata sarana dan prasarana apa saja yang dibutuhkan kepada Dinas Pendidikan. Biasaya kami diberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan dan kami yang membelanjakannya kebutuhan tersebut. Tapi sejauh ini, tidak tiap tahun kami membutuhkan sarana dan prasarana, karena mungkin selama ini gangguan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana hanya kecepatan internetnya saja”

Senada dengan pernyataan diatas, Endang Z. Lilik Waka Kesiswaan SMA Negeri 4 Kota Malang mengungkapkan bahwa :

“Pemanfaatan sarana dan prasarana kami sudah di sekolah ini sudah optimal, penguasaan sarana dan prasarana oleh panitia juga sudah bagus, karena memang operator memang sudah disiapkan dari tenaga

IT sehingga mereka menguasai komputer dan internet dengan baik”  
(wawancara 7 Januari 2013)

Berdasarkan pengamatan peneliti, yang bertanggungjawab terhadap pengadaan sarana dan prasarana di sekolah adalah Dinas Pendidikan dengan memberikan anggaran kepada sekolah, sekolah yang membelanjakan anggaran sarana dan prasarana tersebut. Pemanfaatan sarana dan prasana baik itu pada Dinas Pendidikan dan masing-masing sekolah sudah optimal. Hal ini terlihat dari bagaimana operator dapat menguasai sarana dan prasarana yang ada. Tiap tahunnya masing-masing operator sekolah mendapatkan pelatihan dan dibekali materi mengenai sistem *PSB Real Time Online*, sehingga operator dapat bekerja maksimal dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang telah disediakan.

### **3.2. Tipologi atau Jenis Layanan PSB *Real Time Online***

Dalam SIAP PSB *Real Time Online*, terdapat dua bagian utama yaitu situs publik dan situs operator. Situs publik bertindak sebagai media informasi bagi masyarakat mengenai hasil seleksi di setiap sekolah, sedangkan proses entri data siswa dipusatkan pada situs operator yang terdiri atas beberapa form entri data sesuai hak akses operator dan proses administrasi yang akan dikerjakan.

PSB *Real Time Online* merupakan sistem yang lebih mengarah pada jenis atau tipe pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat melalui media elektronik yang kemudian disebut *e-Government*. Jenis

layanan yang diberikan PSB *Real Time Online* bertipe *publish* dan *interact*.

Dari berbagai fitur yang diberikan PSB *Real Time Online* termasuk jenis pelayanan *publish* yaitu dengan adanya fitur situs publik dimana masyarakat dapat mengakses langsung informasi secara *up to date* melalui komputer atau handphone melalui website resmi <http://malang.siap-ppdb.com>. Berbagai macam fitur sistem yang terdapat dalam PSB *Real*

*Time Online* adalah sebagai berikut :

a. Multi Model PSB

Sistem PSB *Real Time Online* mampu beradaptasi dengan aturan-aturan pelaksanaan PSB di tiap-tiap daerah sesuai dengan standar.

b. *Real Time Process*

Pusat server PSB mengolah data calon siswa secara langsung setiap waktu (*real time process*) mulai dari proses pendaftaran, penyeleksian hingga pengumuman hasil penerimaan siswa di masing-masing sekolah tanpa campur tangan pihak lain secara manual.

c. Basis Teknologi Web Internet

PSB *Real Time Online* memiliki kemampuan portabel agar bisa diakses dari lokasi manapun, aman dan mudah untuk dioperasikan.

Dengan menggunakan basis teknologi web yang dapat diakses dengan mudah melalui internet maupun intranet (JIS WAN Kota) ataupun

Jejaring Pendidikan Nasional (Jardiknas) tanpa perlu menambah aplikasi program apapun dari sisi komputer pengguna.

d. Situs Publik

Situs yang digunakan untuk mendapatkan informasi secara *up to date* proses pelaksanaan PSB secara *real time online* yang berazaskan transparan dan kompetitif.

e. Akses SMS

PSB *Real Time online* menyediakan fasilitas informasi proses penerimaan siswa baru melalui SMS dari berbagai operator telepon seluler di Indonesia.

Sedangkan menurut Yani Sugama Staff ICT Dinas Pendidikan Kota

Malang dalam wawancara 14 November 2012 mengungkapkan bahwa :

“Dinas Pendidikan ini berusaha menyediakan informasi secara luas melalui program PSB *Real Time Online*, melalui situs tersebut kita berusaha menyediakan semua data dan informasi secara terbuka kepada masyarakat. Tujuannya agar kita memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan hanya mengakses melalui internet baik melalui komputer maupun handphone. Selain itu masyarakat juga kita beri kemudahan untuk bertanya melalui web situs resmi dan melalui SMS”

Hal tersebut senada dengan pernyataan Evita Nur Ekalia salah satu

calon siswa baru SMA Negeri 1 dalam wawancara 20 November 2012 :

“Waktu pelaksanaan PSB *Real Time Online*, saya dimudahkan, saya dapat mengakses berbagai informasi secara langsung melalui situs resmi <http://malang.siap-ppdb.com> dalam situs tersebut selalu diperbaharui apabila ada berita baru mengenai pelaksanaan PSB. Saya juga dapat melihat hasil sementara saya diterima pada pilihan sekolah urutan berapa. Berbagai informasi yang saya dapatkan mengenai daya tampung, NUN tertinggi dan NUN terendah juga lengkap. Saya juga bisa mengirimkan pertanyaan atau pesan baik melalui website maupun

sms ke 3949 dan pesan tersebut juga direspon dengan cepat oleh operator”

Berdasarkan pernyataan tersebut peneliti mendapat informasi bahwa

PSB *Real Time Online* termasuk tipe pelayanan *interact* karena terdapat komunikasi antara masyarakat dengan operator dengan mengirimkan pesan melalui website maupun melalui SMS (Short Message Service)

Situs operator memiliki prosedur login yang merupakan bagian SIAP

PSB *Real Time Online* yang diproteksi dengan password. Melalui media

login tersebut, sistem secara otomatis mengenali hak akses setiap operator

dan akan menampilkan modul-modul proses yang dapat dikerjakan oleh

operator sesuai akunnya. Pada bagian lain dari situs operator, akan

dijumpai mekanisme perolehan file data laporan dari sistem mengenai

daftar siswa yang telah mendaftar melalui operator yang bertugas.

Operator dapat mendownload file laporan melalui fasilitas yang ada dalam

browser, secara otomatis sistem akan meminta konfirmasi pada operator

tentang lokasi dimana file tersebut akan disimpan dalam komputer lokal

setelah aplikasi mendownloadnya dari komputer server.

Semua form dalam situs web PSB *Real Time Online*, telah dilengkapi

dengan mekanisme auto logout, ini berarti apabila diatas periode tertentu

tidak melakukan aktifitas apapun dalam form laporan yang sedang dibuka,

maka sistem secara otomatis kembali ke form login pada saat mulai

melanjutkan. Oleh sebab itu, operator harus memasukkan kembali ke PSB

*Real Time Online*.



Berdasarkan pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa, PSB *Real Time Online* termasuk dalam dua tipe jenis layanan yaitu *publish* dan *interact*. Dalam sistem PSB *Real Time Online* masyarakat dapat megakses langsung informasi mengenai penerimaan siswa baru melalui komputer atau handphone melalui situs <http://siap.malang-ppdb.com> dan masyarakat dapat melakukan interaksi dan komunikasi dengan operator dengan mengirimkan pesan melalui website maupun melau SMA (Short Message Service)

### 3.3. Tipe Relasi Program PSB *Real Time Online*

Dinas Pendidikan Kota Malang dalam menyelenggarakan Program PSB *Real Time Online* bekerjasama dengan Telkom SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan) *Online*. PT. Telkom sebagai perusahaan milik Negara bekerjasama dengan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan membangun sebuah sistem Penerimaan Siswa Baru *Real Time Online*.

SIAP PSB *Real Time Online* adalah salah satu produk dan layanan yang ditawarkan oleh Telkom SIAP *Online*. SIAP PSB *Real Time Online* merupakan sistem yang dibangun dengan berbasis web sehingga bisa di akses dari manapun dengan hanya cukup terkoneksi internet, sistem ini dibangun dengan *framework rules by system* yang dapat melakukan proses seleksi tanpa campur tangan manusia sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat akan bersihnya sistem penerimaan siswa baru.

Dengan sistem berbasis kepada multi model, sistem ini mampu mengakomodasi aturan-aturan yang berbeda di tiap-tiap daerah dalam pelaksanaan PSB. PSB *Real Time Online* juga dilengkapi dengan fitur sms yang juga memberikan kenyamanan bagi para siswa dan orang tua dalam mendapatkan informasinya.

Paket SIAP PSB *Real Time Online* yang ditawarkan oleh PT. Telkom kepada Dinas Pendidikan berupa layanan web selama 1 tahun penuh, layanan akses data selama 1 tahun penuh, pendampingan selama pelaksanaan PSB *Real Time Online* berlangsung, pelatihan (optional) dan gratis biaya integrasi dan migrasi data.

Hal tersebut didukung oleh pernyataan Butet Napitulu staff Sub Bagian Penyusunan Program dalam wawancara 20 November 2012 :

“Dinas Pendidikan bekerjasama dengan PT. Telkom dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*, kerjasama tersebut berupa sistem kontrak kerja selama 1 tahun untuk 1 sistem dengan beragam aplikasi. Sebenarnya dalam kontrak ini bukan hanya untuk layanan PSB saja namun ada layanan yang disebut SIAP Dinas, SIAP Sekolah, SIAP Guru, SIAP Siswa, SIAP Ortu, SIAP web dll. Jadi dengan hanya 1 login kita bisa mengakses seluruh layanan tersebut. Dalam pemeliharaan sistem dan upgrade teknologi semua biaya ditanggung oleh PT. Telkom tidak dibebankan kepada Dinas Pendidikan.

Dalam sistem kontrak layanan dilaksanakan antara Dinas Pendidikan Kota Malang dengan pihak PT. Telkom tidak per sekolah. Namun dari Dinas Pendidikan sendiri yang mengkoordinir masing-masing sekolah untuk mengikuti sistem PSB *Real Time Online* dengan membayar paket layanan untuk tiap sekolahnya sebesar Rp.375.000 perbulan. Kontrak kerja

berlaku selama satu tahun sejak kontrak ditandatangani Paket layanan PSB

*Real Time Online* termasuk satu paket dengan paket layanan yang lainnya

seperti SIAP Guru, SIAP Ortu, SIAP Siswa, SIAP Sekolah dan SIAP

Dinas.

Alur pengajuan kontrak kerjasama *Real Time Online* antara

PT.Telkom dan Dinas Pendidikan yaitu Dinas Pendidikan menyetujui

syarat dan ketentuan SIAP PSB *Real Time Online* yang diajukan PT.

Telkom, kemudian mendownload dan melengkapi surat pengajuan dan

formulir berlangganan SIAP PSB *Real Time Online*. Kemudian Dinas

Pendidikan melengkapi serta menandatangani formulir berlangganan sesuai

dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dan mengirimkan kepada PT.

Telkom setempat yaitu PT. Telkom Kota Malang atau melalui email

support@siap-online. PT. Telkom memverifikasi surat pengajuan dari

Dinas Pendidikan tersebut. PT. Telkom melakukan kontak dan negosiasi

layanan SIAP PSB *Real Time Online* dengan Dinas Pendidikan. Dinas

Pendidikan melakukan penandatanganan kerjasama layanan SIAP PSB

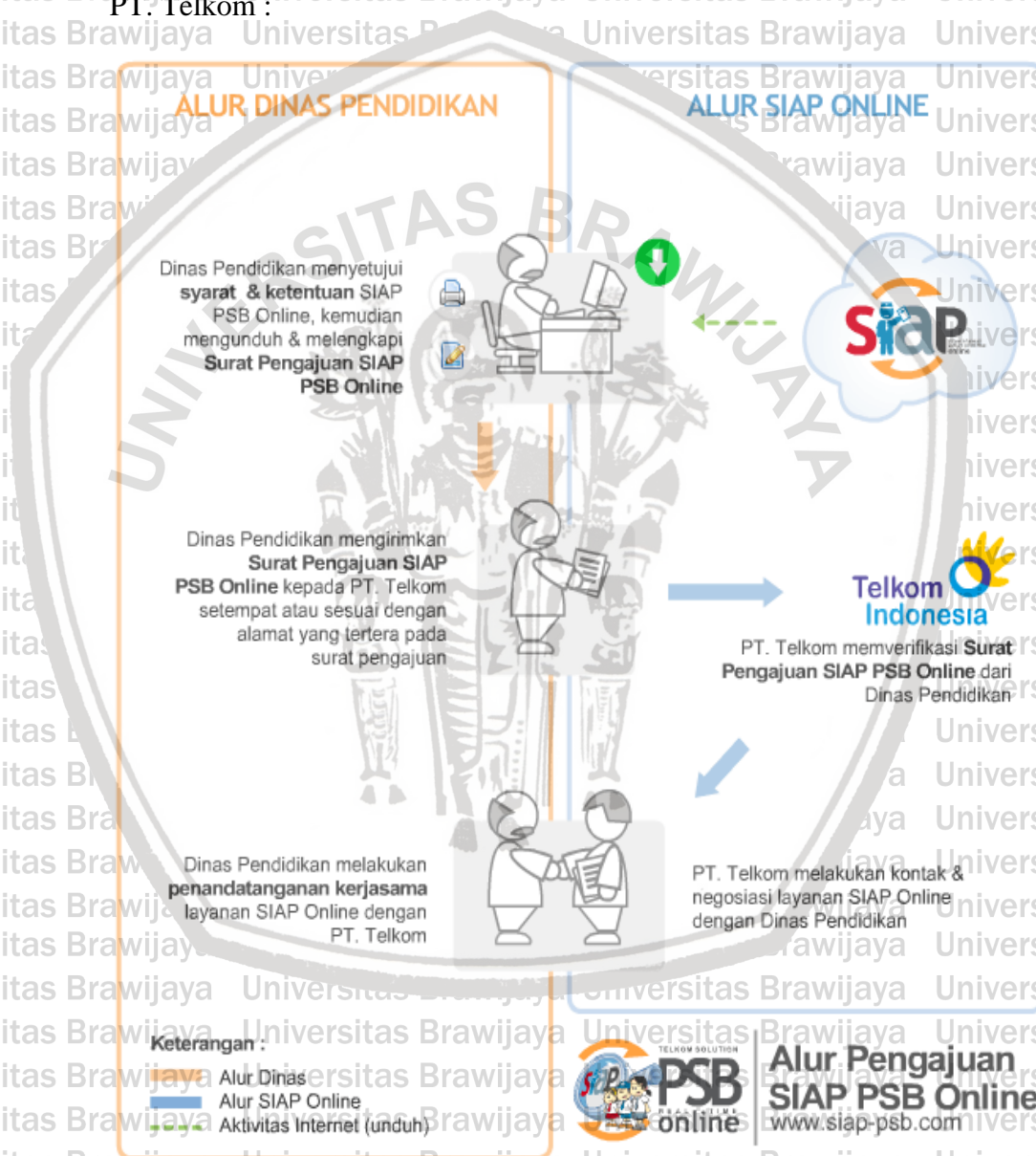
*Real Time Online* dengan PT. Telkom dan menerima tanda bukti aktif.

Berikut gambar alur pengajuan SIAP PSB *Real Time Online*.

**Gambar 13**

**Alur Pengajuan SIAP PSB *Real Time Online***

Berikut adalah gambar alur pengajuan SIAP PSB *Real Time Online* kepada PT. Telkom :



Sumber : Proposal SIAP Online, 2008

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan dapat disimpulkan bahwa PSB *Real Time Online* merupakan program dari Dinas Pendidikan dan dalam membangun sistem tersebut Dinas Pendidikan bekerjasama dengan PT. Telkom. Sistem tersebut dibangun dilengkapi dengan beberapa fitur yang bertujuan untuk menggantikan dan menjawab permasalahan yang terdapat dalam PSB konvensional. Dalam kerjasama tersebut tentu saja menguntungkan kedua belah pihak, pihak sekolah penyelenggara dan dinas pendidikan dan PT. Telkom itu sendiri. Kerjasama tersebut berupa layanan web dan layanan data selama 1 tahun penuh, pendampingan dan pelatihan sebelum atau selama pelaksanaan PSB berlangsung dan gratis biaya integrasi atau migrasi data.

### **3.4. Hambatan dalam Pelaksanaan Program PSB *Real Time Online* baik**

#### **Internal maupun Eksternal**

Dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* terjadi hambatan dalam proses pelaksanaannya, terdapat dua hambatan, yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal.

##### **a. Hambatan internal**

Hambatan internal dalam pelaksanaan Program PSB *Real Time Online* adalah gangguan jaringan internet dan gangguan jaringan listrik. Gangguan jaringan internet mempengaruhi proses pendaftaran dan input pendataan, karena dalam melakukan entri pendataan dan pendaftaran, baik operator

sekolah maupun operator khusus harus menggunakan komputer yang terkoneksi dengan internet.

Begitu juga dengan gangguan listrik atau pemadaman listrik juga akan mempengaruhi berjalannya proses pelaksanaan PSB *Real Time Online*, karena komputer dan perangkatnya harus terhubung dengan listrik.

Hambatan teknis ini ditindaklanjuti oleh Dinas Pendidikan Kota Malang dengan meminta pihak PLN Kota Malang untuk lebih memperhatikan adanya gangguan-gangguan tersebut utamanya pada waktu pelaksanaan PSB *Real Time Online* baik pada tahap pendaftaran, pendataan sampai pada tahap pengumuman hasil seleksi.

Hal tersebut diungkapkan oleh Erick Yanuar selaku Kasubag Penyusunan Program dalam wawancara 8 Oktober 2012 :

“Dalam pelaksanaan PSB hambatan internal yang dirasakan selama ini hanya hambatan teknis saja, seperti gangguan jaringan listrik dan gangguan jaringan internet. Kalau jaringan internet kita mencoba mengatasinya dengan melaporkan ke pihak telkom untuk mengupgrade teknologi dan sistemnya dan untuk jaringan listrik kita berupaya untuk melakukan kerjasama dengan pihak PLN agar meminimalisir gangguan saat pelaksanaan PSB *Real Time Online* berlangsung”

Senada dengan pernyataan diatas, Matdullah Ketua Pelaksana PSB *Real Time Online* SMA Negeri 3 Kota Malang mengungkapkan bahwa :

“Masalah internal yang dialami dalam pelaksanaan yaitu gangguan listrik dan internet. Kalau masalah internet itu biasanya dari server tiba-tiba drop, kalau sudah masih jaringan seperti itu saya rasa wajar, namun tetap kita laporkan ke Dinas Pendidikan untuk mengatasi masalah tersebut, kalau masalah listrik jarang ya mungkin karena memang Dinas Pendidikan sudah mempersiapkan jauh-jauh hari

sebelumnya dengan bekerjasama dengan PLN, namun untuk mengantisipasi, sekolah menyiapkan genset dan UPS. Namun masalah ini minim terjadinya, secara keseluruhan proses pelaksanaannya lancar. (wawancara 7 Januari 2013)

Berdasarkan informasi yang telah didapat oleh peneliti, hambatan internal dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* hanya terdapat hambatan teknis saja. Kemampuan Sumber Daya Manusia menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Tidak terdapat masalah dalam kemampuan SDM yang bertugas dalam melaksanakan PSB *Real Time Online*. Sumber Daya Manusia yang berkualitas ini dibuktikan dengan kualitas tenaga pendidik di Kota Malang yang mayoritas merupakan lulusan S1 dengan kualifikasinya masing-masing. Dengan kualitas SDM yang tinggi ini sehingga mereka akan menemukan inovasi-inovasi baru dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan pendidikan serta mereka akan mudah menerima input eksternal atau inovasi-inovasi yang berasal dari eksternal. Dalam kaitannya meningkatkan kualitas SDM di lingkungan pendidikan di Kota Malang, maka Pemerintah Kota Malang telah menindaklanjuti dengan dilakukannya workshop atau pelatihan-pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan para SDM yang terlibat langsung dalam dunia pendidikan di Kota Malang.

Sebelum pelaksanaan PSB *Real Time Online*, masing-masing operator dari sekolah diberi materi dan pelatihan mengenai aturan main dan tata cara pelaksanaan sistem PSB *Real Time Online*. Dalam pelaksanaannya Dinas Pendidikan menyerahkan pihak PT. Telkom dalam pemanduan proses

pelaksanaan PSB *Real Time Online* berlangsung. Seperti yang diungkapkan Penanggung Jawab PSB *Real Time Online* Zubaidah :

“Tahun ini tidak terjadi masalah-masalah seperti ketidakmampuan SDM dalam mengoperasikan sistem dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Hal ini dikarenakan tenaga yang disiapkan seperti kemampuan operator dalam melaksanakan PSB *Real Time Online* benar-benar disiapkan dengan matang. Sebelum pelaksanaan dilakukan pelatihan teknisi IT PSB *Real Time Online* karena kualitas dari IT PSB *Real Time Online* di tahun ini sangat diperhatikan”  
(wawancara 21 November 2012)

Berdasarkan informasi yang dihimpun peneliti, ketersediaan sarana dan prasarana juga dapat dikatakan memadai, seluruh Sekolah Menengah Negeri di Kota Malang terkoneksi dengan internet melalui Jaringan Pendidikan Nasional (Jardiknas). Dengan tersedianya sarana dan prasarana jaringan internet oleh masing-masing sekolah negeri ini maka secara otomatis memudahkan proses pelaksanaan PSB *Real Time Online* di masing-masing sekolah penyelenggara.

b. Hambatan eksternal

Hambatan eksternal dalam proses pelaksanaan program PSB *Real Time Online* adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem dan mekanisme PSB *Real Time Online*. Mekanisme PSB *Real Time Online* ini pada dasarnya sangat memudahkan semua pihak utamanya masyarakat, namun tidak jarang banyak masyarakat yang belum mengetahui proses atau mekanisme dari PSB *Real Time Online* itu sendiri. Sehingga banyak



yang harus melewatkan kesempatan untuk memperoleh sekolah terbaik, namun pada akhirnya mereka justru mendapatkan atau menetapkan pilihan yang tidak tepat. Sehingga tidak jarang mereka dengan nilai yang sama harus mendapatkan sekolah yang tidak tepat utamanya ditinjau dari kedekatan jarak sekolah dengan tempat tinggal, padahal kalau saja mereka mengetahui prosedurnya maka mereka bisa mendapatkan sekolah yang terdekat dengan tempat tinggalnya. Hal ini tidak akan terjadi jika kemudian para orangtua terlebih dahulu memahami mekanisme yang sudah ditetapkan sebelum akhirnya menentukan pilihan sekolah mana yang dirasa bisa menampung dengan standar nilai masing-masing. Selain permasalahan tidak tepatnya sekolah yang dipilih, juga lebih dikarenakan kekhawatiran bahwa sekolah tempat mereka mendaftar akan membawa pengaruh terhadap sekolah yang dipilih.

Selain itu hambatan juga datang dari calon siswa baru yang berasal dari luar Kota Malang, yang tidak tahu jadwal pelaksanaan PSB *Real Time Online* sehingga mereka telat dalam melakukan pendaftaran dan pendataan saat sistem sudah ditutup. Selain itu database calon siswa baru yang dari luar Kota Malang tidak terdapat dalam database Kota Malang.

Hal ini dibenarkan oleh Suparti salah seorang wali siswa berdasar wawancara yang berhasil peneliti lakukan yaitu pada tanggal 28 Juni 2012

“Saya tidak tahu jadwal pelaksanaan PSB Online. Anak saya berasal dari SMP Banyuwangi kemudian ingin mendaftar sekolah SMA negeri di Kota Malang, tadi sudah ke sekolah yang dituju katanya sudah tutup pendaftarannya, kemudian saya ke Diknas ternyata di

Diknas juga tidak bisa melakukan pendaftaran karena sistem sudah ditutup secara otomatis”

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa, sosialisasi PSB *Real Time Online* yang diprakarsai oleh Dinas Pendidikan Kota Malang baik sosialisasi secara langsung maupun melalui media-media elektronik belum sepenuhnya tepat sasaran. Seringkali hanya dipahami oleh sebagian kecil masyarakat. Hal ini diperparah dengan sikap apatisme masyarakat. Masyarakat seakan enggan untuk mengetahui mekanisme ini sehingga jika saat waktu pelaksanaan yang ada mereka menemui banyak sekali kesulitan.

### **3.5. Respon Pengguna (user) terhadap Kualitas Layanan Program PSB**

#### ***Real Time Online***

Program PSB *Real Time Online* pada umumnya adalah memudahkan masyarakat dalam bidang layanan pendidikan khususnya dalam penerimaan siswa baru. Hal ini dibenarkan oleh orang tua Bagus Ari Wicaksono yang mengungkapkan bahwa dengan adanya PSB *Real Time*

#### ***Online***,

“Ya enak, saya tidak perlu mendaftar di sekolah tujuan, saya mendaftarkan anak saya di SMAN 1 tetapi di sekolah tersebut ramai dan antri panjang, ya saya lebih memilih yang sepi saja di SMAN 10, karena saya juga sibuk dan harus bekerja, apabila di suruh antri memakan waktu yang banyak dan capek pula”

Menurut Adellia Puspita siswa yang sudah diterima di SMA Negeri 8 mengungkapkan bahwa:

“Saya merasa dimudahkan dengan adanya sistem online ini, saya cukup mendaftarkan di salah satu sekolah, kemudian tinggal mengupdate informasi lewat internet. Apalagi saya bebas memilih semua SMA Negeri di Malang sesuai dengan urutan, jadi peluang saya masuk di sekolah negeri lebih besar”

Dapat diambil kesimpulan bahwa calon siswa baru tidak perlu melakukan pendaftaran dan entry data pendataan ke sekolah tujuan, tetapi bisa di sekolah Kota Malang yang masuk dalam daftar PSB *Real Time Online* Kota Malang. Berbeda dengan sistem sebelumnya dalam proses pendaftaran hanya bisa dilakukan di sekolah tujuan.

Dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* ini tidak dipungut biaya atau gratis. Dinas Pendidikan sebagai organisasi publik yang bergerak dalam penyediaan layanan pendidikan bagi masyarakat, memang sudah seharusnya apabila menyediakan pelayanan publik secara gratis dan tanpa mencari keuntungan.

Hal ini ungkapkan salah satu siswa SMAN 8 Galuh Rahmaniah dalam wawancara 14 Desember 2012 :

“Gak ada uang pendaftaran baik jalur online dan mandiri, formulirnya gratis dan kita bisa bebas memilih semua sekolah yang ada di Kota Malang, saya merasa dimudahkan dengan adanya sistem online ini”

Dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* tidak ada sistem rayonisasi, kalau dulu sebelum adanya PSB *Real Time Online* hanya bisa memilih 3 pilihan sekolah, kalau sekarang dengan adanya PSB *Real Time Online* bisa memilih sekolah tujuan dengan urutan pilihan mereka sendiri pada seluruh SMA Negeri yang ada di Kota Malang. Hal ini senada dengan pendapat salah satu siswa yang bernama Ayu Aulia Rahma yang mendaftar di SMAN 4 :

“Dengan adanya PSB Online saya tidak perlu was-was dan khawatir, soalnya saya bisa memilih semua SMA Negeri di Kota Malang sesuai dengan urutan pilihan saya, kalau nanti saya tidak diterima di pilihan pertama ya dipilihan kedua begitu juga seterusnya. Sehingga kesempatan saya bersekolah di SMA Negeri luas”

Berbeda dengan beberapa informan diatas, salah satu informan pengguna layanan PSB *Real Time Online* yang berasal dari sekolah di Kabupaten Malang Dessy Kartika mengungkapkan bahwa :

“Menurut saya, saya merasa kurang merasakan adanya kemudahan dalam PSB *Real Time Online*, karena dengan adanya sistem pembatasan siswa yang berasal dari luar Kota Malang yang hanya memiliki kuota 10 % , selain itu waktu saya mendaftar di SMA Negeri 8 itu antri cukup panjang dan setelah antri pendataan juga harus antri lagi hasil print out bukti pendaftaran. Ya antrinya itu yang bikin capek” (wawancara 19 Desember 2012)

Senada dengan Dessy Kartika, Mohammad Idrus siswa yang mendaftar di Sekolah SMA Negeri 4 juga mengungkapkan hal yang sama bahwa :

“Sebenarnya saya merasa dimudahkan dengan sistem online ini, karena tidak adanya sistem rayonisasi dan saya bisa update info lewat internet. Tapi juga ada kekurangan, saat pendaftaran itu antrinya yang bikin capek, tapi ya memang harus memaklumi karena memang ini kan menyangkut kepentingan orang banyak” (wawancara 07 Januari 2013)

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa yang harus diperhatikan dan menjadi koreksi oleh pihak Dinas Pendidikan adalah sistem antri dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* di masing-masing sekolah penyelenggara. Dinas Pendidikan dan sekolah penyelenggara dapat mengatasi hal tersebut dengan menambah jumlah personil operator di sekolah-sekolah favorit di Kota Malang.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa, PSB *Real Time Online* mendapatkan respon positif dari masyarakat, dengan adanya sistem tersebut masyarakat merasakan manfaat dan keuntungan antara lain proses pendaftaran dapat dilaksanakan di seluruh sekolah negeri di Kota Malang, calon pendaftar bebas memilih seluruh sekolah negeri di Kota Malang sesuai dengan pilihannya dan pendaftaran tersebut gratis atau tidak berbiaya. Namun masih terdapat kekurangan dalam sistem tersebut diantaranya masyarakat mengeluhkan antrian yang panjang dalam proses pendaftaran.

#### 4. Hasil Kerja Implementasi Program PSB *Real Time Online* dilihat dari aspek Transparansi, Efisiensi dan Kesederhanaan

Sistem Penerimaan Siswa Baru secara Online yang menggantikan Penerimaan Siswa Baru secara konvensional/rayonisasi ini memiliki banyak sekali manfaat serta memiliki kontribusi yang besar dalam rangka meningkatkan pelayanan pendidikan khususnya di Kota Malang. Manfaat tersebut dirasakan oleh masyarakat, sekolah dan Dinas Pendidikan.

Manfaat tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

##### a. Bagi Masyarakat

Masyarakat sebagai pengguna layanan adalah yang paling berperan penting dan juga sekaligus sebagai obyek utama dalam mekanisme Penerimaan Siswa Baru menjadi tolak ukur apakah pelaksanaan PSB *Real Time Online* ini memberikan manfaat bagi masyarakat. Untuk mengukur hasil kerja pelaksanaan PSB *Real Time Online* ini peneliti menggunakan perspektif *Good Governance*, namun peneliti membatasi dengan menggunakan indikator pengukuran yaitu transparansi, efisiensi dan kesederhanaan.

Transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti (Sinambela, 2006:6). Salah satu tujuan yang telah disebutkan dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* adalah menciptakan sistem penerimaan siswa baru yang terintegrasi, akurat dan

transparan. Beberapa indikator untuk mengukur transparansi dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut :

- a. Penyediaan informasi secara jelas tentang prosedur, biaya dan jadwal pelaksanaan. Dalam situs <http://siap.malang-ppdb.com> tersebut secara rinci dijelaskan mengenai aturan dan prosedur yang harus diikuti oleh calon pendaftar, jadwal pelaksanaan, alur pendaftaran, daya tampung, data pendaftar, hasil seleksi, rentang nilai masing-masing sekolah, info dan berita yang terupdate setiap saat dan fasilitas pesan anda.

Menurut salah satu siswa SMA Negeri 3 Malang Rosalia Denok mengungkapkan bahwa :

“Ketika saya mengakses situs resmi <http://siap.malang-ppdb.com>, dalam situs tersebut lengkap semua berita dan informasi yang saya butuhkan, bahasa yang digunakan juga mudah dimengerti, informasi seperti persyaratan yang harus dipenuhi, jadwal pelaksanaan dan tempat pelaksanaan juga jelas, yang paling penting menurut saya rentang nilai tiap sekolah” (wawancara 20 Desember 2012)

Senada dengan pernyataan tersebut hal yang sama diungkapkan salah satu siswa yang diterima SMA Negeri 4 Malang Prayusdian Ngestu Swastika yang mengungkapkan bahwa :

“Saya berasal dari sekolah luar Kota Malang yaitu dari SMP Negeri 3 Batam, menurut saya informasi yang diberikan pihak penyelenggara baik melalui internet maupun di papan pengumuman cukup jelas, karena saya berasal dari luar Kota Malang yang dalam peraturan siswa luar Kota Malang hanya mempunyai kesempatan 10%, ketika masih di Batam saya menyiapkan segala persyaratan dengan mengetahuinya melalui situs <http://siap.malang-ppdb.com>. Semua informasi yang saya butuhkan jelas, sehingga saya bisa mempersiapkan berkas yang dibutuhkan saat pendaftaran untuk siswa luar Kota Malang khususnya”

Berdasarkan informasi yang didapat oleh peneliti melalui informan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dari aspek penyediaan informasi,

Sistem PSB *Real Time Online* memberikan informasi yang terbuka, mudah, jelas, dapat dimengerti dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi tersebut.

- b. Kemudahan dalam mengakses informasi, informasi mengenai PSB *Real Time Online* dapat diakses melalui internet baik melalui komputer maupun melalui handphone. Selain melalui melalui situs <http://siap.malang-ppdb.com>, informasi juga bisa diakses melalui SMS (Short Message Service) yang dikirim ke nomor 3949.

Menurut salah satu siswa SMA Negeri 4 Kota Malang Lutvi Oktavina mengungkapkan bahwa :

“Mudah, untuk mengaksesnya bisa lewat laptop atau handphone yang terkoneksi dengan internet, semua informasi yang saya butuhkan ada dalam situs kok, kalau mengirimkan SMS ke nomor 3949 belum pernah, soalnya semua informasi ada di situs tersebut” (wawancara 07 Januari 2013)

- c. Layanan pengaduan atas sistem, nilai transparansi dalam suatu pelayanan publik dapat diukur melalui kepada siapa kita melakukan pengaduan apabila ada masalah terkait dengan sistem. Dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* masyarakat pengguna layanan dapat melakukan pengaduan dan melaporkan apabila mengalami masalah dengan sistem kepada Dinas Pendidikan Kota Malang.



Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan saat pelaksanaan PSB *Real Time Online* berlangsung banyak masyarakat yang mendatangi Dinas Pendidikan dengan berbagai macam keluhan yang mereka rasakan. Namun masyarakat tidak mendatangi Dinas Pendidikan untuk mengeluhkan sistem, lebih kebanyakan dari mereka mengeluhkan bahwa mereka tidak diterima di sekolah yang diinginkan dan pengaduan mengenai salah pilihan sekolah kemudian minta ditukar ke pilihan sekolah yang mereka inginkan.

Menurut salah satu orang tua siswa dari Galuh Sekar Utami yang mendaftar di SMA Negeri 3 Malang mengungkapkan bahwa :

“Saya mendatangi Dinas Pendidikan karena ingin merubah urutan pilihan sekolah, dari sekolah yang dituju disuruh ke Dinas Pendidikan, namun disini juga tidak bisa merubah, katanya memang sistem yang bekerja dan tidak bisa berubah” (wawancara 07 Januari 2013)

Berbeda dengan masalah urutan pilihan sekolah, masalah lainnya disebabkan karena ketidaktahuan calon siswa dari luar kota, untuk dapat mengikuti PSB *Real Time Online* calon siswa luar Kota Malang harus melakukan registrasi atau pendataan di masing-masing sekolah penyelenggara karena data dari calon siswa tersebut tidak ada dalam database Dinas Pendidikan Kota Malang. Proses pendataan dan registrasi ini dilakukan satu minggu sebelum pelaksanaan PSB *Real Time Online* dibuka. Untuk mengatasi masalah ini, Dinas Pendidikan memberikan solusi dengan memperpanjang waktu pendataan.

Menurut salah satu siswa SMA Negeri 4 Malang Anugerah Tri Satria, mengungkapkan bahwa :

“Saya berasal dari SMP Negeri 1 Lamongan, dulu pas waktu pendaftaran, sebelumnya saya tidak mencari informasi bagaimana pendaftaran untuk siswa dari luar Kota Malang, ternyata ada yang beda, siswa luar Kota Malang harus melakukan registrasi terlebih dahulu, dan ternyata proses registrasi dilakukan satu minggu sebelum pelaksanaan, selanjutnya sama pihak sekolah disarankan untuk melakukan registrasi di Dinas Pendidikan” (wawancara 7 Januari 2013)

Berdasarkan pernyataan diatas, masyarakat dapat melakukan pengaduan apabila terdapat masalah mengenai sistem kepada pihak sekolah penyelenggara maupun kepada Dinas Pendidikan. Dinas Pendidikan berusaha memberikan solusi yang terbaik dalam menangani setiap permasalahan yang ada. Sehingga masyarakat merasa dimudahkan dan tidak dipersulit.

Dalam perspektif pengguna layanan, publik menghendaki pelayanan publik yang efisien yaitu pelayanan yang dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat dan tidak membuang energi (Dwiyanto, 2006:147-171). Dalam tujuan pelaksanaan PSB *Real Time Online* disebutkan salah satu tujuan dari sistem tersebut adalah melaksanakan penerimaan siswa baru dengan lebih praktis dan efisien. Beberapa indikator untuk mengukur pelayanan publik yang efisien adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat murah.
- b. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat membutuhkan waktu yang singkat.

c. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak membuang energi.

Menurut salah satu siswa SMA Negeri 1 Malang Rizky Nanda mengungkapkan bahwa :

“Menurut saya, PSB *Real Time Online* tahun ini mempunyai banyak manfaat antara lain, gratis biaya pendaftaran, hanya mengakses lewat internet dapat mengupdate informasi yang dibutuhkan, jadi gak perlu datang ke sekolah tujuan untuk mendapatkan informasi tersebut, selain itu dengan hanya sekali daftar bisa memilih semua sekolah tujuan” (wawancara 07 Januari 2013)

Senada dengan pernyataan diatas, salah satu siswa SMA Negeri 8 Malang Arif Setyo mengungkapkan bahwa :

“Sistem PSB *Real Time Online* bisa dibilang efisien, soalnya biayanya gratis, waktu yang kita butuhkan untuk memperoleh informasi juga cepet, cuma lewat internet aja, gak perlu capek-capek datang ke sekolah, kalau masalah antrian yan panjang waktu pendaftaran saya rasa ya tergantung bagaimana kita menyadarinya karena emang ya banyak peminatnya sekolah di Malang ini” (wawancara 07 Januari 2013)

Pada umumnya secara garis besar PSB *Real Time Online* ini merupakan suatu bentuk inovasi pelayanan dari Dinas Pendidikan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang efisien. Hal ini terbukti dengan adanya kepuasan masyarakat yang merasa dengan adanya PSB *Real Time Online*, pelayanan yang diberikan tersebut gratis, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat membutuhkan waktu yang singkat dan tidak membuang-buang energi.

Kesederhanaan yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum yang didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum

menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan (KepMenPan 81/1995). Salah satu tujuan PSB *Real Time Online* adalah melaksanakan penerimaan siswa baru secara lebih praktis dan memberikan fasilitas akses informasi bagi masyarakat dengan cepat mudah dan akurat.

Dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*, masyarakat cukup datang ke salah satu Sekolah Menengah Atas di Kota Malang untuk mendaftarkan diri dengan menyerahkan persyaratan yaitu SKHUN ijazah tahun 2011/2012 dan tahun 2010/2011 atau ijazah yang setara dengan Program Paket B. Setelah dilakukan proses pendaftaran dan pendataan, calon siswa baru bisa memantau pelaksanaan PSB *Real Time Online* berikut hasil sementara dan hasil akhir melalui internet. Apabila calon siswa baru tersebut diterima di sekolah tujuan, calon siswa baru melakukan pendaftaran ulang di sekolah tujuan.

Menurut Muhammad Ihsan salah satu siswa SMA Negeri 1 Malang mengungkapkan bahwa :

“Menurut saya PSB Online ini praktis, namun masih ada kekurangan. Kalau praktisnya saya rasa karena kita gak perlu bolak-balik sekolah untuk mengupdate perkembangan nilai sekolah tujuan kita, cukup hanya lewat internet, memasukkan nomor registrasi saya sudah tahu saya berada di peringkat mana sekolah mana.” (wawancara, 20 Desember 2012)

Senada dengan pernyataan diatas, Ahda Nur Laila siswa SMA Negeri 3 Kota Malang mengungkapkan bahwa :

“Pelaksanaan siswa baru tahun ini sederhana, cukup datang ke salah satu sekolah untuk melakukan pendataan dan pendaftaran, tidak perlu disekolah tujuan, namun di seluruh sekolah negeri di Kota Malang, setelah itu saya tinggal melihat informasi diperingkat berapa disekolah mana hanya melalui internet.”

Diukur dari aspek kesederhanaan, hasil kerja pelaksanaan PSB *Real Time Online* terbilang sederhana. Kesederhaan yang dicapai oleh Program PSB *Real Time Online* meliputi prosedur dan tata cara dari pelaksanaannya memberikan fasilitas akses informasi bagi masyarakat dengan cepat, lancar, tidak berberbelit-belit, mudah dan akurat.

b. Bagi Sekolah dan Dinas Pendidikan

Pelaksanaan Penerimaan Siswa Baru (PSB) melalui jalur online dimulai pada tahun 2003 dan Kota Malang dipercaya sebagai salah satu kota percontohan pelaksanaan PSB online. Penerapan sistem baru dalam Penerimaan Siswa Baru ini memberikan kontribusi besar bagi Dinas Pendidikan dan Sekolah.

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti di lapangan, sistem PSB *Real Time Online* mewujudkan pelayanan publik yang transparan. Dengan adanya sistem PSB *Real Time Online*, antara pihak sekolah dan Dinas Pendidikan, saling terkoneksi dalam satu sistem Penerimaan Siswa Baru yang bekerjasama dengan pihak PT. Telkom. Sehingga dari hal ini terdapat sinergitas data antara Dinas Pendidikan dan sekolah-sekolah dalam penyelenggaraan penerimaan siswa baru. Data yang telah diinput

oleh pihak sekolah melalui sistem PSB *Real Time Online* terkoneksi dan dapat dipantau oleh Dinas Pendidikan, sehingga dalam hal ini juga tidak terdapat istilah “siswa titipan” yaitu siswa yang kurang nilainya dan menyuap pihak sekolah agar dapat diterima di sekolah tersebut. Hal ini diungkapkan oleh Ninik K. selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 8 dalam wawancara 20 November 2012:

“Dengan adanya sistem PSB online ini maka semuanya transparan, termasuk tidak ada siswa yang “lewat belakang” atau “menyogok”. Hal ini karena data siswa berikut nama, asal sekolah dan NUN yang telah diverifikasi oleh pihak sekolah dan diinput dalam sistem dan dapat diakses melalui oleh semua khalayak publik”

Senada dengan pernyataan diatas, Endang Z. Lilik Ketua Pelaksana PSB *Real Time Online* SMA Negeri 4 Kota Malang menyatakan bahwa :

“PSB jalur online transparan dan objektif karena penilaiannya berdasarkan NUN dan diumumkan masyarakat bisa memantau dan melihat hasilnya, dibandingkan dengan mandiri jalur online ini lebih objektif dan terbuka, namun yang jadi pernyataan apakah NUN itu hasil murni apa tidak ?” (wawancara 7 Januari 2013)

Dalam aspek transparansi, hasil kerja Dinas Pendidikan termasuk transparan, karena dalam pelaksanaannya terjadi sinergitas data antara Dinas Pendidikan dan Pihak Sekolah, sehingga hal tersebut mengurangi resiko terjadinya KKN dalam proses pelaksanaan PSB *Real Time Online*.

Salah satunya adalah tidak adanya suap menyuap agar siswa yang kurang nilai tersebut dapat masuk dalam sekolah yang diinginkan

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti di lapangan, PSB *Real Time Online* menciptakan efisiensi antara pihak sekolah dan Dinas Pendidikan.

Hal ini dikarenakan PSB *Real Time Online* mampu menjawab masalah-masalah sistem PSB secara konvensional.

Seperti yang diungkapkan oleh Andang Roosdianto, kasi Sarana dan Prasarana Dinas Pendidikan Kota Malang.

“Dulu sebelum da PSB Online, PSB Kota Malang ini menggunakan sistem PSB secara konvensional. Dalam sistem ini prosesnya sangat lama, rumit, melalui banyak meja dan khusus untuk verifikasi harus ada satu admin dari Dinas Pendidikan di tiap-tiap sekolah penyelenggara karena verifikasi dilakukan secara langsung. Hal ini sangat tidak efektif karena memakan banyak waktu, tenaga dan biaya. Sedangkan dengan adanya sistem PSB *Real Time Online*, Dinas Pendidikan hanya cukup memantau saja, karena semua data yang akan diverifikasi sudah masuk dalam sistem”

Senada dengan pernyataan diatas, Matdullah ketua pelaksana PSB *Real Time Online* SMA Negeri 3 Kota Malang mengungkapkan bahwa :

“PSB online lebih efisien dibandingkan jalur penerimaan lain, sekolah tidak perlu repot-repot, sistem sudah ada tinggal melakukan pendaftaran, sekolah hanya mengikuti program dari Dinas Pendidikan itu dan Dinas Pendidikan melegitimasi program tersebut kemudian dijalankan sekolah. Untuk pembayaran sistemnya juga murah, pendaftaran satu sistem mendapatkan 1 paket, dari segi biaya lebih murah online daripada konvensional ” (wawancara 07 Januari 2013)

Menurut Waka Kesiswaan SMA Negeri 4 Kota Malang Endang Z. Lilik mengungkapkan hal yang sama, bahwa :

“Kalau sebelum online, panitia lembur sampai jam 9, kalau sekarang online begitu proses pendaftaran sudah ditutup ya sudah pulang, hasilnya juga bisa langsung kita lihat. Dari segi waktu dan tenaga kan kita tidak capek?” (wawancara 7 Januari 2013)

Dari aspek kesederhaan, PSB *Real Time Online* mempunyai sistem yang sederhana, hal ini didukung oleh pernyataan panitia Dinas Pendidikan dan sekolah yang menyelenggarakan PSB *Real Time Online*.

Menurut A'an Prambudi Staff ICT Dinas Pendidikan Kota Malang mengungkapkan bahwa :

“Sistem yang kita bangun bersama PT. Telkom cukup sederhana, operator sekolah cukup menginput nomor pendaftaran, setelah itu keluar nama dan hasil NUN kemudian tinggal memasukkan pilihan sekolah, setelah pilihan sekolah di masukkan sistem ke kunci dan tinggal melihat hasilnya berada di urutan mana calon pendaftar” (wawancara 07 Januari 2013)

Senada dengan pernyataan diatas, Ketua Pelaksana PSB *Real Time Online* SMA Negeri 1 Kota Malang Moch. Salah mengungkapkan bahwa :

“Secara keseluruhan sangat lebih bagus PSB Online daripada sistem yang lain, penilainnya objektif, sistemnya sederhana, praktis, pendaftaran bisa dimana saja, sehingga tidak terjadi penumpukan antrian di sekolah favorit, sistem pendaftarannya cukup sederhana, data siswa sudah ada tinggal memasukkan pilihan, mencetak bukti pendaftaran, sudah selesai”

Berdasarkan informasi yang diterima peneliti bahwa pelaksanaan PSB *Real Time Online* menjadikan proses Penerimaan Siswa Baru menjadi mudah. Banyak sekali manfaat yang dirasakan oleh pihak sekolah dan pihak Dinas Pendidikan. Sebelum diterapkan pelaksanaan PSB *Real Time Online*, semua pendaftaran terpusat pada sekolah penyelenggara sehingga terjadi proses antrian panjang, lama dan mengeluarkan banyak biaya. Tim verifikasi dari Dinas Pendidikan harus datang langsung ke masing-masing



sekolah penyelenggara. Padahal sekolah yang ada di Kota Malang sangat banyak. Proses ini memakan banyak waktu karena pengumuman hanya bisa dilakukan jika pengumuman dari sekolah sudah dilakukan verifikasi dan mendapatkan legalitas dari Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang. Namun dengan diterapkannya PSB *Real Time Online* ini maka proses tersebut menjadi sangat sederhana, mudah, cepat dan hemat. Tim verifikasi dapat melakukan verifikasi dari Kantor Dinas Pendidikan yang telah terkoneksi dengan Jejaring Pendidikan Nasional (Jardiknas) sehingga hasil PSB bisa dipantau langsung melalui internet. Jika proses tersebut sudah berakhir maka bisa langsung diverifikasi untuk kemudian di legalisasi oleh Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang dan bisa diumumkan di masing-masing sekolah penyelenggara serta bisa diakses melalui internet.

## **B. Analisa dan Interpretasi Data**

### **1. Profil Program PSB *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang**

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dalam hal ini masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk

secara fisik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2006:5). Dinas Pendidikan merupakan organisasi publik yang bertugas menyediakan pelayanan publik. Salah satu bukti konkret yang diberikan Dinas Pendidikan kepada masyarakat yaitu melalui Program Penerimaan Siswa Baru secara *Real Time Online*.

Dinas Pendidikan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas melalui Program PSB *Real Time Online*, karena program ini dilakukan secara online dan berbasis waktu nyata. Dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas ini Dinas Pendidikan bekerja sama dengan PT. Telkom. Kerjasama ini berupa kontrak kerja selama 1 tahun penuh berupa layanan web, layanan akses data, pendampingan selama pelaksanaan PSB *Real Time Online* berlangsung, pelatihan dan gratis biaya integrasi dan migrasi data.

PSB *Real Time Online* merupakan perwujudan pelaksanaan *e-Government* dalam pelayanan pendidikan. Di dalam pelaksanaannya PSB *Real Time Online* mempunyai tujuan dan manfaat atau keuntungan baik bagi Dinas Pendidikan dan sekolah atau bagi orang tua siswa dan siswa.

Adapun tujuan dan manfaatnya adalah sebagai berikut :

1. Tujuan PSB *Real Time Online* :

- a. Meningkatkan mutu layanan pendidikan.
- b. Menciptakan sistem penerimaan siswa baru yang terintegrasi, akurat dan transparan.

- c. Melaksanakan penerimaan siswa baru dengan lebih praktis dan efisien.
- d. Menyediakan basis data sekolah yang akurat.
- e. Memberi fasilitas akses informasi bagi masyarakat dengan cepat, mudah dan akurat.

Tujuan dari PSB *Real Time Online* ini sesuai dengan beberapa pendapat Main (2010 : 3) yang menyebutkan bahwa *e-Government*

bertujuan :

1. Mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses mudah dan murah oleh masyarakat.
2. Membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau oleh masyarakat, membentuk hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional, membentuk mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara, membentuk sistem manajemen dan proses

kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Berdasarkan tujuan *e-Government* yang dikemukakan oleh Main (2010 :

3) tidak terdapat dalam tujuan PSB *Real Time Online* yaitu membentuk hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional. PSB *Real Time Online* memang bekerjasama dengan PT. Telkom sebagai sektor swasta namun kerjasama dengan PT Telkom tersebut tidak disebutkan dalam tujuan dalam program tersebut, selain itu PSB *Real Time Online* merupakan perwujudan *e-Service* di bidang layanan pendidikan, sebuah layanan pendidikan tidak adanya persaingan dalam perdagangan international.

## 2. Manfaat dan Keuntungan PSB *Real Time Online* :

### a. Bagi Dinas Pendidikan dan Sekolah :

1. Memberikan akses yang luas kepada masyarakat.
2. Sinergitas data antara Dinas Pendidikan dan sekolah-sekolah dalam penyelenggaraan penerimaan siswa baru.
3. Tersedianya sebuah basis data terintegrasi bagi pihak Dinas Pendidikan maupun pihak sekolah.
4. Efisiensi pembiayaan.
5. Meningkatkan reputasi sekolah.
6. Mengurangi resiko terjadinya KKN.

7. Meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam penguasaan teknologi informasi.

b. Bagi siswa dan orang tua siswa.

1. Mempermudah untuk mengikuti pendaftaran siswa baru.

2. Mempermudah akses informasi penerimaan siswa baru.

3. Mendapat fasilitas dan pelayanan memuaskan dari pihak sekolah dan Dinas Pendidikan.

4. Meningkatkan ketertiban kemudahan dalam proses penerimaan siswa baru.

Hal ini sesuai dengan beberapa manfaat dari pelaksanaan *e-Government* dalam Indrajit (2002:5) antara lain :

a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholders*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara. Manfaat ini sesuai dengan manfaat program *PSB Real Time Online* yang memberikan efektivitas dan efisiensi baik bagi Dinas Pendidikan dan sekolah maupun masyarakat. Manfaat yang didapatkan oleh Dinas Pendidikan dan sekolah seperti, dengan adanya sistem online panitia *PSB* tidak perlu lembur karena pengolahan data sudah masuk dalam sistem selain itu dari segi pembiayaan dapat dikatakan efisien, karena *PSB Real Time Online* yang ditawarkan oleh PT. Telkom satu paket dengan *SIAP* lainnya. Sedangkan manfaat yang didapatkan oleh masyarakat seperti tidak membutuhkan banyak waktu dan tenaga

untuk mengupdate informasi seputar pelaksanaan PSB, yang dulunya sebelum adanya sistem PSB secara online, masyarakat harus bolak-balik ke sekolah tujuan, padahal belum tentu sekolah yang mereka tuju dekat dengan rumah mereka. Dengan adanya PSB *Real Time Online*, masyarakat dapat mengakses informasi terbaru melalui internet dan dapat bertanya mengirimkan pesan melalui situs resmi atau melalui SMS, sehingga dapat dikatakan sistem PSB *Real Time Online* jauh lebih efisien daripada sistem PSB konvensional.

- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Governance*. Adanya sinergitas data yang terintegrasi antara Dinas Pendidikan dan sekolah penyelenggara dalam satu sistem, dapat meningkatkan adanya transparansi, karena pemerintah dapat mengontrol pelaksanaan PSB *Real Time Online* dengan melalui satu sistem yang saling terkoneksi.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdersnya untuk keperluan aktivitas sehari-hari. Dengan adanya sistem PSB *Real Time Online*, Tim Dinas Pendidikan untuk melakukan verifikasi data tidak perlu datang ke sekolah penyelenggara, cukup hanya dengan melakukan verifikasi melalui data yang telah masuk ke dalam sistem yang dapat diakses melalui internet. Sehingga secara tidak langsung hal ini memangkas biaya administrasi.

- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Program PSB *Real Time Online* bekerjasama dengan PT. Telkom, sistem kontrak kerjasama ini berlangsung selama satu tahun, dan tiap bulannya setiap sekolah dikenai biaya Rp. 350.000 untuk mendapatkan 1 paket SIAP yang terdiri dari beberapa jenis layanan seperti SIAP Dinas, SIAP Sekolah, SIAP Guru, SIAP Siswa, SIAP Ortu dan SIAP PSB *Real Time Online*, dalam kontrak kerjasama ini selain mendapatkan layanan web dalam 1 tahun penuh dan layanan akses data selama 1 tahun penuh, dalam hal perawatan dan upgrade teknologi maupun software semua ditanggung oleh PT. Telkom secara gratis, sehingga apabila dihitung biaya jauh lebih murah apabila Dinas Pendidikan bekerjasama dengan PT. Telkom daripada harus mengkoordinir pengadaan program tersebut sendiri.
- e. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis. Dinas Pendidikan Kota Malang sebelum menjalankan pelaksanaan PSB *Real Time Online* terlebih dahulu melibatkan pihak sekolah dalam mengambil kebijakan tentang Program PSB *Real Time Online* dalam setiap tahunnya. Kebijakan tentang Program PSB *Real Time Online* ini tertuang dalam Surat Keputusan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*, mulai dari tata cara dan ketentuan umum pelaksanaan PSB

*Real Time Online* sampai pada pagu dari masing-masing sekolah yang telah diserahkan sebelumnya oleh pihak sekolah kepada Dinas Pendidikan.

f. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.

Aadanya penggantian sistem konvensional ke sistem online tentu karena dalam sistem konvensional terdapat beberapa masalah, antara lain memakan banyak waktu, tenaga dan biaya. Sehingga dengan adanya sistem PSB *Real Time Online* diyakini bahwa hal tersebut dapat membuat pelayanan bermanfaat bagi semua pihak. Dinas Pendidikan Kota Malang berkewajiban untuk mengkoordinasikan pelaksanaan *e-Service* dan melaporkan kemajuan serta permasalahan-permasalahannya dan daerah harus dapat berfungsi efektif sesuai dengan kewenangannya masing-masing dalam suatu interaksi yang responsive, handal dan terpercaya.

Tujuan adanya PSB *Real Time Online* diantaranya ingin menciptakan pelaksanaan sistem penerimaan siswa baru yang transparan, efisien dan sederhana dan dapat memberikan manfaat dan keuntungan baik bagi Dinas Pendidikan dan sekolah penyelenggara maupun kepada masyarakat sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas



### 1.1. Aspek Aktor Pelaksana atau Sumberdaya Manusia dalam Melaksanakan Program PSB *Real Time Online*

Berdasarkan pengamatan peneliti, aktor pelaksana PSB *Real Time Online* yang terdiri dari sekolah, Dinas Pendidikan Kota Malang dan PT. Telkom melaksanakan program tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing. Dalam proses pelaksanaan, ketiga aktor saling bekerjasama untuk menyediakan pelayanan penerimaan siswa baru melalui pemanfaatan sistem teknologi informasi. Pihak sekolah, Dinas Pendidikan dan PT. Telkom saling berkoordinasi untuk mewujudkan sistem PSB *Real Time Online* berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelaksanaan Program PSB *Real Time Online* tidak terlepas dari aktor pelaksana. Untuk mendukung pelaksanaan *e-Government* sumber daya manusia harus memperhatikan beberapa hal antara lain (Rahadi dan Wijanarko, 2010:71-73) :

1. Sikap dan persepsi pegawai harus mendukung kehadiran *e-Government*. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan,

Ketiga aktor pelaksana yaitu Dinas Pendidikan, sekolah dan PT.

Telkom mendukung program *PSB Real Time Online*. Panitia sekolah sebagai wadah yang berurusan langsung dengan masyarakat, bekerja secara maksimal sesuai dengan tugasnya masing-masing. Begitu pula dengan Dinas Pendidikan yang siap memantau dan berupaya agar sistem berjalan dengan baik. PT. Telkom yang membuat sistem PSB

*Real Time Online* mendukung sepenuhnya pelaksanaan penerimaan siswa baru dengan melakukan pendampingan saat PSB berlangsung dan mengatasi masalah-masalah yang terkait sistem. Dapat diambil kesimpulan bahwa, ketiga aktor pelaksana sepenuhnya mendukung kehadiran PSB *Real Time Online* sebagai perwujudan pelaksanaan *e-Service*.

2. Pegawai memiliki kecenderungan untuk berorientasi pada pihak luar, stabil dan efisien. Ketiga aktor pelaksana dalam PSB *Real Time Online* memanfaatkan sistem yang ada untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Panitia PSB *Real Time Online* memberikan pelayanan publik secara efisien, mereka bekerja secara cepat dan tepat sesuai dengan tugasnya masing-masing. Dapat diambil kesimpulan bahwa aktor pelaksana bekerja untuk memberikan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan pelayanan publik.
3. Menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi. Saat proses pelaksanaan berlangsung pihak sekolah dan Dinas Pendidikan memberikan informasi terbaru mengenai pelaksanaan penerimaan siswa baru setiap saat. Sehingga dalam pelaksanaannya masyarakat tidak kekerungan informasi dan tidak mengalami masalah dalam proses pendaftaran.

Berbeda dengan pendapat ahli diatas, Koswara (2008:50-53) secara lebih spesifik mengungkapkan bahwa, sumber daya manusia meliputi

“system analyst” yang mempunyai keahlian dalam menganalisa sistem, diperlukan kalau akan membuat sistem informasi yang baru, sebelumnya harus dianalisis sistem yang sedang berjalan, lalu ditentukan perbaikan apa yang harus dilakukan, programmer yang punya keahlian membuat dan mengembangkan program komputer terutama yang berbasis OSS sehingga akan dengan mudah dan cepat dalam membuat perangkat lunak yang diperlukan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian di lapangan bahwa panitia PSB Online dapat menguasai pengetahuan tentang computer. Panitia operator di masing-masing sekolah adalah mereka yang berasal dari tenaga IT sehingga jika dalam proses pelaksanaan mengalami masalah terkait sistem, mereka dapat mengatasi masalah tersebut. Aktor pelaksana dalam PSB *Real Time Online* berasal dari tenaga IT yang memenuhi persyaratan sebagai operator dan mereka dapat bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing.

## **1.2. Proses Pelaksanaan Program PSB *Real Time Online***

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan, semua SMA Negeri di Kota Malang otomatis mengikuti program Dinas pendidikan yaitu PSB *Real Time Online*, dalam pelaksanaan tersebut, calon pendaftar dapat memilih seluruh sekolah karena tidak diberlakukannya sistem rayonisasi. Hal ini memberikan kesempatan yang besar kepada calon pendaftar untuk bersekolah di sekolah negeri. Adapaun syarat untuk mendaftar di sekolah

tersebut siswa SMP atau sederajat lulusan tahun 2012 atau 1 tahun sebelumnya yaitu tahun 2011. Terdapat dua tahap yaitu tahap pendataan dan pendaftaran. Tahap pendaftaran dilakukan di seluruh sekolah negeri Kota Malang. Khusus untuk siswa luar Kota Malang sebelum melakukan pendaftaran, calon pendaftar harus melakukan pendataan atau registrasi karena data mereka belum ada di database Dinas Pendidikan Kota Malang.

Tahapan implementasi *e-Government* menurut Howard (2001) :

1. Langkah publikasi : informasi tentang kegiatan pemerintahan secara online
2. Langkah interaksi : masyarakat mampu memiliki interaksi sederhana dengan pemerintah seperti mengirim email atau “chat room”.
3. Langkah transaksi : menyediakan layanan masyarakat dengan transaksi menggunakan internet seperti pembayaran lisensi dan permit.

Sesuai dengan pendapat diatas PSB *Real Time Online* merupakan sistem yang dibangun untuk memberikan informasi tentang kegiatan penerimaan siswa baru secara online. PSB *Real Time Online* juga menyediakan akses komunikasi dan interaksi kepada masyarakat melalui fasilitas pesan anda dalam web. Namun PSB *Real Time Online* bukan merupakan langkah transaksi seperti pendapat diatas karena dalam PSB *Real Time Online* tidak terdapat transaksi pembayaran yang dilakukan menggunakan internet. Sehingga dalam PSB *Real Time Online* hanya terdapat langkah publikasi dan interaksi.

Pelaksanaan program PSB *Real Time Online* adalah merupakan salah satu bentuk wujud pengembangan *e-Government* dalam bidang pelayanan pendidikan. *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholders); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan yang selama ini berjalan (Indrajit, 2002:4). Dinas Pendidikan Kota Malang berupaya untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan pendidikan dalam hal ini menyangkut penerimaan siswa baru dengan mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan internet. Dalam proses pelaksanaan terdapat suatu hubungan yang harmonis antara *stakeholders* yang ada. Stakeholders dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* ini adalah Dinas Pendidikan, sekolah, PT. Telkom dan masyarakat. Terdapat interaksi antara *stakeholders* tersebut, sekolah dibawah naungan dan koordinasi dari Dinas Pendidikan melakukan kontrak kerjasama dengan PT. Telkom dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Kerjasama ini dilakukan bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat.

Dengan adanya PSB *Real Time Online* masyarakat mendapatkan pelayanan berbentuk elektronik (*e-Service*). *E-Service* merupakan layanan elektronik yang menyangkut pengiriman informasi dan layanan melalui internet (Rocheleau, 2006:129). Layanan PSB *Real Time Online* ini dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan hanya melalui akses

internet yaitu melalui situs <http://malang.siap-ppdb.com>. Dalam situs terdapat berbagai informasi yang ada antara lain : aturan dan prosedur, jadwal pelaksanaan, alur pendaftaran, info sekolah, daya tampung, data pendaftar, hasil seleksi, statistik PSB, info sebaran NUN, unduh peringkat NUN SD, arsip PSB tahun lalu, info dan berita, pesan anda, fasilitas SMS, sistem SIAP *online*. Dalam situs tersebut dapat digambarkan bahwa terdapat interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti contoh bahwa masyarakat diberikan layanan mengirim pesan dan fasilitas SMS. Masyarakat tidak lagi perlu jauh-jauh untuk bertanya mengenai informasi terkait PSB *Real Time Online* kepada sekolah ataupun Dinas Pendidikan namun hanya lewat SMS, masyarakat mendapatkan respon jawaban yang mereka inginkan.

Berdasarkan pengamatan penulis, untuk pelaksanaan PSB *Real Time Online* yang ada di Kota Malang pada tahun 2012 ini berlangsung sesuai dengan ketentuan dan tata cara serta aturan yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendidikan. Hal ini bisa dilihat mulai dari tahap pendaftaran yang tepat waktu yaitu ditutup pada hari terakhir pada pukul 14.00 WIB sampai pada tahap hasil seleksi yang diserahkan ke Dinas Pendidikan Kota Malang. Masing-masing sekolah menyerahkan pagu yang akan diterima yang kemudian menjadikan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang untuk digunakan sebagai bahan rujukan dan landasan dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* di Kota Malang tahun 2012. Dan untuk lebih mengotentikkan data hasil seleksi, sebelum dipublikasikan

maka terlebih dahulu hasil seleksi tersebut diverifikasi oleh tim dari Dinas Pendidikan Kota Malang, apakah telah sesuai dengan SK tersebut atau tidak. Dan berdasar pengamatan hasil seleksi tidak ada kejanggalan baik jalur online maupun jalur mandiri. Semua pagu dari masing-masing sekolah terpenuhi.

Dinas Pendidikan Kota Malang melalui Program PSB *Real Time Online* mempunyai tujuan memperbaiki mutu kualitas yang selama ini berjalan melalui adopsi penggunaan *e-Government* dengan melibatkan swasta dan masyarakat.

### **1.3.Aspek Sarana dan Prasarana dalam Pelaksanaan Program PSB *Real***

#### ***Time Online***

Berdasarkan pengamatan peneliti, yang bertanggungjawab terhadap pengadaan sarana dan prasarana di sekolah adalah Dinas Pendidikan dengan memberikan anggaran kepada sekolah, sekolah yang membelanjakan anggaran sarana dan prasarana tersebut. Pemanfaatan sarana dan prasana baik itu pada Dinas Pendidikan dan masing-masing sekolah sudah optimal. Hal ini terlihat dari bagaimana operator dapat menguasai sarana dan prasarana yang ada. Tiap tahunnya masing-masing operator sekolah mendapatkan pelatihan dan dibekali materi mengenai sistem PSB *Real Time Online*, sehingga operator dapat bekerja maksimal dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang telah disediakan.

Menurut Koswara (2008:50-53) menyebut bahwa keberhasilan pembangunan *e-Government* tidak terlepas dari beberapa komponen antara lain :

1. Perangkat keras yang meliputi perangkat computer, sistem jaringan dan sistem telekomunikasi. Hal ini sangat tergantung dari jumlah data yang diolah. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, jumlah data yang diolah sangat banyak sehingga perangkat keras komputer yang digunakan minimum Pentium 3, memori 128 MB, VGA 16 MB, Printer ink jet atau laser jet. Sistem Jaringan yang digunakan yaitu Jaringan Pendidikan Nasional (Jardiknas), untuk sistem telekomunikasi, PSB *Real Time Online* belum mempunyai fasilitas telekomunikasi sendiri, Dinas Pendidikan menggunakan fasilitas dari PT. Telkom setempat.
2. Perangkat lunak meliputi sistem operasi, bahasa pemrograman dan aplikasi computer yang digunakan. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, perangkat lunak yang digunakan berupa, Microsoft windows dan linux. PSB *Real Time Online* menggunakan open source maka yang perlu diperhatikan harus dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang ICT sehingga dapat membuat, mengembangkan dan merawat sendiri. Hal tersebut sudah dilakukan Dinas Pendidikan dengan memberikan pelatihan kepada operator sekolah setiap ada software terbaru yang digunakan oleh sistem.



3. Data meliputi data tekstual, suara, gambar, video dan data spasial.

Kebutuhan pengolahan, penyimpanan dan penyebarluasan data untuk *e-Government* sangat bervariasi hal ini ditentukan dengan jenis data dan jumlah data yang diolah. Database yang dibangun bisa terpusat atau tersebar. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di lapangan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, database siswa kota Malang terpusat dalam database Dinas Pendidikan Kota Malang. Hal ini bertujuan untuk sinkronisasi data antara pihak sekolah dan Dinas Pendidikan. Untuk sistem informasi yang ditampilkan dalam web hanya berupa tekstual dan gambar.

4. Prosedur meliputi cara menginstal perangkat lunak yang dibangun artinya harus ada dokumen pendukung untuk membantu para pengguna dalam melaksanakan pekerjaannya. Sesuai dengan pendapat tersebut PT. Telkom membuat panduan bagi operator sebagai petunjuk teknis operator dalam menjalankan sistem tersebut.

Perangkat atau piranti komputer yang digunakan haruslah yang bisa menunjang kinerja sistem PSB *Real Time Online*. Dinas Pendidikan memberikan rekomendasi khusus terkait aplikasi software yang digunakan dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Ketiga aplikasi yang digunakan oleh operator sekolah yaitu browser internet, Microsoft excel dan komputer, harus terkoneksi dengan baik agar nantinya dalam proses pelaksanaan tidak terasa lambat pada saat menampilkan informasi lewat internet, tidak macet dan tidak ada gangguan lainnya. Secara keseluruhan

sarana dan prasarana yang digunakan dalam PSB *Real Time Online* sesuai dengan pendapat Koswara (2008:50-53) yang mengungkapkan 5 komponen dasar keberhasilan pembangunan *e-Government* seperti di atas.

## 2. Tipologi atau Jenis Layanan PSB *Real Time Online*

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa, PSB *Real Time Online* termasuk dalam dua tipe jenis layanan yaitu *publish* dan *interact*. Dalam sistem PSB *Real Time Online* masyarakat dapat mengakses langsung informasi mengenai penerimaan siswa baru melalui komputer atau handphone melalui situs <http://siap.malang-ppdb.com> dan masyarakat dapat melakukan interaksi dan komunikasi dengan operator dengan mengirimkan pesan melalui website maupun melalui SMA (Short Message Service)

PSB *Real Time Online* adalah suatu bentuk layanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan kepada masyarakat melalui *e-Government*. Di dalam teori *e-Government* terdapat jenis-jenis pelayanan yang dibagi menjadi tiga kelas utama : (Indrajit, 2002:29-33)

1. *Publish* : Jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena selain proyeknya berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Jenis *publish* ini adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasinya berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh

masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

Biasanya kanal akses yang digunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet.

2. *Interact* : Jenis merupakan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Seperti, situs yang memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik dan dimana masyarakat dapat melakukan diskusi unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask questios*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya)

3. *Transact* : Jenis ini merupakan interaksi dua arah hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

Dalam PSB *Real Time Online* jenis layanan yang diberikan adalah *publish* dan *interact*. Dinas Pendidikan Kota Malang menyediakan informasi mengenai PSB *Real Time Online* melalui internet yang dapat diakses melalui situs <http://malang.siap-ppdb.com>. Dalam situs terdapat berbagai informasi yang ada antara lain : aturan dan prosedur, jadwal pelaksanaan, alur pendaftaran, info sekolah, daya tampung, data pendaftar, hasil seleksi, statistik PSB, info sebaran NUN, unduh peringkat NUN SD, arsip PSB tahun lalu, info dan berita, pesan anda, fasilitas SMS, sistem

SIAP *online*. Dinas Pendidikan Kota Malang mempublikasikan data yang dilakukan oleh operator dengan sistem login yang diproteksi dengan password. Masyarakat dapat secara langsung mengakses melalui internet baik dengan piranti computer maupun handphone dengan mengakses situs <http://malang.siap-ppdb.com> dan mencari data yang dibutuhkan.

Masyarakat akan mendapatkan informasi secara *up to date* proses pelaksanaan PSB secara *Real Time Online* yang memiliki kemampuan portabel yang dapat dengan mudah diakses dari lokasi manapun baik melalui internet maupu intranet.

Sedangkan jenis layanan *interact* merupakan komunikasi dua arah antara pemerintah dan meraka yang berkepentingan. Di dalam PSB *Real Time Online* ini, masyarakat dapat melakukan *searching* terkait informasi khusus yang mereka butuhkan melalui pesan fasilitas pesan anda. Dan dapat mendapatkan informasi terkait proses maupun hasil seleksi PSB *Real Time Online* melalui SMS (*Short Message Service*) dari berbagai operator telepon seluler di Indonesia. Dalam hal ini masyarakat mendapatkan kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai proses maupun hasil dari PSB *Real Time Online*.

PSB *Real Time Online* tidak termasuk dalam jenis pelayanan *transact* karena didalam PSB *Real Time Online* masyarakat tidak dipungut biaya atau gratis dalam menerima layanan. Dinas Pendidikan merupakan organisasi publik dan sudah sepatutnya apabila dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat, organisasi publik tidak mendapatkan keuntungan.

### 3. Tipe Relasi Program PSB *Real Time Online*

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan dapat disimpulkan bahwa PSB *Real Time Online* merupakan program dari Dinas Pendidikan dan dalam membangun sistem tersebut Dinas Pendidikan bekerjasama dengan PT. Telkom. Sistem tersebut dibangun dilengkapi dengan beberapa fitur yang bertujuan untuk menggantikan dan menjawab permasalahan yang terdapat dalam PSB konvensional. Dalam kerjasama tersebut tentu saja menguntungkan kedua belah pihak, pihak sekolah penyelenggara dan dinas pendidikan dan PT. Telkom itu sendiri. Kerjasama tersebut berupa layanan web dan layanan data selama 1 tahun penuh, pendampingan dan pelatihan sebelum atau selama pelaksanaan PSB berlangsung dan gratis biaya integrasi atau migrasi data.

Di dalam konsep *e-Government* terdapat empat jenis klasifikasi (Indrajit, 2002:41-45) yaitu, *Government to Citizens (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Government (G2G)* dan *Government to Employees (G2E)*.

Dalam mencapai pemerintahan yang baik dibutuhkan adanya kerjasama yang baik antara pemerintah, swasta dan masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis, Program PSB *Real Time Online* ini

termasuk dalam jenis *Government to Citizens* (G2C) dan *Government to Business* (G2B).

Menurut Indrajit (2002:41-45) *Government to Citizens* merupakan aplikasi *e-Government* dimana pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dinas Pendidikan Kota Malang melalui PSB *Real Time Online* memudahkan masyarakat dengan pelayanan pendidikan yaitu dalam penerimaan siswa baru yang hanya cukup di akses melalui internet sehingga masyarakat tidak perlu datang ke sekolah tujuan. Interaksi tersebut diwujudkan dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Dalam situs <http://siap.malang-ppdb.com> tercantum informasi mengenai pelaksanaan PSB *Real Time Online*, diantaranya informasi mengenai tata cara dan ketentuan umum, jadwal pelaksanaan, daya tampung, hasil seleksi sementara dll. Sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Sistem PSB *Real Time Online* juga dilengkapi dengan *framework rules* yang dapat melakukan proses seleksi dengan campur tangan manusia dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat akan bersihnya sistem penerimaan siswa baru.

Hubungan antara pemerintah dan swasta dalam ranah *e-Government* disebut dengan *Government to Business* (G2B). Diperlukan adanya relasi dan interaksi antara pemerintah dan sektor swasta untuk menjalankan roda pemerintahannya. Dinas Pendidikan bekerjasama dengan PT. Telkom untuk

menyediakan pelayanan penerimaan siswa baru secara *online*. Dalam hal ini antara Dinas Pendidikan dan PT. Telkom melakukan proses secara merger dengan sistem kontrak kerja sesuai dengan regulasi dan hukumnya.

PT. Telkom menyediakan fitur otomasi proses PSB secara langsung menggunakan media internet, mulai dari proses pendaftaran, proses seleksi, hingga pengumuman hasil penerimaan siswa secara langsung nyata melalui internet dan juga SMS. PT. Telkom menyadari bahwa walaupun kegiatan PSB adalah kegiatan umum yang dilaksanakan di seluruh sekolah setiap tahun, namun setiap daerah memiliki kriteria dan prosedur PSB yang unik dan spesifik sesuai dengan kebutuhan di daerah tersebut. Oleh karena itu, sejak awal sistem ini telah dirancang sedemikian hingga bisa mengakomodir dan adaptif terhadap berbagai kebutuhan PSB yang berbeda. Sejauh ini, PT. Telkom mendapat respon positif atas system ini. Hal ini menunjukkan bahwa sistem ini bekerja dengan baik serta mampu membawa dampak positif pada masyarakat.

Hubungan pemerintah dengan pemerintah (G2G) bertujuan untuk memperlancar kerjasama dan proses komunikasi antara pemerintah. Dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*, Dinas Pendidikan tidak melakukan kerjasama dengan instansi pemerintah lainnya. Pemerintah Kota Malang memberikan wewenang kepada Dinas Pendidikan untuk bertanggungjawab dalam pengelolaan dan pelaksana pendidikan salah satunya dalam penerimaan siswa baru secara online.

*Government to Employees* (G2E) merupakan hubungan antara pemerintah dengan perusahaan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri sebagai pelayan masyarakat (Indrajit, 2002:41-45). Dalam hal ini pihak Dinas Pendidikan tidak melakukan kerjasama dengan perusahaan karena dalam peningkatan kinerja Dinas Pendidikan bekerjasama dengan PT. Telkom untuk melakukan pelatihan kerja terhadap panitia dan operator PSB *Real Time Online*. Dalam proses pelaksanaan PT. Telkom melakukan pendampingan terhadap panitia dan operator baik di Dinas Pendidikan maupun di masing-masing sekolah penyelenggara.

#### **4. Hambatan dalam Pelaksanaan Program PSB *Real Time Online* baik Internal maupun Eksternal**

Pelaksanaan *e-Service* melalui Program PSB *Real Time Online* masih mengalami hambatan baik hambatan internal maupun eksternal. Berdasarkan informasi yang telah didapat oleh peneliti, hambatan internal dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* hanya terdapat hambatan teknis saja seperti gangguan listrik dan gangguan internet. Sedangkan hambatan eksternalnya adalah ketidakpahaman dan sikap apatisme masyarakat akan sistem pelaksanaan PSB *Real Time Online*.

Menurut Prihanta (2010:4) hambatan dan tantangan dalam penerapan *e-Government* :



1. *E-Leadership* : prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
2. Infrastruktur jaringan informasi : kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses kualitas, lingkup dan biaya jasa akses.
3. Pengelolaan informasi : kualitas dan kemana pengelolaan informasi.
4. Lingkungan bisnis : kondisi pasar, sistem perdagangan dan regulasi yang membentuk konteks perkembangan bisnis teknologi informasi.
5. Masyarakat dan sumber daya manusia : difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

Berdasarkan hambatan diatas bahwa yang sesuai dengan hambatan PSB *Real Time Online* di Kota Malang adalah mengenai masyarakat dan sumber daya manusia. Dinas Pendidikan Kota Malang dan sekolah penyelenggara sudah sepenuhnya melakukan sosialisasi secara langsung maupun melalui media elektronik. Namun sosialisasi tersebut belum sepenuhnya tepat sasaran. Sikap apatisme dari masyarakat yang seakan enggan tahu adanya mekanisme mengenai sistem ini menjadikan kendala pada saat pelaksanaan mereka banyak menemui kesulitan. Solusi untuk mengatasi sosialisasi yang belum tepat sasaran kepada masyarakat adalah dengan memberikan penekanan sosialisasi kepada masyarakat golongan status sosial ekonomi menengah keatas terlebih dahulu, karena mereka lebih dekat dengan teknologi internet. Sehingga mereka akan mampu

menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan *e-Government*.

Sedangkan berdasarkan data yang ditemukan peneliti di lapangan, kualitas sumber daya manusia (aparatur) tidak menjadi kendala, actor pelaksana dari Dinas Pendidikan maupun sekolah sudah memenuhi kualifikasi sebagai actor pelaksana PSB *Real Time Online*, mereka merasakan kemudahan adanya sistem penerimaan siswa baru secara online sehingga mereka mendukung secara penuh adanya implementasi *e-Government*. Hal ini tidak sesuai dengan pendapat Djumadal (2008:3) yang mengungkapkan bahwa hambatan dari pelaksanaan *e-Government* salah satunya dikarenakan dari pejabat yang belum memenuhi makna dari *e-Government* sehingga dalam implementasinya *e-Government* tidak mendapat dukungan secara penuh oleh para pejabat.

## **5. Respon Pengguna (user) terhadap Kualitas Layanan Program PSB *Real Time Online***

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, PSB *Real Time Online* mendapatkan respon positif dari masyarakat, dengan adanya sistem tersebut masyarakat merasakan manfaat dan keuntungan antara lain proses pendaftaran dapat dilaksanakan di seluruh sekolah negeri di Kota Malang, calon pendaftar bebas memilih seluruh sekolah negeri di Kota Malang

sesuai dengan pilihannya dan pendaftaran tersebut gratis atau tidak berbiaya. Namun masih terdapat kekurangan dalam sistem tersebut diantaranya masyarakat mengeluhkan antrian yang panjang dalam proses pendaftaran.

Dinas Pendidikan merupakan organisasi publik yang bertugas untuk menyediakan layanan kepada masyarakat terutama dalam bidang pendidikan. Dengan adanya pergeseran model administrasi publik tidak hanya berdampak pada organisasi saja tapi juga mempengaruhi terhadap model pelayanan publik yang diberikan. Dinas Pendidikan Kota Malang sudah seharusnya berorientasi terhadap masyarakat dengan mengetahui kepentingan publik dan kebutuhan publik, kemudian menyediakan layanan yang responsif dan tidak diskriminatif. Dalam penerimaan siswa baru Dinas Pendidikan berupaya menyediakan pelayanan publik memudahkan masyarakat sejak mulai tahun 2003. Dan Dinas Pendidikan terus mengembangkan sistem tersebut dengan baik dari tahun ke tahun.

Dalam menyediakan pelayanan pelayanan publik dalam penerimaan siswa baru secara online, Dinas Pendidikan harus mempunyai standar tertentu untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, Dinas Pendidikan dituntut untuk mencapai beberapa indikator, antara lain :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara

memadai serta dimengerti (Sinambela, 2006:6). Dengan melalui situs resmi PSB *Real Time Online* masyarakat dengan mudah dapat mengakses seluruh informasi yang diinginkan dalam proses pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Masyarakat dapat mengetahui dari proses pendaftaran sampai pada hasil seleksi. Dinas Pendidikan mempublikasikan semua data terkait proses pelaksanaan PSB *Real Time Online*.

2. Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (KepMenPan 81/1995). Dengan adanya Program PSB *Real Time Online*, maka penerimaan siswa baru akan ditutup melalui sistem secara otomatis ditutup sesuai dengan yang telah ditentukan. Sehingga apabila sistem telah ditutup calon siswa baru tidak bisa mendaftar secara online.
3. Efisien, publik menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat dan tidak banyak membuang energi (Dwiyanto, 2006:147-171). Dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* masyarakat tidak perlu datang ke sekolah tujuan untuk mendaftar atau mengupdate informasi seputar proses pelaksanaan penerimaan siswa baru. Masyarakat dapat mendaftar ke sekolah yang telah terdaftar dalam PSB *Real Time Online* dan dapat mengakses berbagai informasi melalui situs <http://malang.siap-ppdb.com> dan dapat mengirim pesan baik melalui situs ataupun melalui SMS apabila mereka mengalami kesulitan atau apabila ada pertanyaan seputar PSB *Real Time*

*Online* dan tim yang telah ditunjuk akan langsung memberikan klarifikasi terhadap pertanyaan ataupun keluhan-keluhan yang muncul.

4. Kesamaan hak, semua masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama (Sinambela, 2006:6). Pelayanan yang sama terjadi mulai dari tahap awal sampai pada tahap akhir PSB *Real Time Online*. Misalnya harus antri dahulu untuk kemudian bisa dimasukkan dalam database dari masing-masing sekolah. Tidak ada pengecualian untuk siapapun sesuai urutan dan proses yang berlaku. Kesamaan hak juga ditunjukkan karena penilaian sistem PSB *Real Time Online* tahun 2012 ini obyektif yaitu dengan NUN.

Adanya *e-Government* merupakan tuntutan masyarakat informasi yang menuntut terbentuknya pemerintah yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat (Heriyadi dkk, 2012:2) :

- c. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.
- d. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi dan dialog public di dalam perumusan kebijakan negara

Berdasarkan pendapat diatas PSB *Real Time Online* merupakan pelayanan publik dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya sistem online masyarakat mudah menjangkau informasi yang mereka butuhkan dalam proses pelaksanaan pendaftaran hingga hasil pengumuman. Masyarakat merasakan kemudahan dengan adanya sistem online, dengan adanya sistem online, sistem penerimaan siswa baru di Kota Malang ini menjadi terpercaya, karena proses pendaftaran melalui sistem tanpa campur tangan manusia dan penilaiannya secara obyektif sehingga hasil dari sistem PSB *Real Time Online* dapat dipertanggungjawabkan bahwa sistem tersebut bersih dari KKN.

Di dalam sistem PSB *Real Time Online* terdapat fasilitas interaksi dari masyarakat ke pemerintah, masyarakat dapat mengirimkan pertanyaan, kritik maupun saran melalui pesan anda atau melalui SMS (Short Message Service). Sehingga melalui media ini masyarakat menjadi tahu tuntutan keinginan dan aspirasi dari masyarakat untuk memperbaiki kualitas pelayanannya kedepan.

##### **5. Hasil Kerja Implementasi Program PSB *Real Time Online* dilihat dari Aspek Transparansi, Efisien dan Kesederhanaan.**

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti di lapangan, PSB *Real Time Online* memberikan manfaat bagi masyarakat, Dinas Pendidikan dan Sekolah. Secara keseluruhan hasil kerja implementasi program PSB *Real*

*Time Online* meningkatkan aspek transparansi, efisien dan kesederhanaan bagi masyarakat, Dinas Pendidikan dan sekolah.

### 1. Transparansi

Bagi masyarakat penyediaan informasi mengenai aturan dan prosedur yang harus diikuti oleh calon pendaftar, jadwal pelaksanaan, alur pendaftaran, daya tampung, data pendaftar, hasil seleksi dan rentang nilai masing-masing sekolah jelas terdapat dalam situs <http://siap.malang-ppdb.com> bahasa yang digunakan dalam situs tersebut mudah dimengerti dan jelas. Masyarakat diberi kemudahan dalam mengakses informasi melalui komputer atau handphone yang tersambung dengan internet dan melalui SMS. Masyarakat bisa melakukan pengaduan dan keluhan terkait dengan masalah yang mereka rasakan dengan mendatangi Dinas Pendidikan atau melalui SMS ke nomor 3499 dan melalui fasilitas pesan anda dalam situs. Bagi sekolah dan Dinas Pendidikan transparansi terwujud dengan adanya sistem PSB *Real Time Online* karena dalam penilaian sistem menggunakan NUN sehingga penilaiannya obyektif dan tidak ada suap menyuap untuk bisa diterima di sekolah yang diinginkan.

Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik antara lain (Dwiyanto, 2006:147) :

a. Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan publik.

Penilaian disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya, waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Dalam situs

resmi PSB *Real Time Online* <http://malang.siap-ppdb.com> disebutkan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi calon siswa baru untuk melakukan pendataan dan pendaftaran berikut dengan dasar dan cara seleksi baik jalur online maupun jalur mandiri, disebutkan juga biaya yang harus dikeluarkan untuk jalur online maupun jalur mandiri tidak dipungut biaya, berikut dengan jadwal pelaksanaan mulai dari seleksi hingga pengumuman.

- b. Tranparansi menunjuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain. Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan sebagaimana adanya merupakan hal yang sangat penting dipahami oleh para pengguna layanan. Tugas dari penyelenggara layanan adalah mampu menjelaskan kepada para *stakeholders* yang membutuhkan informasi dan penjelasan mengenai prosedur dan praktik pelayanan yang merupakan bagian dari konsep transparansi pelayanan. Menurut pengamatan penieiti, sebelum pelaksanaan PSB *Real Time Online* para penyedia layanan termasuk operator sekolah dan Dinas Pendidikan diberi penjelasan terkait bagaimana mereka akan menjalankan tugasnya, sehingga mereka paham betul mengenai proses pelaksanaan PSB *Real Time Online* dan dapat menyediakan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

Sosialisai baik melalui media elektronik juga dilakukan oleh Dinas



Pendidikan dan pihak sekolah kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui aturan main sistem PSB *Real Time Online*

c. Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai beberapa aspek penyelenggara pelayanan publik. Mudahnya pengguna layanan dalam memperoleh informasi mengenai beberapa aspek penyelenggara pelayanan publik dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tersebut mempunyai nilai transparansi yang tinggi. Dalam sistem PSB *Real Time Online*, semua informasi terkait proses pelaksanaannya dapat diakses melalui situs resmi <http://malang.siap-ppdb.com>. Dalam situs tersebut juga disediakan layanan pesan anda untuk masyarakat bertanya mengenai seputar pelaksanaan PSB *Real Time Online* dan selain tersebut terdapat fasilitas SMS.

## 2. Efisien

Efisien menurut Dwiyanto (2006:147-171) Efisien dapat didefinisikan sebagai perbandingan yang terbaik antara input dan output. Dengan demikian apabila suatu output dapat dicapai dengan input yang minimal maka dinilai efisien. Efisien dalam pelayanan publik dapat disebutkan sebagai masyarakat yang memperoleh pelayanan publik dalam waktu yang relatif singkat dan tidak membutuhkan banyak tenaga. Bagi masyarakat sistem PSB *Real Time Online* merupakan pelayanan publik yang efisien, hal tersebut dikarenakan biaya pendaftaran PSB *Real Time Online* gratis, masyarakat bisa mengakses informasi melalui internet sehingga tidak perlu datang ke sekolah tujuan. Hal ini sesuai dengan pendapat Dwiyanto

(2006:147-171), dari perspektif pengguna layanan, publik menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.

Bagi Dinas Pendidikan dan sekolah dengan mekanisme PSB *Real Time Online* ini maka pelaksanaan penerimaan siswa baru menjadi lebih efisien. Terjadi penghematan yang sangat signifikan baik dari segi waktu maupun biaya bagi Dinas Pendidikan dan sekolah. Jika dalam sistem pendaftaran rayonisasi tim verifikasi harus mendatangi sekolah-sekolah penyelenggara, maka dengan melalui PSB *Real Time Online* verifikasi dapat dilakukan di Kantor Dinas Pendidikan sehingga waktu yang diperlukan untuk melakukan verifikasi menjadi lebih singkat dan cepat sehingga pengumuman di masing-masing sekolah menjadi lebih cepat, karena pengumuman baru bisa dilaksanakan setelah sekolah penyelenggara telah menyerahkan hasilnya ke Kantor Dinas Pendidikan Kota Malang kemudian dilakukan verifikasi. Setelah itu pengumuman sah untuk masing-masing sekolah dengan mendapatkan vasilidasi dari Kepala Dinas Pendidikan Kota Malang. Panitia PSB di sekolah tidak perlu lembur sehingga panitia tidak capek dan tidak membung-buang waktu. Hal ini sesuai dengan Dwiyanto (2006:147) dalam perspektif pemberi layanan, organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar harga pelayanan, murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik.

### 3. Kesederhanaan

Berdasarkan hasil penelitian peneliti di lapangan, bagi masyarakat PSB *Real Time Online* merupakan program penerimaan siswa baru yang sederhana. Masyarakat cukup datang ke salah satu sekolah di Kota Malang dengan menyerahkan persyaratan yaitu SKHUN ijazah tahun 2012/2013 atau tahun 2011/2012. Setelah dilakukan proses pendataan dan pendaftaran, calon siswa baru bisa memantau pelaksanaan PSB *Real Time Online* berikut hasil sementara setiap waktunya dan hasil akhir melalui internet. Dengan adanya sistem tersebut masyarakat tidak perlu bolak-balik ke sekolah tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai proses pelaksanaan tersebut. Bagi Dinas Pendidikan dan sekolah sistem PSB *Real Time Online* tahun 2012 lebih sederhana dibandingkan dengan sistem lainnya, operator sekolah hanya menginput pilihan sekolah kemudian mencetak hasil printout pendaftaran. Pendaftaran bisa dilakukan di seluruh sekolah di Kota Malang, bukan hanya di sekolah tujuan, sehingga tidak terjadi proses antrian lama di sekolah penyelenggara. Selain itu dengan adanya sistem online, tim verifikasi dari Dinas Pendidikan tidak perlu ke sekolah tujuan, karena laporan hasil sementara maupun hasil akhir bisa dilihat melalui sistem. Hal ini sesuai dengan pengertian kesederhanaan menurut KepMenPan 81/1995 yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggara pelayanan umum mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Manfaat yang dirasakan bagi Dinas Pendidikan, sekolah dan masyarakat dengan adanya program PSB *Real Time Online* yaitu

pelayanan penerimaan siswa baru menjadi mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan sesuai dengan indikator kesederhanaan.

Berdasarkan pengamatan penulis, pelaksanaan PSB *Real Time Online* oleh Dinas Pendidikan Kota Malang merupakan salah satu upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hasil Kerja dari Program PSB *Real Time Online* dapat disebut berhasil karena mempunyai manfaat dan banyak keuntungan baik bagi Dinas Pendidikan dan Sekolah maupun bagi siswa dan orang tua siswa. Hal ini terbukti dengan tercapainya tujuan dari PSB *Real Time Online*. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan, namun hambatan tersebut dapat diatasi oleh Dinas Pendidikan Kota Malang.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui gambaran pelaksanaan PSB *Real Time Online* pada tahun 2012, sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

#### 1. Implementasi *e-Service* pada Program PSB *Real Time Online*

Pelaksanaan Program PSB *Real Time Online* di Dinas Pendidikan sudah baik, hal ini berdasarkan hasil penelitian di lapangan bahwa tujuan dari program tersebut sudah tercapai dan memberikan manfaat bagi masyarakat, Dinas Pendidikan dan Sekolah. Aktor pelaksana dan sarana prasarana menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan program tersebut.

Dalam pelaksanaannya terdapat hambatan internal berupa gangguan listrik dan gangguan internet. Namun, masalah tersebut telah diatasi oleh Dinas Pendidikan. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan sistem dan mekanisme pelaksanaan PSB *Real Time Online* menjadi hambatan eksternal yang masih menjadi kendala dan belum diatasi oleh Dinas Pendidikan. Respon masyarakat secara keseluruhan terhadap program tersebut positif, masyarakat merasa dimudahkan dengan adanya sistem PSB *Real Time Online* namun dalam pelaksanaannya masyarakat masih mengeluhkan adanya antrian yang panjang saat proses pendaftaran di masing-masing sekolah.

## 2. Hasil Kerja Implementasi *e-Service* pada Program PSB *Real Time*

### *Online.*

Dilihat dari perspektif masyarakat, hasil kerja implementasi PSB *Real Time Online* meningkatkan nilai transparansi, efisiensi dan kesederhanaan.

Dengan adanya program tersebut masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses informasi dan mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, masyarakat juga merasakan pelayanan yang murah dan tidak membuang banyak tenaga, selain itu masyarakat juga merasakan pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit.

Dari perspektif Dinas Pendidikan dan sekolah penyelenggara, hasil kerja implementasi program PSB *Real Time Online* secara keseluruhan berhasil dalam meningkatkan nilai transparansi, efisiensi dan kesederhanaan.

Transparansi terwujud dengan adanya penilaian berdasarkan NUN sehingga penilaian tersebut obyektif. Efisiensi terwujud karena sekolah tidak perlu lembur, biaya yang dikeluarkan untuk pengadaan sistem tersebut murah dan tim Dinas Pendidikan tidak perlu melakukan verifikasi data di sekolah. Menurut Dinas Pendidikan dan sekolah penyelenggara PSB *Real Time Online* juga disebut sistem yang sederhana dan praktis.

### B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, dapat diketahui gambaran proses pelaksanaan Penerimaan Siswa Baru (PSB) *Real Time Online* di Kota Malang pada tahun 2012. Maka berdasarkan hal tersebut dapat

diberikan saran sebagai upaya untuk mengurangi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses pelaksanaan PSB *Real Time Online* di Kota Malang. Adapun saran yang dapat diajukan yaitu :

1. Untuk mengatasi hambatan eksternal yaitu kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem dan mekanisme PSB *Real Time Online* diperlukan adanya sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat dengan melakukan penekanan sosialisasi kepada masyarakat golongan menengah ke atas yang terlebih dahulu karena mereka lebih dekat dengan teknologi internet. Sehingga diharapkan mereka menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan teknologi informasi dan komunikasi.
2. Untuk meminimalisir antrian yang panjang dalam proses pendaftaran, pihak sekolah penyelenggara harus menambah operator apabila memang jumlah operator tidak mencukupi karena banyaknya siswa yang mendaftar.
3. Untuk meningkatkan transparansi, Dinas Pendidikan perlu mencantumkan besar biaya sumbangan pendidikan apabila diterima di sekolah tersebut dalam situs <http://siap.malang-ppdb.com>

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Badudu, J. S dan Zain, S.T. 2001. *Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia*.

Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Djiwandono, J. S. 2000. *Globalisasi dan Pendidikan Nilai. Dalam Sidhunata,*

*Menggagas Paradigma Baru Pendidikan Demokratisasi, Otonomi, Civil Society dan Globalisasi*. Yogyakarta: Kanisus

Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*

*Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Hardiyansah, 2011. *Kulitas Pelayanan Publik "Konsep, dimensi, Indikator dan*

*Implementasinya"*. Yogyakarta: Gava Media

Ibrahim, A. 2008. *Pokok-pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*.

Bandung: PT Refika Aditama

Indrajit, R. E. 2002. *Electronic Government "Strategi Pembangunan dan*

*Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teeknologi Digital"*. Yogyakarta: Andi

Miles, M. B. dan Hubberman, A. M, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI

Press

Moloeng, J. L. 2000. *Metodologi Peenelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja

Rosdakarya

Pasolong, H. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Purwanto, E. A. 2006. *Pelayanan Publik Partisipatif. Dalam Dwiyanto, A.*

*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN

Press



Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung :  
Mandar Maju

Sinambela, L. P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan  
Implementasinya)*. Jakarta : Bumi Aksara

Syafiie, I. K. Tandjung, D. dan Modoeng, S. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*.  
Jakarta: Rineka Cipta

Telkom, 2008. *Proposal SIAP Online*. Malang : Telkom

Thoha, Miftah. 2000. *Ilmu Administrasi Publik Berperan Mewujudkan  
Kepemerintahan yang Baik*. Yogyakarta. Makalah disampaikan dalam  
pembukaan Kuliah Program Pasca Sarjana UGM 2000/2001

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan  
Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*.  
Surabaya: Insan Cendekia

Jurnal :

Elliassen, K. A and Sitter, N. 2008. *Understanding Public Management*. Sage  
*Publications*,

Koswara, Engkos. 2008. *E-Government Berbasis Open Source*. *Jemberana  
Networking*

Maharsi, Sri. 2000. Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi terhadap  
Bidang Akuntansi Manajemen. *Puslit Petra*. 2 (2) : 127 137

Main, Abdul. 2010. *E-Government : Pengembangan Sistem Pelayanan Publik  
Berbasis Teknologi Digital*. *Balai Diklat Keagamaan*

Mulyono, Fransisca. 2011. Model Adopsi E-Government dalam Perspektif  
Sistem. *Center for Business Studies. FISIP-Unpar*, 7(2) : 157 170

Prihantara, Andesita. 2010. Hambatan dan Tantangan dalam mewujudkan Good  
Governance melalui Penerapan e-Government di Kabupaten  
Cilacap. *Infotekmesin*. Vol:1

Schedler, K. and Scharf, M. C. Exploring The Interrelations Between Electronic  
Government And The New Public Management "A Managerial

Framework For Electronic Government". *University of St. Gallen*  
(Switzerland),

Rahadi, Dedi Rianto dan Wijonarko. 2010. Perspektif Sosial dalam Implementasi  
e-Government. Dalam seminar dan call for Paper Munas Aptikom

Rocheleau, B. Public Management Information System. *Idea Group Publishing*,

Internet :

Heriyadi dkk, 2012. "*Transformasi e-Government*", diakses pada tanggal 12  
Januri 2013 dari <http://www.bpn.go.id>

Rais,M & Nazariah. 2003. "*Layanan Elektronik*", diakses pada tanggal 18 Mei  
2012 dari <http://wikipedia.com>

<http://siap.malang-ppdb.com>

[www.thesis.binus.ac.id](http://www.thesis.binus.ac.id)

