

repository.ub.ac.id

**IMPLEMENTASI INPRES NO. 3 TAHUN 2003 TENTANG  
KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN  
E-GOVERNMENT DALAM MENERAPKAN ELECTRONIC  
GOVERNMENT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN  
PUBLIK (*PUBLIC SERVICE*)**  
(Studi Di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah  
Kota Malang)

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan  
Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

**SUWINDARSIH**

NIM. 0410110233



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
MALANG  
2008**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI INPRES NO. 3 TAHUN 2003 TENTANG  
KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN *E-  
GOVERNMENT* DALAM MENERAPKAN *ELECTRONIC  
GOVERNMENT* UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
(*PUBLIC SERVICE*)**

(Studi Di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota  
Malang)

Oleh:

**SUWINDARSIH**

NIM. 0410110233

Disetujui pada tanggal:

Pembimbing Utama

A. DIMYATI, S.H, M. Hum  
NIP. 130 531 837

Pembimbing Pendamping

AGUS YULIANTO, SH, MH  
NIP. 131 573 915

Mengetahui,  
Ketua Bagian  
Hukum Administrasi Negara

AGUS YULIANTO, SH, MH  
NIP. 131 573 915

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI INPRES NO. 3 TAHUN 2003 TENTANG  
KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN E-  
GOVERNMENT DALAM MENERAPKAN ELECTRONIC  
GOVERNMENT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
(PUBLIC SERVICE)**

(Studi Di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE)  
Pemerintah Kota Malang)

Oleh:

**SUWINDARSIH**  
NIM. 0410110233

Skripsi ini telah disahkan oleh Dosen Pembimbing pada tanggal :

Pembimbing Utama

A. DIMYATI, S.H, M. Hum  
NIP. 130 531 837

Ketua Majelis Penguji,

AGUS YULIANTO, SH, MH  
NIP 131 573 915

Pembimbing Pendamping

AGUS YULIANTO, SH, MH  
NIP. 131 573 915

Ketua Bagian  
Hukum Administrasi Negara

AGUS YULIANTO, SH, MH  
NIP 131 573 915

Mengetahui,  
Dekan.

HERMAN SURYOKUMORO, SH. MS.  
NIP. 131 472 741

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

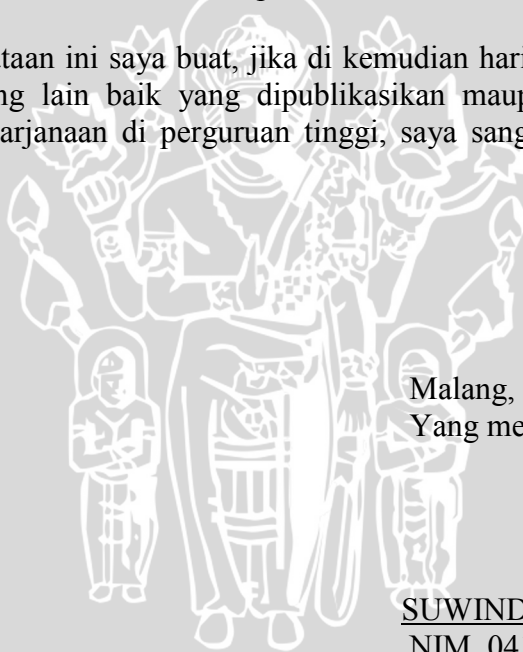
Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : SUWINDARSIH

NIM : 0410110233

Menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/data orang lain yang telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika di kemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya.



Malang,  
Yang menyatakan,

SUWINDARSIH  
NIM. 0410110233

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah yang diberikan kepada kita semua. Karena hanya dengan ridho dan pertolongan Allah SWT semata skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam senantiasa kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman kegelapan menuju jalan yang terang benderang.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun agar penyusun dapat dijadikan yang lebih baik lagi dikemudian hari.

Terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak, untuk itu penyusun ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas jasa-jasanya kepada:

1. Bapak Herman Suryokumoro, SH. MS selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Agus Yulianto, SH. MH selaku Kepala Bagian Hukum Administrasi Negara sekaligus sebagai pembimbing pendamping, yang telah memberikan persetujuan terhadap judul skripsi ini dan telah membimbing penulis sampai selesai.
3. Bapak A. Dimiyati, SH, M.Hum, sebagai pembimbing utama yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini sampai selesai.



4. Bapak Lutfi Effendi, SH, M.Hum yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Tri Widyani P. Msi, selaku Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
6. Ibu Dra. Eny H. Suatiarny, MM selaku Kepala Bagian Tata Usaha KPDE Kota Malang yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian.
7. Mbak Ika Irawati, Amd selaku staf tata usaha KPDE Kota Malang yang telah dengan sabar dan sukarela membantu penulis memperoleh data-data sekaligus wawancara.
8. Mbak Ita Nurdiyah, S. Kom selaku staf pendayagunaan sistem informasi KPDE Kota Malang dan juga Bapak Syamsudin selaku staf tata usaha KPDE yang telah bersedia menjawab berbagai pertanyaan dari penulis.
9. Kepada kedua orang tuaku tercinta yang telah mendidik dan telah berkorban segala hal, serta doa restunya yang selalu menyertai langkah anakmu ragil ini.
10. Kepada “Kakang&Mbakyu” ku semua yang telah memberi dukungan dan semangat kepada adikmu ini untuk terus berjuang menuntut ilmu.
11. Kepada saudara Mareta yang telah bersedia membantu dan penuh kesabaran menyemangati penulis dan kepada saudara Karwati yang telah memberikan konsultasi secara gratis atas skripsi ini.
12. Kepada teman-teman semua di Fakultas Hukum angkatan 2004 terima kasih untuk saran-sarannya.dan semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang belum sempat disebutkan.

Penulis tidak dapat membalas budi baik mereka, penulis hanya bisa berdo'a semoga Allah SWT mengkaruniakan taufiq dan hidayah-Nya serta diberikan pahala yang berlipat ganda kepada mereka semua, amin.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan pendidikan khususnya dalam bidang hukum. Akhir kata hanya kepada-Nya segala urusan dikembalikan, semoga kita senantiasa dalam lindungan-Nya, amin.

Malang, 05 Februari 2008

Penulis,



**DAFTAR ISI**

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR BAGAN .....	x
ABSTRAKSI.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Governance dan Government.....	11
1. Pengertian Governance.....	11
2. Perbedaan Governance dan Government .....	12
3. Prinsip-prinsip Good Governance .....	12
4. Pilar-pilar Good Governance.....	15
B. Tinjauan Umum Electronic Government .....	16
1. Definisi e-Governement .....	16
2. Tujuan dan Manfaat e-Government.....	19
3. Prinsip-prinsip e-Government .....	22
4. Tipe-tipe Relasi e-Government .....	23
5. Strategi e-Government.....	24
6. Persyaratan dan Parameter e-Government Yang Baik .....	26
7. Tahapan e-Government .....	31
C. E-Government Dalam Inpres No. 3 Tahun 2003.....	35
D. Pelayanan Publik (Public Service).....	36
1. Definisi Pelayanan dan Pelayanan Publik .....	36
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	37
3. Pelayanan Publik Yang Baik .....	38
E. Tinjauan Umum Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau Information Communication and Technology (ICT) .....	40
1. Internet.....	42
2. Intranet.....	43
3. Hotspot .....	45
F. Implementasi dan Efektifitas Hukum.....	46





**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan.....	51
B. Lokasi Penelitian .....	51
C. Jenis dan Sumber Data .....	52
D. Teknik Pengumpulan Data .....	53
E. Populasi dan Sampel .....	53
F. Teknik Analisis Data .....	53
G. Definisi Operasional.....	55

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Kota Malang .....	56
1. Lokasi .....	56
2. Keadaan Geografis .....	57
3. Penduduk dan Keadaan Sosiologis.....	60
B. Gambaran Umum Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kota Malang.....	62
1. Lokasi .....	62
2. Sejarah Pembentukan KPDE.....	62
3. Struktur Organisasi KPDE .....	64
4. Visi dan Misi KPDE.....	67
5. Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) KPDE .....	68
6. Tujuan dan Sasaran Dibentuk KPDE .....	69
7. Sumber Daya Manusia (SDM) KPDE.....	70
8. Sarana dan Prasarana KPDE .....	72
C. Implementasi e-Government Di Kota Malang Berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.....	73
1. Pembangunan Situs Resmi Pemerintah Kota Malang di <a href="http://www.pemkot-malang.go.id">www.pemkot-malang.go.id</a> .....	73
2. Pemasangan Sarana Akses Internet.....	104
D. Kendala-kendala Dalam Penerapan e-Government Di Kota Malang Guna Meningkatkan Pelayanan Publik dan Bentuk Solusinya .....	107
1. Kendala-kendala Yang Dihadapi.....	107
2. Solusi Yang Dilakukan.....	114

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	119
B. Saran.....	120

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

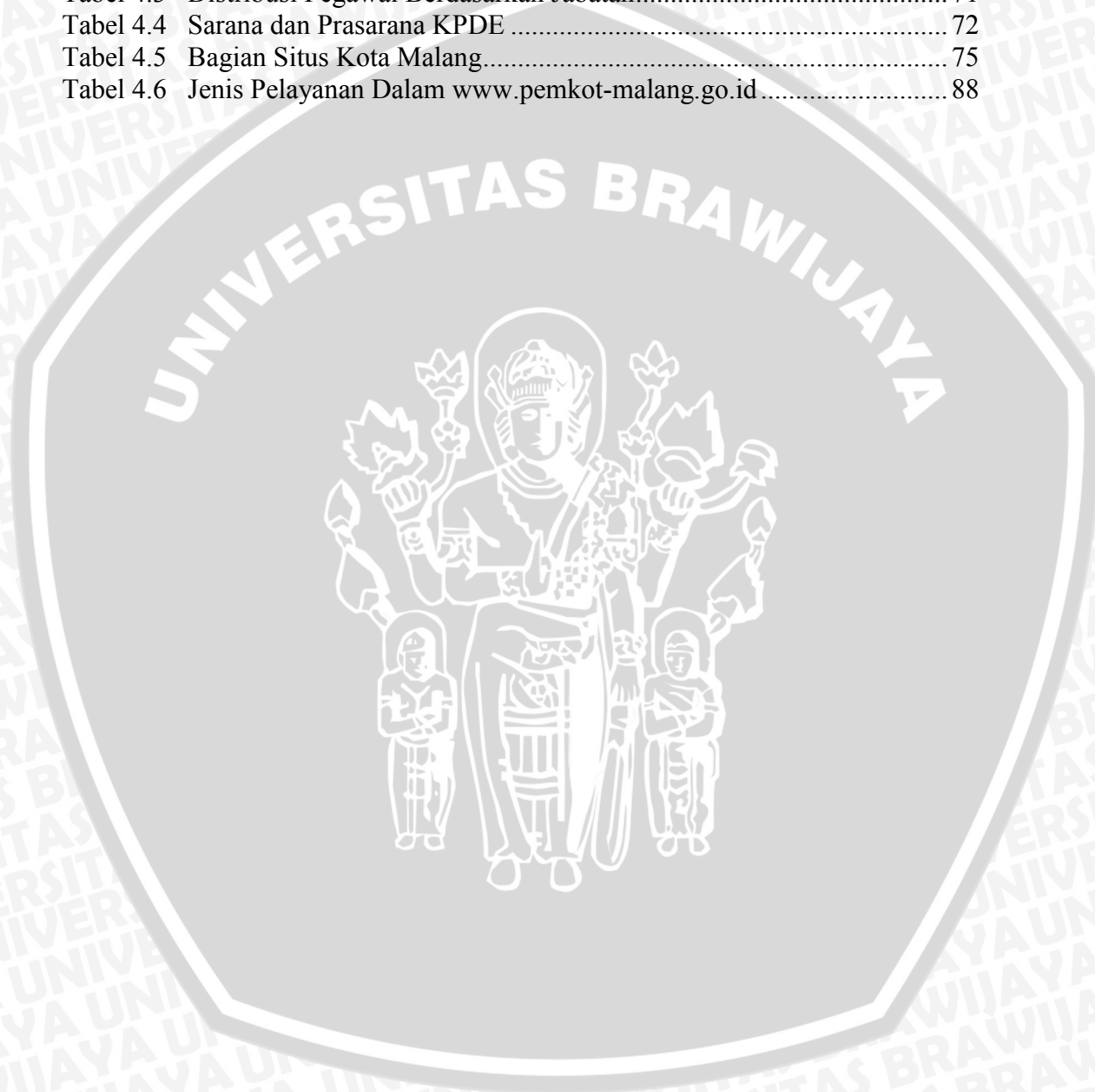
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Letak Kota Malang .....	56
Gambar 4.2 Peta Kota Malang .....	58
Gambar 4.3 Jaringan Malang Online .....	74
Gambar 4.4 Homepage (Tampilan Muka) Malang Online .....	78
Gambar 4.5 Contoh Aplikasi Database Keuangan Kota Malang .....	94
Gambar 4.6 Contoh Pengaduan Online Masyarakat .....	97
Gambar 4.7 Kerangka Arsitektur e-Government .....	105



**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1	Persebaran Administrasi Kota Malang.....	57
Tabel 4.2	Sumber Daya Manusia KPDE.....	70
Tabel 4.3	Distribusi Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	71
Tabel 4.4	Sarana dan Prasarana KPDE.....	72
Tabel 4.5	Bagian Situs Kota Malang.....	75
Tabel 4.6	Jenis Pelayanan Dalam <a href="http://www.pemkot-malang.go.id">www.pemkot-malang.go.id</a> .....	88



## DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi KPDE Pemkot Malang .....	64
Bagan 4.2 Alur Pengaduan Masyarakat .....	97



## ABSTRAKSI

**Suwindarsih, Hukum Administrasi Negara, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2008, Implementasi Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* Dalam Menerapkan *Electronic Government* Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik (*Public Service*) (Studi Di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang), A. Dimiyati, SH, M.Hum., Agus Yulianto, SH, MH.**

Terjadinya perubahan paradigma dari *rule government* ke *good governance* belum menyentuh pelayanan publik, sedangkan masyarakat sudah mengalami pemberdayaan (*empowering*) yang ditandai semakin sadarnya masyarakat akan hak dan kewajibannya, berani mengajukan tuntutan dan aspirasinya kepada pemerintah, dan kritis melakukan control terhadap kinerja aparat pemerintah. Hal itu menyebabkan aparat pemerintah harus merubah bentuk pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien, sehingga pemerintahan berbasis elektronik (*e-Government*) lah yang diharapkan.

Hal itulah yang mendorong penulis untuk membahas mengenai implementasi *e-Government* di Kota Malang berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* untuk meningkatkan pelayanan publik, kendala-kendala yang saat ini dihadapi Pemerintah Kota Malang dalam menerapkan *e-Government*, dan upaya-upaya yang ditempuh untuk mengatasi berbagai kendala tersebut.

Pendekatan yang digunakan ialah yuridis empiris dengan lokasi penelitian di KPDE Kota Malang. Data primer diperoleh dengan cara wawancara terstruktur, data sekunder diperoleh dengan melakukan studi pustaka dengan teknik dokumentasi. Sedangkan teknik analisa data ialah deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban bahwa implementasi *e-Government* di Kota Malang berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 ialah dengan dilakukannya pembangunan situs resmi Pemerintah Kota Malang, dan pemasangan sarana akses internet. Kendala-kendala yang masih dihadapi dari struktur hukum ialah kurangnya SDM baik secara kualitas/kuantitasnya, kultur memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang kurang, anggaran yang minim serta terbatasnya infrastruktur. Sedangkan dari kultur masyarakat ialah rendahnya penetrasi masyarakat terhadap internet.

Upaya-upaya yang kemudian dilakukan oleh Pemkot Malang dari strukturnya ialah dengan peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan, penambahan infrastruktur akses internet, dijalinnya kerjasama antara Pemkot Malang dengan berbagai pihak (dalam dan luar negeri). Sedangkan dari kultur masyarakat dilakukan dengan sosialisasi *e-Government* melalui media cetak/elektronik maupun stiker-stiker.

Dalam rangka penerapan *e-Government* yang lebih baik, maka perlu dilakukan optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi, peningkatan SDM, penyediaan infrastruktur jaringan, dan perubahan manajemen kepemimpinan. Selain itu, pemerintah haruslah mampu memberikan inspirasi pada kalangan bisnis, industri, akademisi, dan masyarakat, dana yang cukup juga sangat diperlukan guna menambah berbagai infrastruktur baru.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Gerakan reformasi total yang dipelopori oleh mahasiswa telah melahirkan pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, yaitu *from government to governance* atau dari *rule government* menjadi *good governance*. Paradigma *rule government* menekankan pada proses penyelenggaraan pemerintahan yang hanya bertumpu pada peraturan-peraturan semata. Sementara itu, penyelenggaraan pemerintahan dalam paradigma *good governance* tidak hanya bersandar pada peraturan dan pemerintah atau negara, tetapi juga perlu melibatkan berbagai elemen yang ada, baik di dalam maupun diluar birokrasi pemerintah. Elemen-elemen itu diantaranya sector swasta (*private sector*) dan masyarakat sipil (*civil society*).<sup>1</sup>

Namun reformasi itu belum menyentuh terhadap pelayanan publik sehingga masih dianggap tertinggal, walaupun reformasi dibidang lain sudah mulai dijalankan, seperti reformasi dibidang hukum, ekonomi, sosial dan sebagainya. Struktur dan nilai yang dianut masih tidak berubah, system maupun filosofi yang mendasari pelayanan publik di Indonesia tidak hanya ketinggalan zaman, tetapi juga menghasilkan pelayanan yang masih dibawah standar dalam keadaan masyarakat yang begitu cepat. Negara harus dapat memberikan garansi

---

<sup>1</sup> Joko Widodo, *Analisis Kebijakan Publik*, Bayumedia Publishing, Malang, 2007, hlm 1.

pelayanan bermutu tinggi jika pertumbuhan dan kesejahteraan masyarakat ingin tetap dipertahankan dalam lingkungan dunia yang semakin global ini.

Pada sisi lain, saat ini kondisi masyarakat telah mengalami suatu perkembangan yang sangat dinamis, sehingga tingkat kehidupan masyarakat semakin baik, sebagai indikasi telah terjadi *empowering* atau pemberdayaan pada masyarakat, yakni masyarakat semakin sadar terhadap apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dan bangsa dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, juga semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan, kepentingan dan juga aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat juga semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah.

Menghadapi dinamika masyarakat tersebut, disamping harus senantiasa membangun kompetensi diri, aparat pemerintah juga harus mau dan mampu mengubah posisi dan peran mereka dalam memberikan pelayanan publik. Terlebih jika diingat bahwa pegawai negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, juga merupakan abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harus mengabdikan diri. Aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Dan yang diandalkan mampu mengubah citra "minta dilayani", menjadi "melayani" secara teoretis ada pada pegawai negeri yang berada pada tataran manajerial tingkat menengah ke bawah.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Dedi Mulyadi, 2005, *Mengharapkan Pelayanan Publik Yang Optimal (online)*, <http://www.pikiran-rakyat.com> (09 September 2007)

Aparatur pemerintah harus senantiasa meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi, kewenangan dan tanggungjawabnya terutama dalam memberikan layanan masyarakat (*public service*) karena hakikat dibentuknya pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti apa yang dikemukakan bahwa pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Tetapi kebijakan untuk mewujudkan birokrasi yang "netral" dalam penyelenggaraan administrasi dan pemerintahan negara pun, ternyata dalam praktiknya banyak menghadapi rintangan. Beberapa permasalahan tersebut antara lain masih terbatasnya sarana dan prasarana organisasi bagi aparatur. Padahal, setiap aparatur selain memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab, juga punya hak untuk menggunakan sarana dan prasarana organisasi guna menyelesaikan tugasnya. Namun, karena sarana dan prasarana organisasi terbatas, niat baik untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan murah kepada masyarakat, sering kali menjadi terganggu. Di tengah rintangan itu, masyarakat sangat merindukan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab (*accountability*) yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani.



Adanya berbagai tuntutan masyarakat kinerja aparat pemerintah mau tidak mau membuat pemerintah untuk meningkatkan kompetensi diri mereka, karena pemerintahan di seluruh dunia pada saat ini menghadapi "tekanan" dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Hal tersebut menyebabkan *e-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin berperan penting bagi semua pengambil keputusan. pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan. Transformasi *traditional government* menjadi *electronic government (e-Government)* menjadi salah satu isu kebijakan publik yang hangat dibicarakan saat ini.

Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *e-Government* adalah untuk menciptakan *customer online* dan bukan *in-line*. *e-Government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *e-Government* juga bertujuan untuk mendukung *good governance*.

Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. *e-Government* dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. *e-Government* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan

pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari *e-Government* adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C-government to citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B-government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*).

Inisiatif *e-Government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Lebih jauh lagi, *e-Government* wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan memudahkan hubungan antar masyarakat dan pemerintah. Setelah itu diatur lebih lanjut melalui Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*.

Adanya peraturan ini dilatar belakangi juga karena kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta pemanfaatannya secara luas membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Pemanfaatan *e-government* juga akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, dan juga untuk meningkatkan layanan publik (*public service*) yang efektif dan efisien. Berdasarkan fakta yang ada pelaksanaan

*e-Government* di Indonesia sebagian besar barulah pada tahap publikasi situs oleh pemerintah atau baru pada tahap pemberian informasi.

Situs *web* pemerintah daerah yang merupakan tingkat pertama pengembangan *e-government*, sudah banyak dimiliki oleh pemerintah daerah. Sudah ada 70 % situs *web* pemerintah daerah (dari 472 pemprov, pemkab/pemkot) yang *online* pada *Internet* dengan rincian yang aktif (dapat dibuka) 83 % sedang yang tidak dapat dibuka 17 %.<sup>3</sup> Kemajuan teknologi informasi dalam memasuki era global dewasa ini harus dapat dimanfaatkan sebagai peluang bagi pemerintah daerah dalam menggali potensi yang dimilikinya untuk menarik investor dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat di daerah.

Di Kota Malang, bersamaan dengan terbitnya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-Government*, sudah memulai pelaksanaan pengembangan *e-Government* melalui program pembangunan jaringan “Malang Online” sebagai langkah awal dalam penyediaan infrastruktur telematika yang dilaksanakan secara bertahap dalam setiap tahun dimulai sejak tahun anggaran 2003. Situs resmi pemerintah Kota Malang tersebut adalah [www.pemkot-malang.go.id](http://www.pemkot-malang.go.id).<sup>4</sup>

Pemerintah Kota Malang sudah menyadari bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sudah merupakan tuntutan, cepat atau lambat di era global dan otonomi daerah yang telah memunculkan semangat keterbukaan dan

---

<sup>3</sup> Hadwi Soendjojo, 2005, *Implementasi e-Government Sejumlah Pemerintah Daerah (online)* <http://www.depkominfo.go.id> (09 September 2007)

<sup>4</sup> Peni Suparto, 2006, *Implementasi e-Government Melalui Pembangunan Jaringan Malang Online (online)*, <http://kpde.pemkot-malang.go.id> (09 September 2007)

pemberdayaan potensi masyarakat, timbulnya harapan masyarakat akan kebutuhan pelayanan prima dan kecepatan dalam mengakses informasi, mengharuskan Pemerintah Daerah untuk segera menerapkan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan melalui implementasi *e-Government* secara terintegrasi. Untuk itu dalam penelitian ini penulis mengambil judul penulisan tentang “Implementasi INPRES No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* Dalam Menerapkan *Electronic Government* Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik (*Public Service*) Studi Di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diambil ialah:

1. Bagaimana implementasi *e-Government* di Kota Malang berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* untuk meningkatkan pelayanan publik?
2. Kendala-kendala apa yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Malang dalam menerapkan *e-Government* untuk meningkatkan pelayanan publik dan bagaimana solusinya?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi *e-Government* di Kota Malang berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* untuk meningkatkan pelayanan publik
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Kota Malang dalam menerapkan *e-Government* untuk meningkatkan pelayanan publik dan bagaimana bentuk solusinya.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai ialah:

##### 1. Manfaat Teoritis:

- a. Diharapkan nantinya dapat menjadi sumbangan bagi ilmu hukum secara umum, dan bagi Hukum Administrasi Negara secara khusus.
- b. Sebagai bahan perbandingan bagi penelitian-penelitian yang ada sebelumnya.

##### 2. Manfaat Pragmatis/Praktis:

- a. Bagi Pemerintah :

Memberikan masukan kepada Pemerintah Kota Malang untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan publik melalui *e-Government* di masa akan datang

- b. Bagi Masyarakat :

Sebagai bahan masukan bagi masyarakat mengenai penggunaan konsep *e-Government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang

diberikan instansi pemerintah dan dapat digunakan untuk meringkas atau mempermudah mekanisme pengurusan yang terkait dengan birokrasi antara masyarakat dengan pemerintah agar pelayanan yang diberikan kedepan efektif dan efisien.

## E. SISTEMATIKA PENULISAN

### BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Berisi tentang kajian teori yang berhubungan dengan permasalahan, antara lain : definisi, tujuan dan manfaat, prinsip, tipe-tipe, strategi pelaksanaan, parameter, dan model interaksi *e-Government*, pelayanan publik (definisi, prinsip, kualitas dan pelayanan publik yang baik).

### BAB III : METODE PENELITIAN

Membahas mengenai lokasi penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel serta teknik analisis data.

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang pemaparan atas jawaban dari rumusan masalah, yaitu mengenai implementasi Inpres No.3 Tahun 2003 dan mengenai hambatan/kendala yang dihadapi Pemkot Malang

dalam menerapkan *e-Government* guna pelayanan publik dan solusinya.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum *Governance* dan *Government*

##### 1. Pengertian *governance*

Istilah *governance* sebenarnya istilah lama, dipopulerkan kembali oleh Bank Dunia tahun 1989-1992 dalam *report*-nya yang berjudul: *Governance and Development*<sup>5</sup>. Berangkat dari kasus Sub-Sahara Africa tahun 1989, Bank Dunia menggaris bawahi bahwa pemerintah adalah sumber kegagalan pembangunan. Pemerintahan yang besar akan menghasilkan *bad governance*. “*Big government is bad governance*”. Disimpulkan bahwa: “*good governance is less government, good governance is better government*”.<sup>5</sup>

Pengertian-pengertian lain dari *governance* ialah:

##### a. World Bank

World Bank mendefinisikan *governance* adalah:

*the way state power is used in managing economic and social resources for development and society* (kepemerintahan didefinisikan sebagai cara, yaitu bagaimana kekuasaan negara (pemerintah) digunakan untuk mengelola sumberdaya-sumberdaya ekonomi dan social untuk pembangunan masyarakat).<sup>6</sup>

##### b. UNDP (*United Nations Development Program*)

*Governance is the exercise of political, economic and administrative authority to manage a nation's affair at all levels. It is the complex mechanism, process,*

<sup>5</sup> Syamsiar Samsuddin, *Good Governance Di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, Volume VIII (No. 2), Jurusan Administrasi Publik-FIA Unibraw, Malang, 2007, hlm 565.

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm 566.



*relationships and institutions through which citizens and groups articulate their interests, exercise their rights and obligations and mediate their differences.* (kepemerintahan dalam pengertian ini berarti penggunaan atau pelaksanaan, yakni penggunaan kewenangan politik, ekonomi dan administrative untuk mengelola masalah-masalah nasional pada semua tingkatan).<sup>7</sup>

- c. LAN (Lembaga Administrasi Negara) menyatakan bahwa “*governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and services* (kebutuhan dan pelayanan publik)”<sup>8</sup>

## 2. Perbedaan *Government* dan *Governance*

Perbedaan antara pemerintah (*government*) dan tata pemerintahan (*governance*) ialah kalau pemerintah (*government*) lebih berkaitan dengan lembaga yang mengemban fungsi mengelola administrasi pemerintahan. Contoh di desa, kalau konsep *government* (pemerintah) merujuk pada Kepala Desa dan perangkat-perangkatnya. Sedangkan kalau *governance* (tata pemerintahan) lebih menggambarkan pola hubungan yang sebaik-baiknya antar elemen yang ada.<sup>9</sup>

## 3. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik/buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*.

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm 567.

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm 567.

<sup>9</sup> Dyah Prihatiningtyas, *Pemanfaatan e-Government Di Bidang Ekspor Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kantor Pelayanan Bea Cukai Tipe A Khusus Tanjung Perak Surabaya*, Skripsi tidak diterbitkan, Malang, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, 2007, hlm 24.

Menyadari pentingnya masalah ini, prinsip-prinsip *good governance* diurai satu persatu sebagaimana tertera di bawah ini:<sup>10</sup>

a. Partisipasi Masyarakat

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

b. Tegaknya Supremasi Hukum

Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

c. Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

d. Peduli pada *Stakeholder*

Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.

e. Berorientasi pada Konsensus

Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang

---

<sup>10</sup> Noname, Tanpa Tahun, *Good Governance*, (online), [www.depdagri.go.id](http://www.depdagri.go.id), (17 November 2007).

terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur.

f. Kesetaraan

Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.

g. Efektifitas dan Efisiensi

Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

h. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggung jawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan.

i. Visi Strategis

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

#### 4. Pilar-pilar *Good Governance*

*Good Governance* hanya bermakna bila keberadaannya ditopang oleh lembaga yang melibatkan kepentingan publik. Jenis lembaga tersebut adalah sebagai berikut :<sup>11</sup>

1. Negara dengan cara:
  - a. Menciptakan kondisi politik, ekonomi dan sosial yang stabil
  - b. Membuat peraturan yang efektif dan berkeadilan
  - c. Menyediakan *public service* yang efektif dan *accountable*
  - d. Menegakkan HAM
  - e. Melindungi lingkungan hidup
  - f. Mengurus standar kesehatan dan standar keselamatan publik
2. Sektor Swasta dengan cara:
  - a. Menjalankan industri
  - b. Menciptakan lapangan kerja
  - c. Menyediakan insentif bagi karyawan
  - d. Meningkatkan standar hidup masyarakat
  - e. Memelihara lingkungan hidup
  - f. Menaati peraturan
  - g. Transfer ilmu pengetahuan dan teknologi kepada masyarakat
  - h. Menyediakan kredit bagi pengembangan UKM
3. Masyarakat Madani yaitu:
  - a. Menjaga agar hak-hak masyarakat terlindungi

<sup>11</sup> *Ibid*, <http://www.depdagri.go.id> (17 November 2007).

- b. Mempengaruhi kebijakan publik
- c. Sebagai sarana *cheks and balances* pemerintah
- d. Mengawasi penyalahgunaan kewenangan sosial pemerintah
- e. Mengembangkan SDM
- f. Sarana berkomunikasi antar anggota masyarakat.

## B. Tinjauan Umum *Electronic Government (e-Gov)*

### 1. Definisi *e-Government (e-Gov)*

Seiring dengan perkembangan teknologi, banyak sekali definisi terhadap istilah *e-Government* oleh masing-masing individu ataupun komunitas. Hal ini disebabkan karena ;<sup>12</sup>

- a. Walaupun sebagai sebuah konsep *e-Gov* memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal, namun karena setiap Negara memiliki skenario implementasi/penerapan yang berbeda, maka definisi dari ruang lingkup *e-Gov* menjadi beraneka ragam;
- b. Spektrum implementasi *e-Gov* sangatlah lebar karena banyaknya tugas dan tanggungjawab pemerintah sebuah Negara yang berfungsi untuk mengatur masyarakat melalui berbagai jenis interaksi dan transaksi;
- c. Pengertian dan penerapan *e-Gov* di suatu Negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal baik secara makro maupun mikro di Negara yang bersangkutan;

---

<sup>12</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Didital)*, Andi offset, Yogyakarta, 2002, hlm 1

- d. Visi, misi dan strategi pembangunan sebuah Negara sangat unik mengakibatkan terjadinya beragam pendekatan dan skenario dalam proses pengembangan bangsa sehingga berpengaruh terhadap penyusunan prioritas pengembangan bangsa.

Definisi e-Government yang lain adalah:

- a. Menurut pemerintah federal Amerika Serikat “*e-Government refers to the delivery information and service online through the internet or other digital means*”.<sup>13</sup> (*e-Government* mengacu pada penyerahan informasi pemerintah dan pelayanan *online* lewat *internet*/sarana *digital* lain).

- b. Menurut pemerintah New Zealand

*e-Government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and service, to improve the quality of the service and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes.*<sup>14</sup> (*e-Government* adalah suatu cara bagi pemerintah untuk menggunakan

teknologi yang baru untuk menyediakan informasi dan pelayanan pemerintah dengan akses yang lebih menyenangkan pada masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan peluang yang lebih besar untuk partisipasi dalam proses demokrasi).

- c. Pemerintah Italia

Pengertian dari pemerintah Italia lebih lengkap dan detail dibanding pengertian-pengertian yang lain. Bahwa *e-Government* adalah “*the use of*

---

<sup>13</sup> Nico Andrianto, *Good e-Government :Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*, Bayumedia Publishing, Malang, 2007, hlm 46.

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm 46

*modern ICT in the modernization of our administration, which compose the following classes of action”.*<sup>15</sup>

(Penggunaan ICT (*information and communication technologies*) dalam modernisasi administrasi, dimana diikuti komposisi tindakan-tindakan sebagai berikut):<sup>16</sup>

1. *computerization designed to enhance operational efficiency within individual department and agencies*, (komputerisasi dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional pada agen dan departemen individu).
2. *Computerization of services to citizens and firms, often implying integration among the services of different departments and agencies*. (pelayanan komputerisasi kepada warga Negara dan perusahaan sering menyiratkan pengintegrasian diantara jasa dari para agen dan departemen yang berbeda).
3. *Provision of ICT access to final users of government services and informations*. (ketetapan akses ICT ke para pemakai akhir informasi dan kantor pemerintah).

d. UNDP (*United Nation Development Programme*) menyimpulkan “*e-Government is application of information and communication technology (ICT) by government agencies*”.<sup>17</sup>

(*e-Gov* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh para agen pemerintah).

---

<sup>15</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Didital)*, Andi offset, Yogyakarta, 2002, hlm 4.

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm 4.

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm 5

e. Bank Dunia mengatakan:

*e-Gov refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, business, and other arms of government”.*<sup>18</sup>

(*e-Gov* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh agen-agen pemerintahan (seperti jaringan wilayah yang lebar/luas, *internet*, dan komputer yang dapat berpindah) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah bentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan bagian lain dari pemerintahan).

f. Menurut Hidayat “*e-Gov* adalah suatu sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis *internet* (termasuk perdagangan elektronik/*e-commerce*), yang mampu merekam dan melacak informasi publik dan memberikan akses layanan publik oleh instansi pemerintahan”.<sup>19</sup>

## 2. Tujuan dan Manfaat *e-Government (e-Gov)*

Dengan adanya berbagai macam pengertian oleh berbagai pihak diatas, pada intinya *e-Gov* ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik, yaitu mencapai kesejahteraan masyarakat. Bentuk partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan *e-Gov* di Indonesia seiring dengan jenis layanannya adalah dalam bentuk partisipasi pemberian tanggapan terhadap kasus-kasus tertentu, yang

---

<sup>18</sup> Nico Andrianto, *Good e-Government :Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*, Bayumedia Publishing, Malang, 2007, hlm 46.

<sup>19</sup> Taufik Hidayat, 2003, *Pengembangan e-Gov di Daerah : Kapan Sebaiknya Dilaksanakan (online)*,[http:// www.purwakarta.go.id](http://www.purwakarta.go.id) (09 September 2007)



pada gilirannya pemerintah menyadari akan hal itu, sehingga membuat form-form khusus untuk memenuhinya.<sup>20</sup>

Sebagai salah satu program pemerintah, sudah selayaknya ditetapkan tujuan yang hendak dicapai dengan ditetapkannya *e-Gov* di Indonesia. Tujuan itu tertuang di Inpres No.3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government*, yaitu,<sup>21</sup>

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau masyarakat,
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional,
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga Negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan Negara,
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

---

<sup>20</sup> Susartono, *E-Government di Indonesia*, *Spirit Publik*, volume 2 (Nomor 1), 2006, hlm 1-6.

<sup>21</sup> Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*

Pendapat lain dikemukakan oleh Syamsul Ibad bahwa *e-government* secara umum bertujuan untuk:<sup>22</sup>

- a. Memberikan akses yang lebih luas pada informasi-informasi pemerintahan
- b. Mempromosikan keterlibatan masyarakat dengan memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah
- c. Membuat pemerintahan semakin *accountable* lewat pemerintahan yang lebih transparan yang mana akan mengurangi kecenderungan untuk melakukan korupsi
- d. Memudahkan pemerataan pembangunan dan akses layanan pemerintah.

Adapun manfaat yang diharapkan dengan diterapkannya *e-Government* ini, Rahardjo mengemukakan beberapa manfaat dari *e-government*, antara lain:<sup>23</sup>

- a. Peningkatan aksesibilitas terhadap sumber informasi dan layanan pemerintah yang dapat diakses kapanpun dan di manapun, sepanjang terhubung dengan jaringan *internet*.
- b. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan salah paham yang mungkin timbul.
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah (jumlah kelas, daya tampung murid, *passing grade*, dan sebagainya) dapat ditampilkan

---

<sup>22</sup>Syamsul Ibad, 2007, *E-Government: Di manakah kita (kini)?* (Online), <http://indonesiamasadepan.org>, (24 November 2007)

<sup>23</sup>*Ibid*, <http://indonesiamasadepan.org>, (24 November 2007).

secara *online* dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang tepat untuk anaknya.

- d. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui email atau bahkan *video conferencing*. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama.

Di lain pihak, West, lewat penelitiannya di Amerika Serikat menyimpulkan bahwa *e-government* berpotensi untuk:<sup>24</sup>

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan terhadap masyarakat,
- b. Menggalang respon atau umpan balik yang lebih demokratis,
- c. Meningkatkan aksesibilitas publik, dan
- d. Menumbuhkan keyakinan pada masyarakat bahwa pemerintahannya berjalan dengan efektif.

### 3. Prinsip-prinsip *e-Gov*

Diantara prinsip-prinsip *e-Gov* adalah ;

- a. Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, karena begitu banyak jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka harus dipikirkan pelayanan mana saja yang menjadi prioritas utama,

---

<sup>24</sup> *Ibid*, <http://indonesiamasadepan.org>. (24 November 2007).

- b. Membangun sebuah lingkungan yang kompetitif. Misinya untuk melayani masyarakat tidak hanya menjadi hak dan tanggungjawab institusi publik (pemerintah), tetapi juga sektor swasta
- c. Memberikan penghargaan kepada inovasi. Adalah suatu hal yang normal jika dari sedemikian banyak program *e-Gov* di satu sisi ditemukan keberhasilan sementara di lain pihak juga sering dijumpai kegagalan.

#### 4. Tipe-tipe Relasi *e-Government* (*e-Gov*)

Menurut Richardus Eko Indrajit, tipe relasi *e-Government* diantaranya ialah :<sup>25</sup>

- a. *Government to Citizens* (G-to-C)

Tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Gov* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contohnya ; pihak Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan SIM melalui *internet*.

- b. *Government to Business* (G-to-B)

Diperlukan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda pemerintahannya. Namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat

---

<sup>25</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Didital)*, Andi offset, Yogyakarta, 2002, hlm 41.

menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contohnya ; proses tender proyek-proyek pemerintah yang melibatkan sejumlah pihak swasta dapat dilakukan melalui *website*.

c. *Government to Government (G-to-G)*

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya baik keluar maupun kedalam negeri tidak hanya berkisar pada hal-hal diplomatis semata, tetapi juga memperlancar kerjasama dengan masyarakat, industri dan perusahaan. Contohnya ; hubungan antar kantor pemerintah dengan pihak Konjen (Konsulat Jenderal) berkaitan dengan data-data yang berkenaan dengan WNA

d. *Government to Employees (G-to-E)*

Aplikasi *e-Gov* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para PNS atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya ; sistem pengembangan karier pegawai pemerintah termasuk mutasi dan promosi, dan sebagainya.

### 5. Strategi *e-Government*

Menurut Setiyadi, tujuh (7) strategi yang diperlukan untuk mensukseskan implementasi *e-gov* adalah ;<sup>26</sup>

- a. Strategi pertama diperlukan integrasi proses dan teknologi. Pendekatan yang sering disebut dengan *process transparency* ini dilakukan dengan alasan

---

<sup>26</sup> Mas W.R Setiyadi, .2001, *Faktor Sukses Implementasi e-Government (online)*, <http://www.gipi.or.id> (09 September 2007)

bahwa masyarakat tidak perlu tahu proses pelayanan yang terjadi di dalam, atau masyarakat tidak dituntut untuk mengetahui instansi apa yang melayani kebutuhan mereka.

b. Strategi kedua berkaitan dengan upaya pembangunan ekonomi. Pembangunan ekonomi dalam era *digital* yang difasilitasi oleh adanya *e-gov* memiliki lima (5) dimensi kepentingan ;

1. Meningkatkan kapasitas usaha kecil menengah (UKM),
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pendidikan,
3. Menarik industri teknologi tinggi,
4. Menyediakan akses kepada infrastruktur ekonomi,
5. Mewujudkan pemerintahan yang dekat dengan masyarakat dan bisnis,

c. Strategi ketiga berkaitan dengan upaya demokratisasi, melalui *e-Gov* harus terbentuk *e-democracy*, yaitu pelaksanaan hak dan kewajiban warga Negara yang disampaikan melalui *internet*,

d. Strategi keempat berkaitan dengan upaya membangun komunikasi. Lambat laun penggunaan *internet* mendorong pembentukan komunitas baru berdasarkan minat dan kepentingan yang sama,

e. Strategi kelima berkaitan dengan membangun koordinasi intra dan antar instansi pemerintah,

f. Strategi keenam berkaitan dengan perlunya tersedia kebijakan pendukung.

Kerangka kebijakan, tataran hukum dan peraturan yang baru diperlukan agar *e-Gov* dapat berfungsi,

- g. Strategi ketujuh berkaitan dengan penyediaan infrastruktur internet dan aplikasi *e-Gov*. Penyediaan sarana telekomunikasi dengan kapasitas mencukupi, beserta ketersediaan *point of present* untuk mengakses *internet* dengan biaya murah serta aplikasi yang mudah dipahami dan digunakan oleh orang awam menjadi salah satu faktor suksesnya *e-Gov*.

Sedangkan menurut Inpres No.3 Tahun 2003, bahwa pencapaian tujuan strategis *e-Government* perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu :

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

## 6. Persyaratan dan Parameter *e-Government* yang baik

Sesuai panduan penyelenggaraan *situs web* pemerintah daerah yang telah diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi bulan Agustus 2003,

*situs web* pemerintah daerah antara lain mampu untuk menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.<sup>27</sup> Akhirnya pemerintah menetapkan sebelas (11) parameter kualitas *situs web* pemerintah daerah yaitu ;<sup>28</sup>

a. Kecepatan (*speed*)

Faktor kecepatan sangat berpengaruh terhadap pengakses. Biasanya pengakses tidak mau menunggu lama hanya untuk mengaksesnya, karena membuat bosan dan selain itu biaya semakin bertambah.

b. *Homepage*

Halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. *Homepage* ini minimal menyajikan hal-hal :

1. Nama pemilik *situs web* lembaga pemerintah
2. Logo/symbol lembaga pemerintah
3. Alamat kantor, no telp, *fax*, alamat *e-mail* lembaga pemerintah
4. Suatu gambar dalam bentuk citra (*image*) yang memberikan informasi tentang suatu ciri lembaga pemerintah pusat dan daerah yang menarik (*landmark*), bisa dalam bentuk antara lain gedung/bangunan monumental, pemandangan, produk unggulan dan sebagainya
5. Kontak *email* (alamat *email* manajer *situs*) untuk menyampaikan suatu permintaan atau keterangan
6. *Link* dengan isi yang tersedia pada *situs web* pemerintah
7. Fasilitas pencarian.

<sup>27</sup> <http://www.depkominfo.go.id> (09 September 2007)

<sup>28</sup> *Ibid*, <http://www.depkominfo.go.id> (9 September 2007).



c. isi (*content*)

Situs *web* pemerintah merupakan salah satu media komunikasi milik pemerintah, oleh karena itu informasi yang disampaikan bukan hanya informasi atas keinginan lembaga pemerintah saja (komunikasi satu arah), tetapi juga harus memperhatikan sejumlah informasi yang diperlukan oleh masyarakat (komunikasi dua arah). Setidaknya situs *web* pemerintah daerah harus memuat informasi tentang; selang pandang (sejarah, motto daerah, lambang dan artinya, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi), pemerintah daerah (menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemda yang bersangkutan (eksekutif dan legislatif) beserta nama, alamat, telepon, *e-mail* dari pejabat daerah), geografi (keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial ekonomi, budaya daerah), peta wilayah, dan sumberdaya, peraturan-peraturan atau kebijakan daerah, dan berita.

d. Konteks

Informasi yang disajikan pada isi suatu situs *web* haruslah mencerminkan dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari lembaga pemerintah bersangkutan. Pada dasarnya setiap pembangunan situs *web*, konteks dari informasi yang akan disajikan sangat beragam sesuai dengan maksud dan tujuannya. Situs *web* pemerintah dibuat sesuai dengan keinginan pemerintah didalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

1. Perolehan informasi secara mudah, benar dan adil, luas cakupannya
2. Penyebarluasan informasi melalui media elektronik yang meliputi :

- a. Semua bahan yang telah diterbitkan atau bahan-bahan yang telah berada di luar perlindungan hak cipta (boleh diketahui umum),
- b. Semua informasi yang dibuat dan dikumpulkan sesuai undang-undang (tunduk pada pertimbangan-pertimbangan kepekaan komersial dan rahasia pribadi),
- c. Semua dokumen yang diperlukan bagi kepentingan masyarakat.

Sedangkan situs *web* pemerintah harus berfokus pada ;

1. Penyediaan informasi dan pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat dengan secara terus menerus berevolusi didalam pemberian informasi dan layanan publiknya (*public service*).
  2. Pencapaian aksesibilitas dan kegunaan universal
  3. Pemberian layanan interaktif
  4. Perlakuan yang tidak diskriminatif bagi pengunjung, artinya situs *web* komputer dapat dibuka tanpa membedakan fasilitas dan kemampuan komputer yang dimiliki oleh pengunjung
- e. Ukuran kualitas interaksi (*usability*)

Ukuran kualitas interaksi pada situs *web* pemerintah adalah pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs *web* pemerintah. Terdapat lima karakteristik yang harus dipenuhi, yaitu ; kemudahan untuk dipelajari (*learnability*), efisiensi, *momarability*, *errors*, *satisfaction*.

- f. Kemudahan di baca (*readability*)

Suatu situs *web* pemerintah harus mudah dibaca, dimengerti dan dipahami oleh pengunjung. Sebagai salah satu media penyaji informasi pemerintah,

situs *web* harus memperhatikan faktor kenyamanan dan memberikan kemudahan bagi pengunjung pada saat membuka situs *web*.

g. Mobilitas data

Data pada suatu isi (*content*) sebuah situs harus selalu dimutakhirkan. Pengunjung akan selalu mencari informasi kapan situs *web* tersebut dimutakhirkan. Ditinjau dari sisi mobilitasnya, suatu data dapat dibedakan atas dua macam, yaitu data status dan data dinamis.

h. Ketepatan (*accuracy*)

Ketepatan disini ialah mengenai kemampuan dan ketepatan situs *web* pemerintah dalam menyajikan informasi. Apakah situs *web* pemerintah mampu dipercaya informasinya oleh masyarakat atau apakah situs *web* pemerintah tersebut terbebas dari penyalahgunaan informasi.

i. Layanan publik

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

j. *Hits*

Adalah angka yang umumnya dicantumkan pada situs *web* untuk memberikan data tentang jumlah pengunjung yang membuka suatu situs *web*. Adanya data

*hits* pada suatu situs *web* pemerintah akan memberikan informasi tentang jumlah pengunjung situs web pada satu hari/bulan tertentu.

k. Penggunaan *platform*

Penggunaan suatu *platform* mempunyai korelasi dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada suatu situs *web* pemerintah. Pemilihan *platform* yang tidak sesuai dengan aplikasi yang digunakan akan mempengaruhi kinerja suatu *situs* pemerintah.

### 7. Tahapan *e-Government* (e-Gov)

Model e-Gov yang diterapkan di Negara-negara luar adalah menggunakan model tiga tahapan/tingkatan, yaitu ;<sup>29</sup>

a. *Booklet (to publish)*

Jenis implementasi termudah ini biasanya berskala kecil dan kebanyakan aplikasinya tidak memerlukan sumber daya yang terlalu besar dan beragam. Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan. Misal, *mendownload* produk undang-undang.

b. *Interact*

Pada *interact* ini terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang dapat dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini.

---

<sup>29</sup> Nico Andrianto, *Good e-Government :Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*, Bayumedia Publishing, Malang, 2007, hlm 47.

1. Bentuk *portal* dimana situs memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari informasi secara spesifik.
2. Pemerintah memberikan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (*chatting teleconference, web-tv* dan lain-lain) maupun tidak langsung (*e-mail, frequent ask questions, newsletter, mailing list*) dan sebagainya. Contoh dalam aplikasi *e-Government* dalam tingkatan ini adalah rakyat dapat melakukan diskusi dengan wakilnya di DPR menggunakan *chatting*.

c. *Transact*

Pada tingkatan ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai sebuah konsekuensi dari diberikannya layanan jasa oleh pemerintah. Aplikasi ini lebih rumit karena mengharuskan adanya sistem keamanan dan perlindungan privasi pihak-pihak yang bertransaksi. Contohnya masyarakat membayar tagihan telepon dan air melalui *internet*.

Sedangkan Indrajit menyebut tahapan *e-Gov* sebagai jenis-jenis pelayanan pada *e-Gov*. Dalam implementasinya dapat dilihat sedemikian beragama tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui *e-Gov*. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari aspek-aspek utama, yaitu:<sup>30</sup>

1. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Gov* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan

---

<sup>30</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*, Andi offset, Yogyakarta, 2002, hlm 41.

2. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

*United Nations Online Network in Public Administration and Finance* (www.unpan.org), yang merupakan organ PBB yang menjembatani studi di bidang administrasi publik dan keuangan, menjabarkan rekomendasi tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh suatu negara dalam pengembangan *e-government*. Tahapan-tahapan tersebut adalah:<sup>31</sup>

1. *Emerging*: yaitu tahapan di mana negara melakukan komitmen awal untuk menjadi pelaku *e-government*. Beberapa situs *internet* dibuat untuk menyediakan informasi politik dan organisasional pemerintahan. Situs-situs ini menyediakan informasi kontak (*contact information*) bagi penggunanya, namun pada banyak kasus tidak terdapat fitur FAQ (*Frequently Asked Questions*) dalam situs tersebut. Situs inipun jarang di *update*.
2. *Enhanced*: yaitu tahapan di mana kehadiran suatu negara di *Internet* semakin diperkukuh dengan bertambahnya situs-situs departemen dan lembaga-lembaga pemerintahan. Isinya pun semakin kaya dengan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan *up-to-date*. Publikasi pemerintah, legislasi, dan buletin *digital (newsletter)* mulai tersedia, lengkap dengan fitur pencarian dokumen, alamat *e-mail*, dan lain-lain.
3. *Interactive*: Pada tahapan ini, terbukalah akses yang luas terhadap bermacam-macam situs institusi dan pelayanan pemerintah. Situs-situs ini mulai menawarkan interaksi kepada penggunanya yang sedang *online* lewat *e-mail*

---

<sup>31</sup> Syamsul Ibad, 2007, *E-Government: Di manakah kita (kini)? (Online)*, <http://indonesiamasadepan.org>, (24 November 2007).

maupun ruang untuk memberikan komentar (*chat box*). Kapasitas data yang tersedia semakin banyak, dan data-data ini diperbaharui (*update*) secara teratur.

4. *Transactional*: pada tahapan ini, telah tersedia layanan yang menyeluruh dan aman untuk digunakan sebagai media transaksi. Masyarakat, misalnya, dapat mengurus paspor, visa, berbagai surat izin, dan dapat melakukan pembayaran pajak dan bukan pajak secara *online*. Tahapan ini membutuhkan infrastruktur internet yang “kebal” terhadap serangan *cyber crime* yang dilakukan oleh para *cracker* atau *black hackers*.
5. *Fully Integrated*: pada tahapan akhir ini, telah tercapai kapasitas atau kemampuan untuk mendapatkan seluruh aspek-aspek pelayanan pemerintah. Di sini, tidak ada garis pemisah antara departemen pemerintah yang satu dengan yang lainnya. Pembayaran pajak, misalnya, dapat juga dilakukan pada situs Kepolisian. Layanan akan di-*cluster*-kan ke dalam kebutuhan masyarakat yang paling umum.

Sebenarnya tahapan menurut organ PBB tersebut hampir sama dengan yang ada di Inpres No.3 Tahun 2003. Pengembangan *e-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

1. Tingkat 1 yaitu persiapan, meliputi:
  - a. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
  - b. Penyiapan SDM;
  - c. Penyiapan sarana akses yang mudah, misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, warnet, dll;

- d. Sosialisasi situs informasi yang baik untuk internal maupun untuk publik.
2. Tingkat 2 yaitu pematangan, meliputi:
  - a. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
  - b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
3. Tingkat 3, yaitu pemantapan, meliputi:
  - a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
  - b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
4. Tingkat 4, yaitu pemanfaatan, meliputi:

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.<sup>32</sup>

### **C. *e-Government* Dalam Inpres No. 3 Tahun 2003**

Sesuai dengan amanat Pemerintah dalam Inpres No. 3 Tahun 2003, bahwa penerapan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Hal ini karena Pemerintah harus mampu memenuhi dua (2) tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yakni masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas diseluruh wilayah Negara, serta masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dialog publik dalam perumusan kebijakan Negara.

---

<sup>32</sup> INPRES No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*



Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi itu mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan dengan :

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.

#### **D. Pelayanan Publik (*public service*)**

##### **1. Definisi Pelayanan dan Pelayanan Publik (*public service*)**

Kamus Umum Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, serta kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli atau jasa. Sedangkan pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum dan pelayanan prima.<sup>33</sup>

Pendapat lain mengatakan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya

---

<sup>33</sup> W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1984.

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>34</sup>

## 2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik (*public service*)

Begitu pentingnya profesionalisme dalam pelayanan publik sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan No.81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang harus menjadi pedoman untuk setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prinsip- prinsip itu adalah ,<sup>35</sup>

- a. Kesederhanaan, artinya bahwa prosedur pelayanan publik ditetapkan dan secara mudah, lancar, tepat, cepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
- b. Kejelasan dan kepastian, artinya ada kejelasan dan kepastian dalam hal: prosedur/tata cara pelayanan; persyaratan pelayanan baik teknis atau administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan; rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan,
- c. Keamanan, yaitu bahwa proses dan produk/hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat,
- d. Keterbukaan, artinya bahwa prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan

<sup>34</sup> Noname, 2007, *Pelayanan Publik (online)*, <http://www.wikipedia.org> (3 Agustus 2007)

<sup>35</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta ataupun tidak,

- e. Efisiensi, artinya bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk layanan,
- f. Ekonomis, yaitu pengenaan biaya/tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan; nilai barang/jasa pelayanan, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku,
- g. Keadilan dan pemerataan, dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusinya yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat
- h. Ketepatan waktu, bahwa pelaksanaan harus dapat diselesaikan tepat waktu sesuai yang telah ditentukan.

### 3. Pelayanan Publik Yang Baik

Indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto ialah:<sup>36</sup>

- a. Produktivitas
- b. Kualitas layanan
- c. Responsivitas
- d. Responsibilitas

---

<sup>36</sup> Agus Dwiyanto dkk, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006, hlm 51.

e. Akuntabilitas.

Menurut Kumorotomo, yang dikutip oleh Agus Dwiyanto dkk, bahwa diantara hal yang dijadikan acuan dalam peningkatan pelayanan publik ialah,<sup>37</sup>

- a. Efisiensi
- b. Efektivitas
- c. Keadilan
- d. Daya tanggap.

Sedangkan menurut Zeitmengl Para Suraman Berry dalam buku yang sama mengatakan bahwa Indikator kualitas pelayanan menurut konsumen ada 5 dimensi berikut ,yaitu: <sup>38</sup>

- a. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya.
- b. *Realibility*: kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsivness*: kesanggupan untuk membantui dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance*: kemampuan, keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. *Emphaty*: sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan payanan kepada konsumen.

---

<sup>37</sup> *Ibid*, hlm 51

<sup>38</sup> *Ibid*, hlm 51.

### **E. Tinjauan Umum Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) atau *Information Communication and Technology (ICT)***

Implementasi TIK dalam kegiatan organisasi bertujuan untuk memberikan dampak yang positif dan signifikan. Pemanfaatan TIK untuk mendukung kegiatan operasional suatu organisasi baik dalam skala kecil maupun besar, juga mengalami perubahan. Jika awalnya cenderung ke masalah citra organisasi, maka saat ini TIK menjadi kebutuhan mendasar dalam menghadapi era global dan *Good Governance*, contoh aktual adalah pengembangan *e-Government*.

Mengukur keberhasilan investasi di bidang teknologi informasi (TI) pada dasarnya bisa dihitung/diukur manfaatnya, namun untuk mengukur investasi TI yang dilakukan di Lingkungan *government*, amatlah sulit, tidak semudah menghitung manfaat TI di Perusahaan swasta. Bagi lingkungan Bisnis, menginvestasikan sejumlah uang untuk TI jelas mempunyai target tertentu, misal agar pelayanan meningkat, omzet perusahaan meningkat dan perusahaan berkembang pesat. Omzet perusahaan meningkat sekian persen, dapat dihitung berapa rupiah per tahun laba yang akan diperoleh dan dapat dibandingkan dengan besarnya Investasi T.I yang ditanam sebelumnya

Sedangkan di lingkungan pemerintahan, Investasi TI-nya bisa direncanakan dan dianggarkan. Tetapi target-target hasil yang diharapkan tidaklah mudah untuk dihitung menjadi rupiah, sehingga sulit untuk mengukur keberhasilan investasi tersebut. Untuk menjawab hal tersebut, perlu tahu apa saja yang diinginkan pihak *Government* ketika mempunyai keinginan menginvestasikan sejumlah uang untuk membangun atau mengembangkan TI di

lingkungannya. Berikut ini beberapa target yang diharapkan oleh pihak pemerintah bila membangun atau mengembangkan TI di lingkungannya (khususnya di Pemerintahan Daerah), antara lain;<sup>39</sup>

1. Pekerjaan-pekerjaan manual menjadi *Computerized*, sehingga pelayanan publik lebih cepat, tepat dan akurat;
2. Membangun *Data Base* di masing-masing Dinas/Badan/Bagian yang ada, sehingga pelayanan lebih Cepat, Tepat dan Akurat dan pengambilan keputusan oleh Pimpinan Dinas/Badan/Bagian bahkan oleh Pimpinan Daerah dapat lebih Cepat, Tepat dan Akurat pula;
3. Koordinasi yang baik antara Dinas /Badan/Bagian yang ada;
4. Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dalam mengelola T.I, sehingga minimal dapat mengetahui kebutuhan yang diperlukan untuk instansinya;
5. Kenaikan Pendapatan Asli Daerah meningkat secara signifikan dibandingkan sebelum adanya investasi TI di lingkungan Pemerintahan itu;
6. Para investor berdatangan menginvestasikan modalnya ke kota ini dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, sehingga perekonomian tumbuh dengan pesat;
7. Masyarakat yang melek TI semakin luas dan merata.

Jadi sebenarnya manfaat dari Investasi dibidang T.I dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua);

---

<sup>39</sup> M. Nadjib Usman, *Pengukuran Keberhasilan Penerapan Teknologi Informasi Di Indonesia*, Paper disampaikan dalam Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Indonesia, Aula Barat dan Timur Institut Teknologi Bandung, 3-4 Mei 2006.

### 1. Terukur atau *Tangible*

Terukur artinya dapat dihitung manfaat dari menginvestasi di bidang TI, sehingga Organisasi/Perusahaan dapat menghitung dengan berbagai rasio-rasio yang diinginkan karena variabel-variabel hitungannya jelas. Atau berapa tahun Investasi akan kembali (*Pay Back Period/Rate of Return*)

### 2. Tidak terukur atau *Intangible*

Tidak terukur artinya tidak dapat dihitung secara pasti manfaat dari menginvestasi di bidang T.I, karena bersifat kualitatif. Misal rasa puas pelanggan/masyarakat atas keberadaan Sistem baru yang berbasis T.I ini. Sehingga bila akan dibandingkan dengan besarnya dana yang ditanamkan tidak dapat menghitungnya, namun masyarakat/publik merasakan sekali manfaatnya yang positif. Hal ini pada umumnya terjadi pada Organisasi Pemerintahan (Pemerintah Daerah maupun Pusat). Terukur dan tidak terukur ini dapat pula diartikan sebagai yang mempunyai Nilai Ekonomi dan Nilai Sosial.

Berbicara mengenai informatika maka berbicara mengenai teknologi komputer dan hal-hal lain yang berkaitan dengannya misalnya perangkat keras komputer, perangkat lunak, *database*, manajemen komputer, *personal computer* (PC), dan masih banyak topik lainnya. Namun yang akan dijelaskan berikut adalah yang berkaitan dengan *internet* dan *intranet*.

#### 1. *Internet*

Perkataan *Internet* berasal dari gabungan perkataan *inter* dan *network*, yaitu *internet* atau antara rangkaian. Jika *internet* merujuk kepada rangkaian yang

di bina dengan menyambungkan rangkaian-rangkaian komputer di antara satu sama lain maka *internet* adalah nama khas yang merujuk kepada rangkaian komputer yang di bina dengan menggunakan protokol rangkaian. Secara fisik dianalogikan sebagai jaring laba-laba (*the web*) yang menyelimuti bola dunia dan terdiri dari titik-titik (*node*) yang saling berhubungan. *Node* bisa berupa komputer, jaringan lokal atau peralatan komunikasi, sedangkan garis penghubung antar simpul disebut sebagai tulang punggung (*backbone*) yaitu media komunikasi *terrestrial* (kabel, serat optik, *microwave*, *radio link*) maupun satelit. *Node* terdiri dari pusat informasi dan *database*, peralatan komputer dan perangkat interkoneksi jaringan serta peralatan yang dipakai pengguna untuk mencari, menempatkan dan atau bertukar informasi di *internet*.

Menurut Lani Sidharta “walaupun secara fisik *Internet* adalah interkoneksi antar jaringan komputer namun secara umum *internet* harus dipandang sebagai sumber daya informasi”. Isi *internet* adalah informasi, dapat dibayangkan sebagai suatu *database* atau perpustakaan *multimedia* yang sangat besar dan lengkap. Bahkan *internet* dipandang sebagai dunia dalam bentuk lain (maya) karena hampir seluruh aspek kehidupan di dunia nyata ada di *Internet* seperti bisnis, hiburan, olah raga, politik dan lain sebagainya.<sup>40</sup>

## 2. *Intranet*

*Intranet* adalah sebuah jaringan komputer berbasis protokol TCP/IP seperti *internet* hanya saja digunakan dalam internal perusahaan, kantor, bahkan warung *internet* (WARNET) pun dapat di kategorikan *Intranet*. Antar *intranet* dapat

---

<sup>40</sup> Catur, 2007, *Sepuluh Pertanyaan Pokok Tentang Internet (online)*, <http://caturhacker.blog.com> (26 November 2007).



saling berkomunikasi satu dengan yang lainnya melalui sambungan *internet* yang memberikan tulang punggung komunikasi jarak jauh. *Intranet* adalah konsep LAN (*Local Area Network*) yang mengadopsi teknologi *internet*, diperkenalkan pada akhir tahun 1995.

Khoe Yao Tung mengatakan “*intranet* adalah LAN yang menggunakan standar komunikasi dan segala fasilitas *internet*, diibaratkan ber-*internet* dalam lingkungan lokal. *Intranet* umumnya juga terkoneksi ke *internet* sehingga memungkinkan pertukaran informasi dan data dengan jaringan *intranet* lainnya (*Internetworking*) melalui *backbone Internet*”.<sup>41</sup>

Dasarnya perangkat lunak aplikasi yang digunakan di *intranet* tidak berbeda jauh dengan yang digunakan di *internet*. Di *intranet* digunakan *web*, *e-mail* dan lain-lain. persis seperti yang digunakan di *intranet*. Warnet sebetulnya *intranet* yang sangat sederhana sekali, tapi kebetulan tidak ada *content* yang khusus/spesifik yang internal di warnet tersebut. Yang seru adalah dari sisi materi/*content* yang dibawa oleh *intranet* tersebut. Pada tingkat yang paling sederhana, mungkin *intranet* akan sangat dirasakan manfaat jika *e-mail* internal perusahaan/institusi dapat diaktifkan. *E-mail* yang dilengkapi dengan kemampuan *mailing list* sangat membantu untuk melakukan koordinasi antar bagian secara fleksible dan mengurangi rapat-rapat yang sering kali melelahkan. Di samping itu yang cukup fatal sebetulnya *e-mail* mempunyai potensi untuk membuat semua proses dalam badan usaha menjadi sangat transparan.<sup>42</sup>

<sup>41</sup> *Ibid*, <http://caturhacker.blog.com> (26 November 2007).

<sup>42</sup> Onno W. Purbo, 2000, *Apa Kegunaan Intranet?*, (online), <http://http://trilogy.wordpress.com>, (26 November 2007).

Ada beberapa istilah penting yang perlu dijelaskan berkaitan dengan *internet dan intranet*, yaitu:

- a. *Website* (situs *web*) merupakan alamat yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan data dan informasi dengan berdasarkan topik tertentu.
- b. *Webpage* (halaman *web*) merupakan halaman khusus dari situs *web* tertentu yang tersimpan dalam bentuk *file*. Dalam *webpage* tersimpan berbagai informasi lain, baik dalam *page* yang sama ataupun *webpage* lain pada *website* yang berbeda.
- c. *Web* adalah fasilitas hiperteks untuk menampilkan data berupa teks, gambar, suara, animasi, dan data multimedia lainnya yang diantara data tersebut saling berhubungan satu dengan lainnya.
- d. *Browser* merupakan suatu program yang dirancang untuk mengambil informasi-informasi dari suatu *server computer* pada jaringan *internet*. Jadi untuk mengakses *web* program yaitu *web browser*.

### 3. *Hotspot*

*Hotspot* (Wi-Fi) adalah salah satu bentuk pemanfaatan teknologi *Wireless LAN* pada lokasi-lokasi publik seperti taman, perpustakaan, restoran ataupun bandara. Pertama kali digagas tahun 1993 oleh Brett Steward. Dengan pemanfaatan teknologi ini, individu dapat mengakses jaringan seperti internet melalui komputer atau laptop yang mereka miliki di lokasi-lokasi dimana hotspot disediakan. Pada umumnya, hotspot menggunakan standarisasi WLAN IEEE 802.11b atau IEEE 802.11g. Teknologi WLAN ini mampu memberikan kecepatan

akses yang tinggi hingga 11 Mbps (IEEE 802.11 b) dan 54 Mbps (IEEE 802.11 g) dalam jarak hingga 100 meter.<sup>43</sup>

## F. Implementasi dan Efektivitas Hukum

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi diartikan sebagai pelaksanaan/penerapan. Kegiatan implementasi bukan suatu pekerjaan sederhana dan mudah, tapi jauh lebih kompleks dari yang diperkirakan sebelumnya karena berkaitan dengan pengelolaan sumber dan kemampuan mengelola sumber tersebut. Menurut Kamus Webster sebagaimana dikutip oleh Solichin Abdul Wahab, “*to implement*” berarti “*to provide the means of carrying out*” (menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu) dan “*to give practical effect to*” dalam artian menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu.<sup>44</sup> Selanjutnya menurut Wahab bahwa fungsi implementasi ialah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan kebijaksanaan negara sebagai “*outcome*” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah.<sup>45</sup>

Berbicara mengenai implementasi suatu produk hukum (peraturan perundang-undangan), maka tidak bisa lepas dari teori efektifitas hukum atau teori penegakan hukum. Hal ini karena dalam setiap kegiatan, faktor efektifitas merupakan alat pengukur tingkat keberhasilan suatu kegiatan/organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Efektif berarti ada efeknya (pengaruh, akibatnya)

<sup>43</sup> Noname, 2007, *Hotspot (online)*, <http://www.wikipedia.org> (18 Januari 2008)

<sup>44</sup> Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm 64.

<sup>45</sup> *Ibid*, hlm 64.

terhadap sesuatu yang akan diukur tingkat efektifitasnya.<sup>46</sup> Menurut sebuah artikel di internet, penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya untuk tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam lalu-lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.<sup>47</sup>

Teori efektifitas hukum yang terkenal dan banyak dianut ialah yang dikemukakan oleh seorang pakar hukum bernama Lawrence M. Friedman dengan mengemukakan teori "*legal system*"-nya yang terdiri dari tiga komponen pokok, yaitu substansi (berupa perundang-undangan), struktur (aparatus penegak hukum), dan budaya hukum (dukungan oleh masyarakat) dijabarkan sebagai berikut:<sup>48</sup>

#### 1. Struktur Hukum

Ia merupakan unsur yang berasal dari para pemegang aturan hukum. Bisa jadi pemerintah (eksekutif), pembuat peraturan (legislatif) ataupun lembaga kehakiman (yudikatif). Para aparat penegak hukum, seyogyanya harus bersikap konsisten terhadap apa yang telah dikeluarkannya. Ia tidak boleh mangkir dari kebijakan-kebijakan hukum yang telah dibuatnya. Atau dengan kata lain, dalam melakukan segala perbuatan, pemerintah harus selalu berpegang teguh terhadap peraturan umum yang telah dibuatnya.

<sup>46</sup> W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1984.

<sup>47</sup> Noname, 2006, *Penegakan Hukum (online)*, <http://www.solusihukum.com> (18 Januari 2008).

<sup>48</sup> Noname, 2005, *Kultur Masyarakat Sebagai Pendukung Hukum (online)*, <http://www.inmotion.net> (18 Januari 2008).

## 2. Substansi Hukum

Idealnya, isi/materi hukum tidak boleh diinterpretasikan secara baku/sebagaimana adanya seperti yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan (*an sich*). Karena ia akan menjadi *strict law*, hukum yang kaku, jauh dari nilai-nilai keadilan sejati. Banyak sindiran yang beredar di kalangan para praktisi hukum, terutama dari kalangan hakim. Mereka berpendapat, bahwa sepatutnya hakim jangan hanya dijadikan corong undang-undang. Hakim harus diberikan kebebasan berimprovisasi dalam memutuskan suatu perkara. Hakim perlu melihat situasi dan kondisi dibalik suatu perkara, tidak hanya berpedoman kepada aturan hukum yang sudah tertulis. Maka disinilah peranan Kultur Masyarakat sebagai unsur "*outside of law*" menjadi penting untuk diperhatikan.

## 3. Kultur Masyarakat

Adalah sikap, nilai dan kepercayaan yang hidup di tengah-tengah masyarakat yang mempengaruhi jalannya hukum. Dan menurut Friedman, jika unsur ini dihilangkan akan menimbulkan kepincangan hukum & tidak bisa berjalan sebagaimana mestinya, serta cita-cita mewujudkan keadilan pun akan sirna. Baik hakim maupun pemerintah, dalam menentukan langkah-langkah hukum perlu memperhatikan pula nilai-nilai keadilan masyarakat. Tidak boleh mengambil keputusan/kebijakan hanya berdasarkan asumsinya belaka. Sesuai/tidaknya kebijakan hukum dengan tuntutan masyarakat umum, akan sangat menentukan keberhasilan hukum itu sendiri.

Menurut Friedman, tiga komponen tersebut harus saling mendukung satu sama lain. Dengan kata lain, sekalipun struktur hukum (aparatus penegak hukum) baik, apabila tidak didukung dengan komponen-komponen yang lain, yaitu substansi dan budaya hukumnya, upaya penegakan hukum tidak lebih dari sekadar "blueprint" atau "design" saja.<sup>49</sup> Agar hukum tidak dapat direayasa, disimpangi, atau diplintir oleh aparat penegak hukum maupun pencari keadilan sendiri, menurut E.Y. Kanter, rumusan hukum harus jelas, tegas, sempit, dan ketat. Dengan kata lain, rumusan itu tidak kabur. Sebab, rumusan hukum yang kabur tidak akan dapat mendidik warga negaranya, tetapi justru membingungkan dan memberi peluang kepada para profesional hukum untuk menafsirkan sesuai dengan selera dan pandangan subjektifnya.<sup>50</sup>

Dalam tesisnya yang terkenal dengan teori *Living Law*, Erhlicht mengungkapkan bahwa pusat perkembangan hukum sebenarnya itu ada di tengah-tengah masyarakat. Masyarakat sebagai obyek hukum berfungsi sebagai barometer keberhasilan pelaksanaan hukum. Oleh karenanya agar tujuan dan cita-cita hukum itu tercapai, perlu mendapat dukungan dari masyarakat. Satu contoh mudah yang mudah dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Kita sering mengeluhkan akan tingkah laku oknum polisi yang gemar melakukan sidang di tempat bagi para pelanggar lalu lintas. Sebenarnya, jika mau jujur, menjamurnya

---

<sup>49</sup> Dizar Al Farizi, 2007, *Ke Depan Harus Lebih Garang (online)*, <http://www.ti.or.id> (18 Januari 2008).

<sup>50</sup> *Ibid*, <http://www.ti.or.id> (18 Januari 2008).

budaya buruk yang "dicontohkan" oleh para oknum tersebut juga tidak terlepas dari peranan kita pula yang tanpa sadar seolah telah memberikan "dukungan".<sup>51</sup>



---

<sup>51</sup> Noname, 2005, *Kultur Masyarakat Sebagai Pendukung Hukum* (online), <http://www.inmotion.net> (18 Januari 2008).

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Pendekatan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan *juridis empiris*, yaitu pendekatan penelitian yang diteliti dari segi hukum dan dengan melihat serta mengkaitkan dengan kenyataan yang ada dalam praktek, yaitu hendak meneliti tentang implementasi Inpres No.3 Tahun 2003 menuju *electronic government* dalam melakukan pelayanan publik di Pemerintah Kota Malang serta hendak meneliti mengenai kendala/hambatan yang dihadapi Pemerintah Kota Malang dalam melaksanakan pelayanan publik menggunakan *e-Government* serta solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

##### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kota Malang, yaitu di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kota Malang mengingat di tempat inilah koordinator dan pengendalian semua data elektronik di lingkungan pemerintah Kota Malang berada. Sedangkan alasan pemilihan Kota Malang sebagai lokasi penelitian adalah dengan berbagai pertimbangan bahwa Kota Malang merupakan salah satu kota besar di Jawa Timur yang berkembang begitu pesat di berbagai bidang. Dan kiranya dengan penerapan *e-Government* di Kota Malang ini bisa menjadi *pilot project* bagi daerah-daerah lain yang belum melaksanakan.



### C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan asal darimana data diperoleh/didapat. Keberadaan data ialah untuk mengetahui sumber data yang disajikan sebagai bahan pokok untuk mengetahui yang diteliti. Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis data dalam penelitian ini antara lain:
  - a. Data primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari narasumber yang terkait langsung dengan pengolahan data elektronik (KPDE) di Pemkot Malang.
  - b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan, terdiri dari buku-buku literatur yang terkait dengan permasalahan yang diteliti, peraturan perundang-undangan, jurnal, hasil-hasil penelitian, internet, dokumen-dokumen, kamus bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris.
2. Sumber data dalam penelitian ini ialah:
  - a. Data primer diperoleh langsung dengan wawancara dengan staf di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kota Malang.
  - b. Data sekunder diperoleh diperoleh dengan melakukan studi pustaka ke perpustakaan pusat Universitas Brawijaya, perpustakaan PDIH (Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum) FH-UB, perpustakaan umum Kota Malang serta *browsing* melalui internet.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini, untuk data primer diperoleh dengan wawancara yang dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disediakan (wawancara terstruktur). Sedangkan untuk data sekunder dilakukan dengan teknik dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara menghimpun dan mempelajari berbagai informasi dari dokumen, arsip, jurnal, buku, dan peraturan/kebijakan-kebijakan pemerintah.

#### E. Populasi dan Sampel

Populasi ialah seluruh objek/seluruh individu atau seluruh gejala atau seluruh unit yang diteliti. Adapun yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kota Malang.

Sedangkan sampel penelitian ini yaitu pegawai KPDE yang berjumlah tiga (3) orang, yakni 2 orang bagian tata usaha, 1 orang bagian seksi pendayagunaan system informasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* (sampel bertujuan), maksudnya adalah proses mengambil elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan dengan sengaja, dengan cara memilih bagian yang *representative* atau mewakili populasi.

#### F. Teknik Analisis Data

Analisa data tetap merupakan tahap yang paling menentukan dalam proses penelitian karena menyangkut kuatnya analisa yang kemudian akan dijadikan

dasar dalam mendeskripsikan peristiwa, situasi/konsepsi sebagai suatu data pada objek yang diteliti.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan penjelasan secara detail, rinci terhadap suatu fenomena tertentu. Menurut Nasir, metode deskriptif ialah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.<sup>52</sup> Sedangkan Sanapiah Faisal menyimpulkan “ pola yang bergerak dari sebaran kenyataan lapangan ke tabel, tabel ditafsirkan, dimaknakan dan disimpulkan sesungguhnya yang berlangsung demikian di penelitian kualitatif ”<sup>53</sup>

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kualitatif* dengan cara menggambarkan keadaan-keadaan dari objek yang diteliti di lapangan, kemudian terhadap permasalahan yang timbul akan ditinjau dan kemudian dianalisis secara mendalam dengan didasarkan pada teori-teori kepustakaan dan peraturan perundang-undangan sampai diperoleh suatu kesimpulan akhir. Cholid Narbuko dan Abu Achmadi menyatakan bahwa penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jadi ia menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasikan.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini hendak meneliti penerapan *e-Government* di pemerintah Kota Malang pada kenyataannya di

<sup>52</sup> M. Nasir, *Metodologi Penelitian*, Ghalia Indonesia Jakarta, 2003, hlm 63.

<sup>53</sup> Sanapiah Faisal, Pengumpulan dan Analisis Dalam Penelitian Kualitatif, Bungin Burhan (Ed), *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm 65.

<sup>54</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003, hlm 44.

lapangan, setelah itu faktor penghambat pelaksanaan *e-Government* kemudian dianalisis secara mendalam sesuai Inpres No.3 Tahun 2003 dan akhirnya diperoleh kesimpulan akhir.

### **G. Definisi Operasional**

Dalam penulisan ini membutuhkan beberapa definisi, diantaranya ialah:

#### **1. Implementasi**

Implementasi yang dimaksud disini ialah merupakan tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang yang diarahkan pada tercapainya keberhasilan *e-Government* sesuai Inpres No. 3 Tahun 2003.

#### **2. e-Government**

*e-Government* adalah merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan

#### **3. Pelayanan Publik (*Public Service*)**

Pelayanan Publik (*Public Service*) atau pelayanan umum didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Malang, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

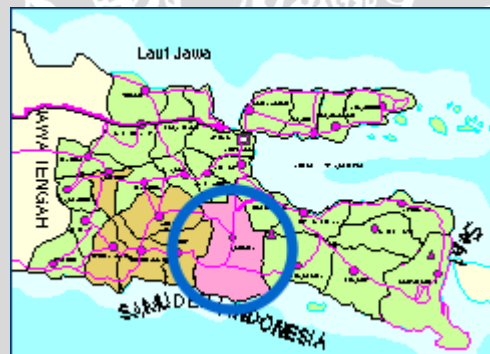
## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kota Malang

##### 1. Lokasi

Kota Malang merupakan salah satu kota besar di Jawa Timur setelah Surabaya dengan perkembangan yang begitu cepat dalam berbagai bidang. Untuk lebih jelasnya letak Kota Malang dapat dilihat di Gambar 4.1 berikut:



Sumber: Data Sekunder diolah, 2007

**Gambar 4.1**  
**Letak Kota Malang**

Pemerintah Kota Malang terletak di Jalan Tugu Nomor 1 dengan kontak yang bisa dihubungi sebagai berikut:

- a. Telepon: (0341) 329659
- b. Fax: (0341) 352070

c. Website: <http://www.pemkot-malang.go.id>

Untuk persebaran wilayah administrasi dan pembagiannya dapat dilihat di tabel 4.1 berikut.

**Tabel 4.1**  
**Persebaran Wilayah Administrasi Kota Malang**

No	Kecamatan	Kelurahan	Rukun Warga (RW)	Rukun Tetangga (RT)
1	Klojen	11	89	676
2	Blimbing	11	120	834
3	Kedungkandang	12	102	764
4	Sukun	11	79	692
5	Lowokwaru	12	115	683

Sumber: Data sekunder diolah, 2007

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa Kota Malang mempunyai 5 (lima) kecamatan, yaitu: Klojen, Blimbing, Kedungkandang, Sukun, dan Lowokwaru. Untuk Kecamatan Klojen memiliki 11 kelurahan, 89 RW, dan 676 RT. Untuk Kecamatan Blimbing terdiri dari 11 Kelurahan, 120 RW, dan 834 RT. Kecamatan Kedungkandang memiliki 12 Kelurahan, 102 RW, dan 764 RT. Kecamatan Sukun terdiri dari 11 Kelurahan, 79 RW, dan 692 RT sedangkan Kecamatan Lowokwaru mempunyai 12 Kelurahan, 115 RW dan 683 RT

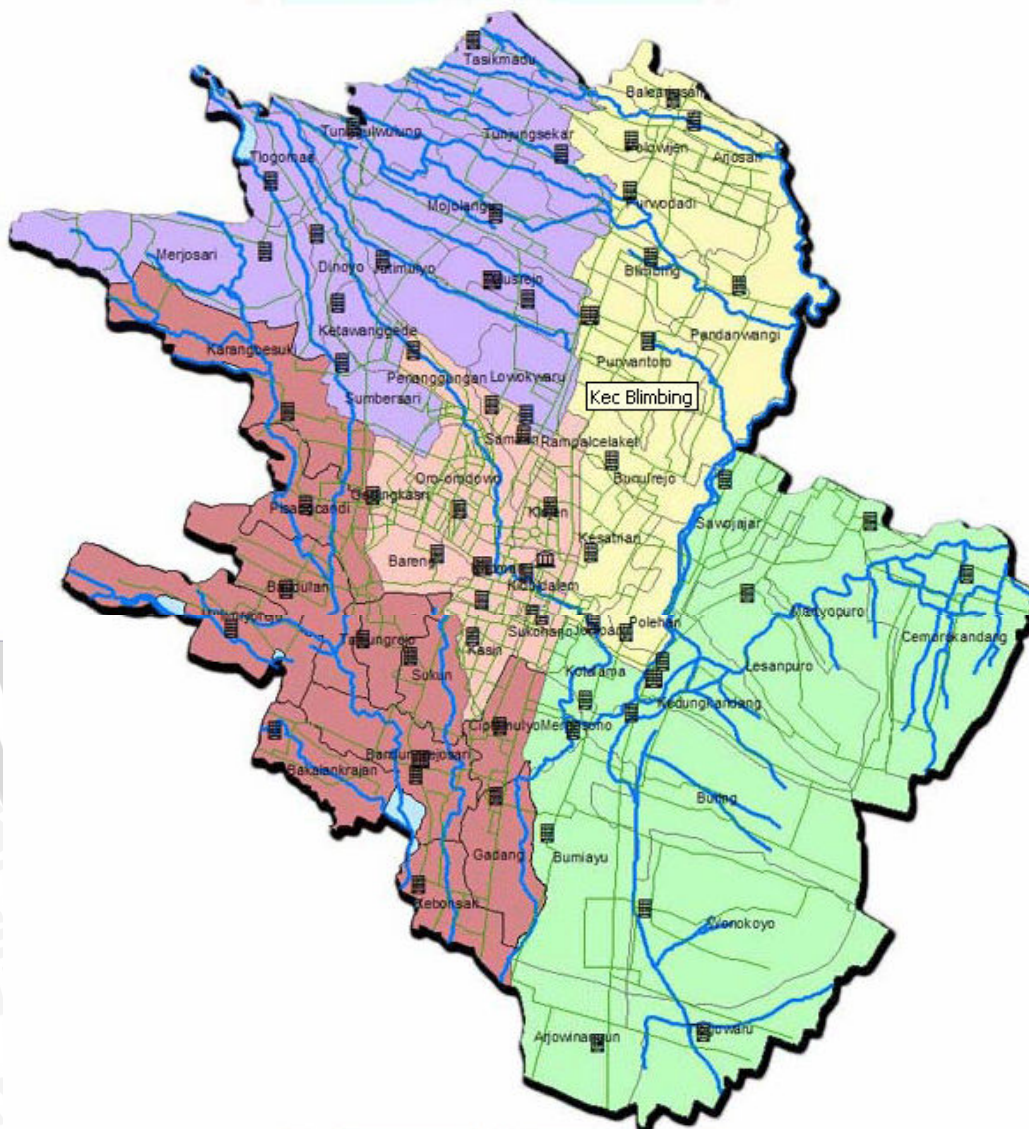
## 2. Keadaan Geografis

Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440 - 667 dpl, serta 112,06 Bujur Timur dan 7,06 - 8,02 Lintang Selatan, dengan dikelilingi gunung-gunung :

- a. Gunung Arjuno di sebelah Utara
- b. Gunung Tengger di sebelah Timur

- c. Gunung Kawi di sebelah Barat
- d. Gunung Kelud di sebelah Selatan

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar peta Kota Malang berikut.



Sumber: Data Sekunder diolah, 2007

**Gambar 4. 2**  
**Peta Kota Malang**

Berdasarkan gambar 4. 2 diatas dapat diketahui batas-batas wilayah administrasi Kota Malang, yaitu :

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Karangploso
- b. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Pakisaji
- c. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Tumpang
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Dau

Sedangkan mengenai kadar udara, keadaan geologi dan sebagainya sebagai berikut:<sup>55</sup>

- a. Kadar Udara

Kota Malang Berhawa sejuk dan kering, curah hujan rata-rata tiap tahun 1.833 mm dan kelembaban udara rata-rata 72 %.

- b. Keadaan Geologi

Keadaan tanah di wilayah Kota Malang antara lain yaitu bagian selatan termasuk dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri, bagian utara termasuk dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian juga. Bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur. Sedangkan bagian barat merupakan dataran tinggi yangf amat luas menjadi daerah pendidikan

- c. JenisTanah

Jenis tanah di wilayah Kota Malang ada 4 macam, antara lain :

1. Alluvial kelabu kehitaman dengan luas 6,930,267 Ha.
2. Mediteran coklat dengan luas 1.225.160 Ha.
3. Asosiasi latosol coklat kemerahan grey coklat dengan luas 1.942.160 Ha.

<sup>55</sup> www.pemkot-malang.go.id (21 November 2007).



Asosiasi andosol coklat dan grey humus dengan luas 1.765,160 Ha

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

### 3. Penduduk Dan Keadaan Sosiologis

#### a. Jumlah

Kota Malang memiliki luas 110.06 Km. persegi, Kota dengan jumlah penduduk sampai akhir Juni 2005 sebesar 782.110 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7106 jiwa per kilometer persegi. Tersebar di 5 Kecamatan (Klojen = 125.824 jiwa, Blimbing = 167.301 jiwa, Kedungkandang = 152.285 jiwa, Sukun = 174.184 jiwa, dan Lowokwaru = 162.516 jiwa), 57 Kelurahan, 10 Desa, 505 RW dan 3.649 RT

#### b. Komposisi

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

#### c. Agama

Masyarakat Malang sebagian besar adalah pemeluk Islam kemudian Kristen, Katolik dan sebagian kecil Hindu dan Budha. Umat beragama di Kota Malang terkenal rukun dan saling bekerja sama dalam memajukan Kotanya.

Bangunan tempat ibadah banyak yang telah berdiri semenjak jaman kolonial antara lain Masjid Jami (Masjid Agung), Gereja (Alun2, Kayutangan dan Ijen) serta Klenteng di Kota Lama. Malang juga menjadi pusat pendidikan keagamaan dengan banyaknya Pesantren dan Seminari Alkitab yang sudah terkenal di seluruh Nusantara

d. Seni Budaya

Kekayaan etnik dan budaya yang dimiliki Kota Malang berpengaruh terhadap kesenian tradisional yang ada. Salah satunya yang terkenal adalah Tari Topeng, namun kini semakin terkikis oleh kesenian modern. Gaya kesenian ini adalah wujud pertemuan gaya kesenian Jawa Tengahan (Solo, Yogya), Jawa Timur-Selatan (Ponorogo, Tulungagung, Blitar) dan gaya kesenian Blambangan (Pasuruan, Probolinggo, Situbondo, Banyuwangi)

e. Bahasa

Bahasa Jawa dialek Jawa Timuran dan bahasa Madura adalah bahasa sehari-hari masyarakat Malang. Dikalangan generasi muda berlaku dialek khas Malang yang disebut 'boso walikan' yaitu cara pengucapan kata secara terbalik, contohnya: seperti Malang menjadi Ngalam. Gaya bahasa di Malang terkenal kaku tanpa unggah-ungguh sebagaimana bahasa Jawa kasar umumnya. Hal menunjukkan sikap masyarakatnya yang tegas, lugas dan tidak mengenal basa-basi

f. Pendatang

Kebanyakan pendatang adalah pedagang, pekerja dan pelajar / mahasiswa yang tidak menetap dan dalam kurun waktu tertentu kembali ke daerah asalnya.

Sebagian besar berasal dari wilayah disekitar Kota Malang untuk golongan pedagang dan pekerja. Sedang untuk golongan pelajar / mahasiswa banyak yang berasal dari luar daerah (terutama wilayah Indonesia Timur) seperti Bali, Nusa Tenggara, Timor Timur, Irian Jaya, Maluku, Sulawesi dan Kalimantan.

## **B. Gambaran Umum Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kota Malang**

### **1. Lokasi**

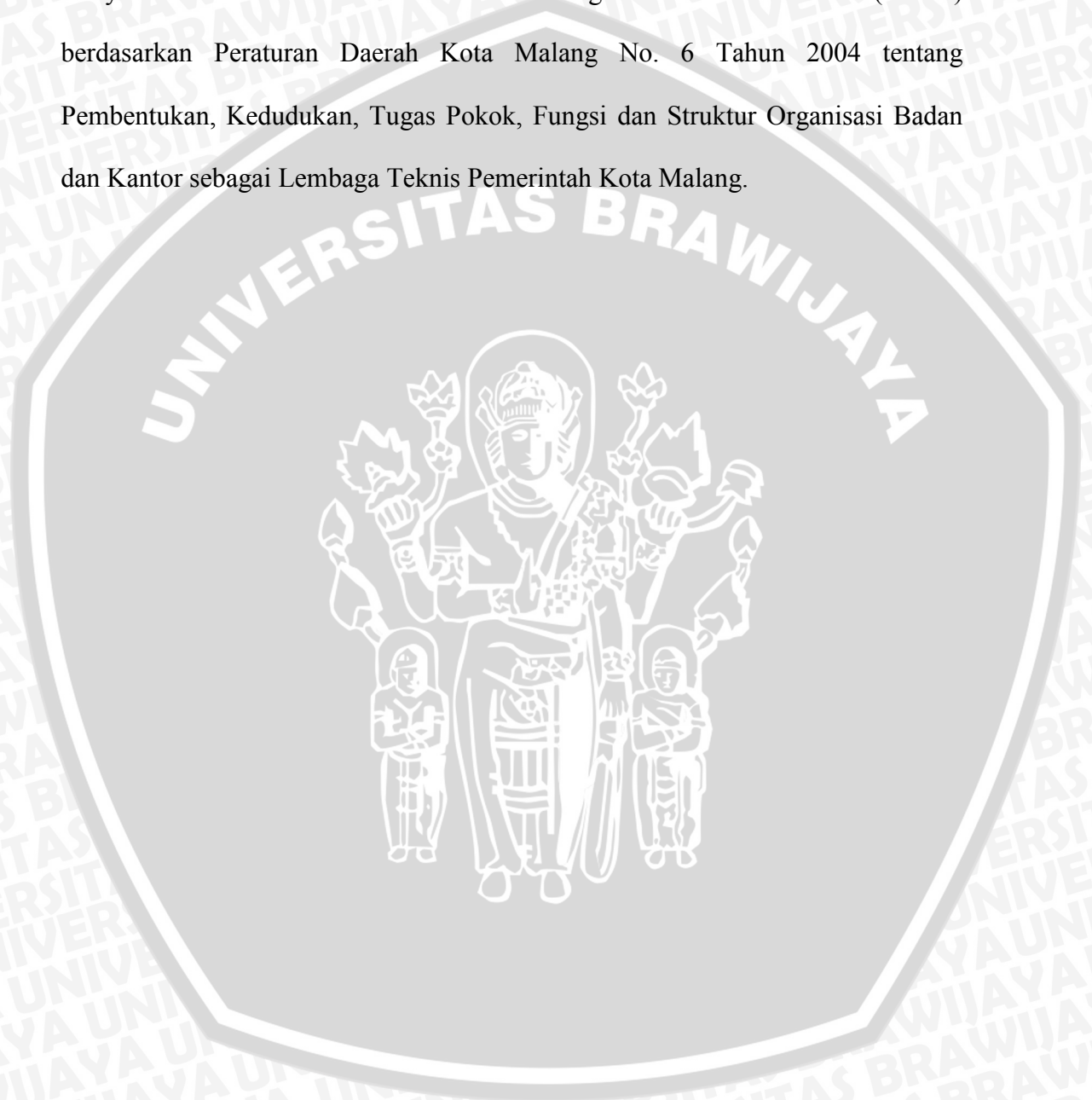
Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) terletak di Jalan Tugu Nomor 1 Malang-Jawa Timur (65119). Dengan kontak yang bisa dihubungi sebagai berikut:

- a. Telepon: (0341) 329659
- b. Alamat web://[www.pemkot-malang.go.id](http://www.pemkot-malang.go.id)
- c. Alamat e-mail: [kpde@pemkot-malang.go.id](mailto:kpde@pemkot-malang.go.id)

### **2. Sejarah Pembentukan KPDE**

Adanya era reformasi yang memberikan ruang gerak cukup leluasa bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dari segala penjuru dunia, membawa konsekuensi tuntutan pada pemerintah untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan secara transparan, akuntabel, efisien dan partisipatif. Pemerintah Kota Malang cukup menyadari akan hal itu dan secara bertahap melakukan pembenahan terhadap penyelenggaraan pemerintahan menuju terwujudnya *good governance* melalui *e-government*.

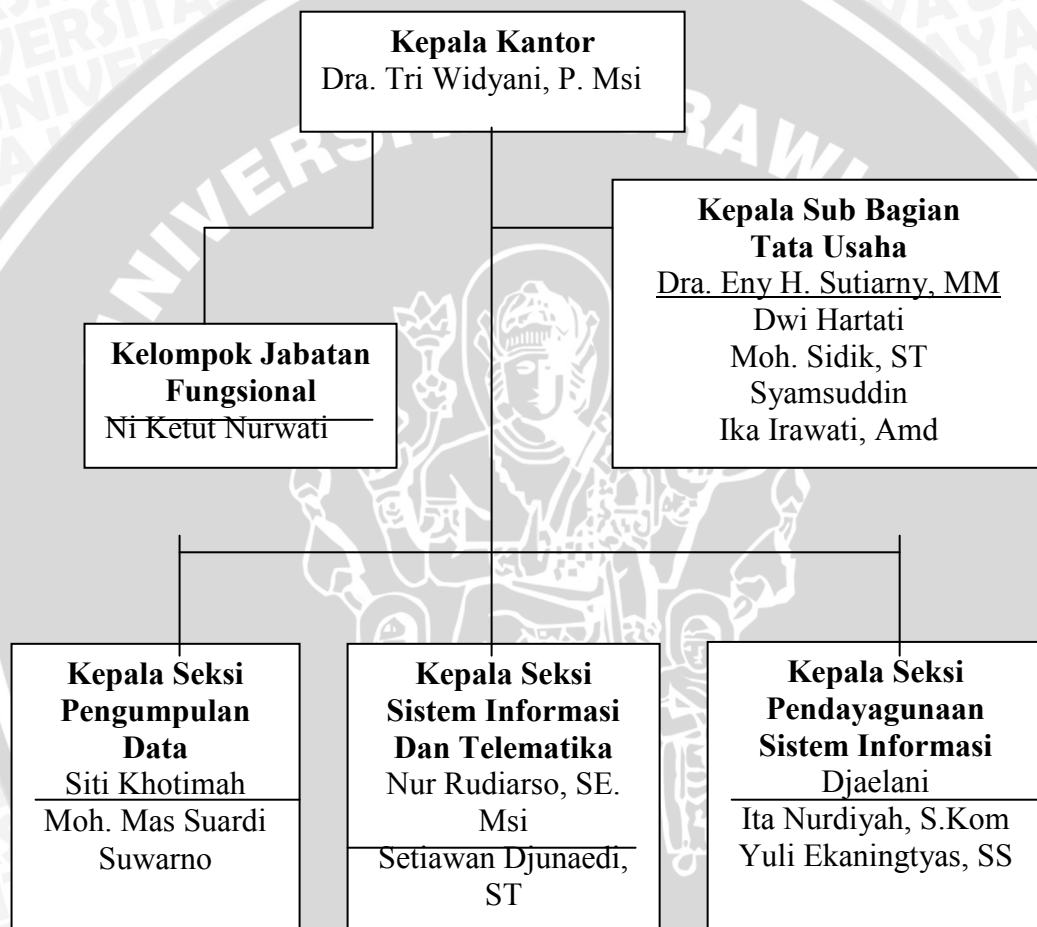
Seiring dengan perkembangan teknologi dan komunikasi, dibutuhkan keberadaan suatu lembaga yang dapat menjembatani antara pemerintah dan masyarakat. Untuk itulah dibentuk Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang No. 6 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Badan dan Kantor sebagai Lembaga Teknis Pemerintah Kota Malang.



### 3. Struktur Organisasi KPDE Kota Malang

Struktur organisasi KPDE adalah dalam bagan 4. 1 sebagai berikut:

**Bagan 4. 1**  
**Struktur Organisasi KPDE Pemkot Malang**



Sumber: Data Primer diolah, 2007

Berdasarkan struktur organisasi di atas, masing-masing jabatan memiliki tugas dan fungsi masing-masing, yaitu:

**a. Kepala Kantor:**

Mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana dimaksud pada pasal 3 Keputusan Walikota Malang No. 356 Tahun 2004, mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit kerja dibawahnya serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

**b. Sub Bagian Tata Usaha:**

Tugas: melakukan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan serta kersipan kantor.

Sedangkan Fungsinya:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja tahunan dinas,
2. Pelaksanaan penyusunan Rencana Anggaran Satuan Kerja (RASK) dan Dokumen Anggaran Satuan Kerja (DASK),
3. Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kersiapan kantor,
4. Pelaksanaan administrasi kepegawaian,
5. Pengelolaan anggaran dan administrasi keuangan,
6. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan,
7. Pelaksanaan urusan kehumasan, keprotokolan dan perpustakaan kantor.
8. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi,

9. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

#### **c. Seksi Pengumpulan Data:**

Tugas: melakukan pengumpulan, pengolahan, analisa dan penyajian data.

Fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan pengumpulan data,
2. Penyusunan, pengolahan dan analisa data pembangunan bidang ideologi. Politik, ekonomi, sosial budaya, keamanan, ketentraman dan ketertiban daerah,
3. Pelaksanaan verifikasi informasi dan sumber asalnya,
4. Pelaksanaan dokumentasi data dalam bentuk multimedia,
5. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi,
6. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

#### **d. Seksi Sistem Informasi dan Telematika**

Tugas: melakukan penyelenggaraan sistem informasi dan telematika,

Fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan penyelenggaraan sistem manajemen informasi dan telematika,
2. Pelaksanaan verifikasi informasi dari sumber asalnya,
3. Penganalisaan dan penyiapan sistem informasi manajemen yang dibutuhkan perangkat daerah,

4. Pelaksanaan kerjasama teknis di bidang pengolahan data elektronik dengan pihak ketiga,
5. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi,
6. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

#### **e. Seksi Pendayagunaan Sistem Informasi:**

Tugas: melakukan pendayagunaan sistem informasi,

Fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan pendayagunaan sistem informasi,
2. Penyiapan sistem aplikasi komputer yang diperlukan perangkat daerah
3. Penyajian dan pengendalian data mulai data masukan dan data keluaran,
4. Penyiapan bahan dan pelaksanaan pelayanan informasi,
5. Pemberian bimbingan dan pengendalian elektronik pada perangkat daerah,
6. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi,
7. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Kantor sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

#### **4. Visi dan Misi KPDE**

Visi dari KPDE yaitu: Terwujudnya pelayanan dalam sistem data dan informasi yang berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam Proses Pemerintahan (*e-Government*)



Sedangkan misi KPDE adalah:

- a. Membentuk pusat data elektronik Pemerintah Kota Malang yang terpadu guna mendukung penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan masyarakat.
- b. Meningkatkan pemanfaatan sarana dan prasarana teknologi informasi yang menghubungkan seluruh unit kerja terkait secara *online*.
- c. Menyediakan dan menyebarluaskan informasi untuk Pemerintah Kota Malang dan masyarakat dalam rangka menciptakan budaya informasi.
- d. Meningkatkan kualitas SDM dalam rangka menciptakan profesionalisme aparat, guna mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.
- e. Meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi

#### **5. Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) KPDE**

Tugas Pokoknya ialah: Melaksanakan kewenangan Daerah di bidang pengolahan data elektronik sesuai dengan kebijakan Kepala Daerah.

Sedangkan fungsi dari KPDE yaitu:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengolahan data elektronik
- b. Penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis dan kerja tahunan di bidang pengolahan data elektronik.
- c. Pelaksanaan penyusunan dan analisa data serta penyiapan sistem aplikasi yang di butuhkan.

- d. Pengendalian data dari data masukan sampai data keluaran.
- e. Pengendalian arus data masukan dan keluaran, pengoperasian komputer, penyimpanan data, penyediaan dan pengamanan perangkat keras/lunak komputer.
- f. Pemberian pertimbangan teknis dan pelayanan serta pengendalian komputerasi kepada unit kerja
- g. Pelaksanaan kerjasama teknik dengan pihak luar yang berhubungan dengan pengelolaan data elektronik.
- h. Pelaksanaan Standart Pelayanan Minimum (SPM) dibidang pengolahan data elektronik.
- i. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan perpustakaan kearsipan.
- j. Evaluasi dan pelaporan tugas dan fungsi.
- k. Pelaksanaan dan tugas-tugas lain yang di berikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

## 6. Tujuan dan Sasaran Dibentuk KPDE

Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan informasi dan data elektronika yang optimal. Sedangkan sasaran yang hendak dicapai ialah:

- a. Tercapainya peningkatan pelayanan informasi dan data elektronik yang cepat, murah, akurat/berkualitas.

- b. Terwujudnya sistem pelayanan informasi dan data elektronik yang mudah dan sederhana.
- c. Terwujudnya sarana/prasarana serta kualitas SDM yang mendukung.
- d. Keberadaan organisasi/kelembagaan yang mantap.

### 7. Sumber Daya Manusia (SDM) KPDE

Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Pemerintah Kota Malang mempunyai jumlah sumberdaya manusia sebanyak 15 orang yang dapat dilihat dalam tabel 4.2 berikut.

**Tabel 4.2**  
**Sumber Daya Manusia KPDE**

No	Jenis Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMA	7	46%
2	Diploma	1	7%
3	Sarjana	4	27%
4	Pasca Sarjana	3	20%
	Jumlah	15	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2007

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah pegawai terbesar diduduki oleh lulusan SMA dengan jumlah 7 orang, didikuti dengan lulusan Sarjana sejumlah 4 orang, dan berturut-turut lulusan Pasca Sarjana 3 orang dan Diploma hanya satu orang. Sedangkan distribusi pegawai berdasarkan jabatan dapat dilihat dalam tabel 4.3 berikut.

**Tabel 4. 3**  
**Distribusi Pegawai Berdasar Jabatan**

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Kantor	1
2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1
3	Kepala Seksi Pengumpulan Data	1
4	Kepala Seksi Sistem Informasi dan Telematika	1
5	Kepala Seksi Pendayagunaan Sistem Informasi	1
6	Staf Tata Usaha	5
7	Staf Pengumpulan Data	2
8	Staf Sistem Informasi dan Telematika	1
9	Staf Pendayagunaan Sistem Informasi	2
	Jumlah	15

Sumber: Data Primer diolah, 2007

Dari tabel 4. 3 dapat dijelaskan bahwa distribusi pegawai terbanyak ada di bagian tata usaha dengan jumlah 5 (lima) orang, kemudian disusul dengan staf pendayagunaan system informasi dan staf pengumpulan data masing-masing berjumlah 2 (dua) orang. Sedangkan kepala kantor dan masing-masing kepala seksi masing-masing dipimpin satu orang.

## 8. Sarana dan Prasarana KPDE

Sarana yang ada di Kantor Pengolahan Data Elektronik dapat dilihat dalam tabel 4. 4 berikut.

**Tabel 4. 4**  
**Sarana Prasarana KPDE**

No.	Sarana & Prasarana	Jumlah (buah)
1.	Komputer client	14
2.	Server	8
3.	PC Router	5
4.	Cisco Router	1
5.	LCD + Layar	1
6.	Handycam	2
7.	Kamera Digital	1
8.	Printer	2
8.	Printer + Fotocopy	1
9.	Scanner	2
10.	Mesin Fax	1

Sumber: Data Primer diolah, 2007

Berdasarkan data 4. 4 diatas, dapat diketahui bahwa computer Client menduduki jumlah teratas dengan 14 (empat belas) buah, kemudian computer untuk server berjumlah 8 (delapan) buah, PC router berjumlah 5 (lima) buah. Sedangkan yang berjumlah 2 (dua) buah ialah prasarana berupa handycam, printer, dan scanner. Sedangkan masing-masing berjumlah satu ialah Cisco Router, LCD dan layarnya, kamera digital, printer dan fotocopy dan mesin fax.

### **C. Implementasi *E-Government* Di Kota Malang Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Dalam upaya implementasi Inpres No. 3 Tahun 2003, Pemerintah Kota Malang telah memulai pembangunan *e-Government* sejak tahun 2003 secara bertahap dengan maksud tercapainya pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat dan yang diharapkan masyarakat. Untuk itu, pemerintah Kota Malang telah melakukan berbagai hal guna mendukung hal tersebut, yaitu:

#### **1. Pembangunan Situs Resmi Pemerintah Kota Malang di [www.pemkot-malang.go.id](http://www.pemkot-malang.go.id)**

Di Kota Malang, bersamaan dengan terbitnya Inpres No : 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan *e-Government*, sudah memulai pelaksanaan pengembangan *e-Government* melalui program pembangunan jaringan “Malang Online” sebagai langkah awal dalam penyediaan infrastruktur telematika yang dilaksanakan secara bertahap dalam setiap tahun dimulai sejak tahun anggaran 2003. Selain itu, membangun infrastruktur jaringan yang menghubungkan *work station (WS) client-client* Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Kota Malang, baik yang berada di lingkup Balaikota dengan menggunakan jaringan kabel atau disebut sistem *Lokal Area Network (LAN)*, maupun yang berada di luar lingkup Balaikota dengan menggunakan perangkat *wireless* frekuensi 2,4 Ghz atau yang dikenal dengan sistem jaringan *Wide Area Network (WAN)* dengan pesawat pemancar BTS yang ditempatkan di Balaikota.



Dari gambar 4. 3 dapat diketahui bahwa jaringan Malang online telah tersebar di dinas-dinas di kota Malang, yaitu dinas perijinan, dinas pertamanan, pariwisata, bina marga, dinas kesehatan, perhubungan, pertanian, dinas kependudukan, sedangkan bagian dari pemerintah kota Malang ialah bagian hukum, humas, bagian umum, bagian pemerintahan, pembangunan, organisasi, untuk badan/kantor yang terhubung diantaranya ialah Satpol PP, Kesbang, Bappekot, perpustakaan, KPDE.

Dan untuk lebih jelasnya bisa dilihat dalam tabel 4. 5 dimana untuk memudahkan koordinasi antar masing-masing SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan antar bagian kantor/dinas yang ada di Kota Malang maka masing-masing bagian sudah memiliki alamat *sub domain* yang saling terhubung. Berikut adalah tabel nama kantor/dinas/kelurahan/kecamatan yang sudah memiliki alamat *sub domain*.

**Tabel 4. 5**  
**Bagian Situs Kota Malang**

No	Nama Dinas	Alamat Situs Web
1	Dinas Pendapatan	<a href="http://pendapatan.malangkota.go.id">http://pendapatan.malangkota.go.id</a>
2	Dinas Pasar	<a href="http://pasar.malangkota.go.id">http://pasar.malangkota.go.id</a>
3	Dinas Pariwisata dan Komunikasi	<a href="http://parinkom.malangkota.go.id">http://parinkom.malangkota.go.id</a>
4	Dinas Ketenagakerjaan	<a href="http://ketenagakerjaan.malangkota.go.id">http://ketenagakerjaan.malangkota.go.id</a>
5	Dinas Perijinan	<a href="http://perijinan.malangkota.go.id">http://perijinan.malangkota.go.id</a>
6	Dinas Perindustrian Perdagangan	<a href="http://perindagkop.malangkota.go.id">http://perindagkop.malangkota.go.id</a>
7	Dinas Pendidikan	<a href="http://diknas.malangkota.go.id">http://diknas.malangkota.go.id</a>
8	Dinas Kesehatan	<a href="http://dinkes.malangkota.go.id">http://dinkes.malangkota.go.id</a>
9	Dinas Perhubungan	<a href="http://perhubungan.malangkota.go.id">http://perhubungan.malangkota.go.id</a>
10	Dinas Pertanian	<a href="http://pertanian.malangkota.go.id">http://pertanian.malangkota.go.id</a>
11	Dinas Kebersihan	<a href="http://kebersihan.malangkota.go.id">http://kebersihan.malangkota.go.id</a>
12	Dinas Pertamanan	<a href="http://pertamanan.malangkota.go.id">http://pertamanan.malangkota.go.id</a>
13	Dinas Permukiman Prasarana Wilayah	<a href="http://kimpraswil.malangkota.go.id">http://kimpraswil.malangkota.go.id</a>
14	Dinas Pengawasan Bangunan & Pengendalian Lingk.	<a href="http://wasbangdal.malangkota.go.id">http://wasbangdal.malangkota.go.id</a>



<b>Lanjutan Tabel ...</b>		
<b>No</b>	<b>Nama Kecamatan</b>	<b>Alamat Situs Web</b>
15	Klojen	<a href="http://klojen.malangkota.go.id">http://klojen.malangkota.go.id</a>
16	Blimbing	<a href="http://blimbing.malangkota.go.id">http://blimbing.malangkota.go.id</a>
17	Kedungkandang	<a href="http://kedungkandang.malangkota.go.id">http://kedungkandang.malangkota.go.id</a>
18	Sukun	<a href="http://sukun.malangkota.go.id">http://sukun.malangkota.go.id</a>
19	Lowokwaru	<a href="http://lowokwaru.malangkota.go.id">http://lowokwaru.malangkota.go.id</a>
	<b>Nama Bagian</b>	<b>Alamat Situs Web</b>
20	Bagian Sosial	<a href="http://sosial.malangkota.go.id">http://sosial.malangkota.go.id</a>
21	Bagian Hubungan Masyarakat	<a href="http://humas.malangkota.go.id">http://humas.malangkota.go.id</a>
22	Bagian Hukum	<a href="http://hukum.malangkota.go.id">http://hukum.malangkota.go.id</a>
23	Bagian Perekonomian dan Penanaman Modal	<a href="http://perekonomian.malangkota.go.id">http://perekonomian.malangkota.go.id</a>
24	Bagian Pemerintahan	<a href="http://pemerintahan.malangkota.go.id">http://pemerintahan.malangkota.go.id</a>
25	Bagian Umum	<a href="http://umum.malangkota.go.id">http://umum.malangkota.go.id</a>
26	Bagian Keuangan	<a href="http://keuangan.malangkota.go.id">http://keuangan.malangkota.go.id</a>
27	Bagian Organisasi	<a href="http://organisasi.malangkota.go.id">http://organisasi.malangkota.go.id</a>
28	Bagian Pembangunan	<a href="http://pembangunan.malangkota.go.id">http://pembangunan.malangkota.go.id</a>
29	Bagian Lingkungan Hidup	<a href="http://lh.malangkota.go.id">http://lh.malangkota.go.id</a>
30	Bagian Perlengkapan	<a href="http://perlengkapan.malangkota.go.id">http://perlengkapan.malangkota.go.id</a>
31	Bagian Kas&Kekayaan Daerah	<a href="http://kas.malangkota.go.id">http://kas.malangkota.go.id</a>
	<b>Nama Badan/Kantor</b>	<b>Alamat Situs Web</b>
32	Kantor Satpol PP	<a href="http://satpol.malangkota.go.id">http://satpol.malangkota.go.id</a>
33	Kantor Kependudukan&Cat.Sipil	<a href="http://kependudukan.malangkota.go.id">http://kependudukan.malangkota.go.id</a>
34	Kantor Perpustakaan Umum&Arsip Daerah	<a href="http://perpustakaan.malangkota.go.id">http://perpustakaan.malangkota.go.id</a>
35	Kantor Pengolahan Data Elektronik	<a href="http://kpde.malangkota.go.id">http://kpde.malangkota.go.id</a>
36	BPMKB	<a href="http://bpmk.malangkota.go.id">http://bpmk.malangkota.go.id</a>
37	Badan Perencanaan Pembangunan	<a href="http://bappekot.malangkota.go.id">http://bappekot.malangkota.go.id</a>
38	Badan Pengawasan	<a href="http://pengawas.malangkota.go.id">http://pengawas.malangkota.go.id</a>
39	Badan Kepegawaian Daerah	<a href="http://kepegawaian.malangkota.go.id">http://kepegawaian.malangkota.go.id</a>
40	Badan Urusan Tanah&Rumah	<a href="http://butr.malangkota.go.id">http://butr.malangkota.go.id</a>
41	Badan Kesatuan Bangsa&Perlindungan Masyarakat	<a href="http://bkb.malangkota.go.id">http://bkb.malangkota.go.id</a>
	<b>Nama</b>	<b>Alamat Situs Web</b>
42	Sekretariat DPRD Kota Malang	<a href="http://setwan.malangkota.go.id">http://setwan.malangkota.go.id</a>
43	Badan Narkotika Kota Malang	<a href="http://bnk.malangkota.go.id">http://bnk.malangkota.go.id</a>
44	PDAM	<a href="http://pdam.malangkota.go.id">http://pdam.malangkota.go.id</a>
45	PKK	<a href="http://pkk.malangkota.go.id">http://pkk.malangkota.go.id</a>

Sumber: Data Primer diolah, 2007

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa sebanyak 45 sub domain telah dimiliki oleh Pemerintah Kota Malang sehingga memudahkan dilakukan koordinasi, yaitu 14 dinas telah terkoneksi dengan website, 5 kecamatan, 12 bagian Pemerintah Kota, 10 badan/kantor, dan 4 masing-masing; Sekretaris DPRD, BNN, PDAM dan PKK kota Malang. Pembangunan tersebut dilakukan oleh Pemerintah secara bertahap sehingga pada akhirnya semua SKPD telah terkoneksi dengan KPDE.

Dalam situs resmi Kota Malang dibentuk sedemikian rupa sehingga mampu menarik pengunjung dan masyarakat. Hal ini sesuai yang telah diatur oleh Menteri Komunikasi dan Informatika dimana untuk tata cara maupun isi minimal dari sebuah situs pemerintah telah diatur secara jelas.

Untuk lebih memudahkan melihat tampilannya, Gambar 4.4 ini merupakan bentuk tampilan (*homepage*) “Malang Online” yang ada di situs resmi Pemerintah Kota Malang, yaitu di <http://www.pemkot-malang.go.id>.


MALANG KUCECWARA
PEMERINTAH KOTA MALANG

## Tri Bina Cita Kota Malang

Kota Pendidikan - Kota Industri - Kota Pariwisata

4 Januari 198020  
November 2007

- Sekilas Malang
- Pemerintahan
- Basis Data
- Fasilitas Daerah
- Layanan Masyarakat
- Produk Hukum
- Hasil Pembangunan
- Kontak Web
- Database Kota Malang



### GERAKAN AYO TERTIB Kota Malang

Alamat Atas Peresmian Domain Situs Resmi Pemerintah Kota Malang Yang Baru

Pencarian Data :

### Sistem Pengaduan Online Kota Malang

**Agenda**

**KEGIATAN WALIKOTA**  
 Rabu, 21 Nopember 2007  
**KEGIATAN WALIKOTA**  
 Selasa, 20 Nopember 2007  
**KEGIATAN WALIKOTA**  
 Senin, 19 Nopember 2007  
**KEGIATAN WALIKOTA**  
 Minggu, 18 Nopember 2007  
**KEGIATAN WALIKOTA**  
 Sabtu, 17 Nopember 2007  
[arsip agenda >](#)

**Perijinan**

**Bahan Pokok**

**EVENT MALANG**

**PERSEMA**  
LIGA INDONESIA XIII

[mainly.go.id](#)

**\* LINK DEPARTEMEN \***

























**20 / 11 / 2007**  
**JAMA'AH HAJI KOTA MALANG DIBAGI 4 KLOTER**

Pada musim haji tahun ini, para calon Jama'ah I haji khususnya di Kota Malang telah bersiap-siap untuk pemberangkatan. Mulai dari persiapan bathin (Manasik) ataupun bekal yang akan dibawa ke Tanah Suci.

**20 / 11 / 2007**  
**LURAH SE KOTA MALANG IKUTI PELATIHAN TIK**

Sebanyak 57 Lurah di Kota Malang, Selasa (20/11) hari ini mengikuti pelatihan implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)...

(Anang Hariyadi - Jl. Singa 3 T5/38 Cikarang Baru - Bekasi 17581)

[more](#)

(Anang Hariyadi - Jl. Singa 3 T5/38 Cikarang Baru - Bekasi 17581)

[more](#)

**\* DIREKTORI \***

- > Perpustakaan, KPDE, Parinkom, Dinkes, Kimpraswil, Industri, Perijinan, PDAM, BNK, Kepegawaian, GIS, lainnya
- > Galeri Foto Kota Malang
- > Telepon Penting
- > Petunjuk Daerah Kota
- > Bursa Kerja
- > Iklan Baris
- > Kartu Elektronik

**\* WISATA KOTA \***



"BALAI KOTA & ALUN ALUN BUNDER"  
Di Jalan Tugu adalah bangunan kuno peninggalan jaman kolonial Belanda. Monumen tugu adalah eks-taman JP Zoen Coen yang di kelilingi kolam dan di tumbuhinya Lily air serta di kelilingi oleh pohon Trembesi raksasa yang berusia sangat tua. Selain wisata tersebut masih banyak tempat wisata lainnya. [more...](#)

**HARGA BAHAN POKOK**

Beras	4880/kg
Bawang merah	9500/kg
Bawang putih	5100/kg
Cabe rawit	9300/kg
Cabe merah	9600/kg

Sumber : Disperind (06-11-07)

Visit Counter : 69556

USERS ONLINE 001



Sumber: Data Sekunder diolah, 2007

**Gambar 4.4**  
**Homepage (Tampilan Muka) Malang Online**

Bentuk tampilan *website* di [www.pemkot-malang.go.id](http://www.pemkot-malang.go.id) diatas didesain meliputi:

1. Sekilas Malang terdiri: Beranda Depan, Sambutan Walikota, Sambutan DPRD, Sekilas Malang, Peta Kota Malang, GIS Kota Malang, Sejarah Kota Malang, Tribina Cita Kota Malang, Program Pembangunan, Lambang Kota Malang, Visi dan Misi, Wilayah, Geografis, dan Daftar Mantan Walikota.
2. Pemerintahan, terdiri dari: Pemerintah Kota, Daftar Muspida, Daftar Eksekutif, Legislatif, Dinas Kota, Badan dan Kantor Kota, Bagian Kota, Kecamatan dan Kelurahan.
3. Basis Data Kota terdiri dari: Potensi Ekonomi, Data Keuangan Daerah, Bidang Ekonomi, Bidang Pendidikan, Bidang Sosial Budaya, Bidang Fisik Prasarana, Bidang Otonomi Daerah, dan bidang lain-lain.
4. Fasilitas Daerah, terdiri: Beranda, Wisata, Pendidikan, Apotik RS, Hotel, Transportasi, Bioskop, Shopping, Bank, Real Estate, Rumah makan, Olah Raga, Kesenian, Industri, dan daftar Telepon penting
5. Layanan Masyarakat terdiri: Layanan kependudukan, Layanan perijinan, Layanan tenaga kerja, Layanan perpustakaan, Layanan lainnya, dan Contoh form perijinan.
6. Produk Hukum; berupa Perda, SK Walikota.

7. Hasil Pembangunan, terdiri: Bidang Hukum, Bidang Ekonomi, Bidang Sosial Budaya, Bidang Prasarana Fisik, Bidang Otonomi Daerah, dan Swadaya Masyarakat.
8. Database Kota Malang, terdiri: Site Credit, Link Penting, Database Umum, Direktori Situs Pemkot, dan Website Map.

Tampilan web diatas apabila dikaitkan dengan 11 (sebelas) persyaratan dan parameter *e-Government* yang baik sebagaimana ditetapkan oleh Menteri Komunikasi dan Informasi, maka untuk situs resmi Pemerintah Kota Malang dapat dinilai sebagai berikut:

a. Kecepatan (*speed*)

Untuk ukuran kecepatan, situs resmi Pemerintah Kota Malang sudah termasuk cepat. Apabila kecepatan hanya sedang, maka jumlah pengakses semakin menurun mengingat semakin lama mengaksesnya, maka biaya bertambah mahal.

b. Halaman depan (*homepage*)

Untuk halaman depan (*homepage*) situs resmi Pemkot Malang sudah memenuhi minimal hal-hal yang harus ditampilkan, yaitu:

1. Nama pemilik situs web lembaga pemerintah
2. Logo/symbol lembaga pemerintah
3. Alamat kantor, Nomor Telepon, fax, alamat *e-mail* lembaga pemerintah
4. Suatu gambar dalam bentuk citra (*image*), gedung, bangunan monumental, pemandangan, produk unggulan dan lain-lain. Dalam situs Pemkot Malang

sudah dilengkapi dengan berbagai gambar seperti Kantor Balaikota, alun-alun Tugu, dan masih banyak lagi lainnya.

5. Kontak *e-mail* (manajer situs) untuk menyampaikan suatu permintaan atau keterangan. Diantaranya yang termuat di halaman depan yaitu: [kpde@pemkot-malang.go.id](mailto:kpde@pemkot-malang.go.id)
6. Link dengan isi yang tersedia pada situs web pemerintah. Dalam situs Pemkot Malang tersedia berbagai link ke dinas-dinas, kantor, badan, kelurahan, kecamatan dan juga link ke Departemen-departemen di pemerintah pusat seperti Depkeu, BPPT dan sebagainya.
7. Fasilitas pencarian. Dalam situs Pemkot Malang ini sudah dilengkapi fasilitas pencarian yang memudahkan pengunjung.

c. Isi (*content*)

Isi situs web pemerintah seharusnya tidak hanya berisi informasi satu arah, tetapi juga yang bersifat dua arah. Dalam situs Pemkot Malang juga sudah mulai ada interaksi dua arah seperti forum pengaduan. Disamping itu juga sudah memuat informasi tentang:

1. Sekilas Malang yang terdiri dari: Beranda Depan, Sambutan Walikota, Sambutan DPRD, Sekilas Malang, Peta Kota Malang, GIS Kota Malang, Sejarah Kota Malang, Tribina Cita Kota Malang, Program Pembangunan, Lambang Kota Malang, Visi dan Misi, Wilayah, Geografis, dan Daftar Mantan Walikota

2. Pemerintahan, Terdiri dari: Pemerintah Kota, Daftar Muspida, Daftar Eksekutif, Legislatif, Dinas Kota, Badan dan Kantor Kota, Bagian Kota, Kecamatan dan Kelurahan.
3. Basis data, Terdiri dari: Potensi Ekonomi, Data Keuangan Daerah, Bidang Ekonomi, Bidang Pendidikan, Bidang Sosial Budaya, Bidang Fisik Prasarana, Bidang Otonomi Daerah, dan bidang lain-lain.
4. Fasilitas Daerah, Terdiri: Beranda, Wisata, Pendidikan, Apotik RS, Hotel, Transportasi, Bioskop, Shopping, Bank, Real Estate, Rumah makan, Olah Raga, Kesenian, Industri, dan daftar Telepon penting.
5. Layanan Masyarakat, Terdiri: Layanan kependudukan, Layanan perijinan, Layanan tenaga kerja, Layanan perpustakaan, Layanan lainnya, dan Contoh form perijinan.
6. Produk hukum terdiri dari berbagai Perda, SK Walikota dll.
7. Hasil Pembangunan, Terdiri dari: Bidang Hukum, Bidang Ekonomi, Bidang Sosial Budaya, Bidang Prasarana Fisik, Bidang Otonomi Daerah, dan Swadaya Masyarakat.
8. Kontak web yaitu alamat sub domain yang bisa di hubungi masing-masing SKPD.
9. Terdiri dari: *Site Credit*, *Link Penting*, *Database Umum*, *Direktori Situs Pemkot*, dan *Website Map*.

d. Konteks

Isi situs web pemerintah memang harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari lembaga yang bersangkutan. Dalam hal ini sudah sesuai dan

mencerminkan keinginan dari Pemkot Malang ,yakni: menyesuaikan dengan tujuan dan strategi Nasional dalam pengembangan *e-Government*, kebijakan pengembangan *e-Gov* melalui program “Malang Online” diarahkan dengan maksud dan tujuannya adalah membangun sistem informasi dan komunikasi Kota Malang dengan menjalankan fungsi teknologi informasi yang memanfaatkan komputer.

e. Ukuran kualitas interaksi (*usability*)

Ukuran kualitas yaitu pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs web pemerintah daerah. Dalam hal ini berdasarkan hasil polling sampai dengan penelitian ini dilakukan, sebagian besar pengunjung sudah puas dengan tampilan *website* Pemkot Malang.

f. Kemudahan dibaca (*readability*)

Secara umum telah dapat dinilai bahwa situs resmi Pemerintah Kota Malang telah mampu memberikan kenyamanan dan memberikan kemudahan bagi pengunjung pada saat membuka situs *web*. Hal ini karena bentuk tampilan yang teratur dan rapi penataannya. Sedangkan untuk menu dalam bahasa Inggris pun telah disediakan apabila pengunjung berkeinginan untuk menikmati menu dalam bahasa Inggris.

g. Mobilitas data

Data pada suatu isi (*content*) sebuah situs harus selalu dimutakhirkan. Pengunjung akan selalu mencari informasi kapan situs *web* tersebut dimutakhirkan. Dalam situs resmi Kota Malang telah dilakukan *update*/pembaharuan secara terus menerus mengikuti agenda/kegiatan yang



telah dilakukan. Jadi dengan demikian, diharapkan semua pihak bias mengikuti berita dan segala hal yang terbaru.

h. Ketepatan (*accuracy*)

Ketepatan disini ialah mengenai kemampuan dan ketepatan situs web pemerintah dalam menyajikan informasi. Apakah situs *web* pemerintah mampu dipercaya informasinya oleh masyarakat atau apakah situs *web* pemerintah tersebut terbebas dari penyalahgunaan informasi. Dalam situs Kota Malang dapat dijamin bahwa isi situsnya adalah benar karena didukung oleh pengawasan dari berbagai pihak dan selalu dikontrol terus-menerus, sehingga terhindar dari penyalahgunaan informasi. Apalagi sebelum ditampilkan dalam sebuah situs selalu di cek dahulu kebenarannya.

i. Layanan publik

Tujuan utama dibentuknya *e-Government* adalah untuk memberikan dan guna meningkatkan pelayanan publik. Walaupun sampai saat ini situs resmi Kota Malang hanya bisa memberikan bentuk pelayanan yang bersifat informatif, namun hal tersebut sudah mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun pada akhirnya semua pihak kelak mengharapkan pelayanan yang bersifat transaksi atau dua arah.

j. *Hits*

*Hits* merupakan data jumlah pengunjung yang telah membuka sebuah situs. Banyak sedikitnya pengunjung bisa dijadikan tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana perhatian dan kepedulian masyarakat atas sebuah situs pemerintah Kota Malang. Data terakhir menunjukkan bahwa jumlah

pengunjung pada situs Pemerintah Kota Malang telah menunjukkan angka yang cukup banyak.

k. Penggunaan *platform*

Penggunaan *platform* pada situs Pemerintah Kota Malang sudah baik. Hal ini karena *platform* tersebut erat kaitannya dengan aplikasi yang ada.

Jadi secara umum berdasarkan sebelas (11) kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi untuk dijadikan tolak ukur/parameter baik tidaknya sebuah situs *web* pemerintah, maka situs resmi Pemerintah Kota Malang yaitu [www.pemkot-malang.go.id](http://www.pemkot-malang.go.id) telah memiliki kategori baik.

Dengan telah dipenuhinya parameter sebuah situs web pemerintah yang baik, maka Pemerintah Kota Malang semakin sadar akan pentingnya penerapan jaringan teknologi informasi dan komunikasi untuk tercapainya *good governance* dalam rangka meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintahan guna memperbaiki pelayanan publik, dan meningkatkan efisiensi pelaksanaan otonomi daerah.

Menyesuaikan dengan tujuan dan strategi Nasional dalam pengembangan *e-government*, kebijakan pengembangan *e-Gov* melalui program “Malang Online” diarahkan dengan maksud dan tujuannya adalah membangun sistem informasi dan komunikasi Kota Malang dengan menjalankan fungsi teknologi informasi yang memanfaatkan komputer, yakni:

1). Fungsi *Internet* (Jaringan Global):

- a. Menyebarkan informasi seluas-luasnya mengenai potensi Kota Malang

- b. Agar aparatur Pemerintah Kota Malang semakin memahami secara luas seputar teknologi informasi dan komunikasikhususnya dalam perkembangannya di Indonesia dan mancanegara.

2). Fungsi *Intranet* (jaringan lokal):

- a. Mempermudah aparatur Pemerintah Kota Malang untuk melakukan koordinasi, komunikasi dan transformasi data antar unit kerja.
- b. Mempermudah unsur pimpinan Pemerintah Kota Malang untuk melakukan pemantauan dan koordinasi internal antar unit kerja terhadap data-data atau informasi perkembangan pembangunan yang terbaru (*update*) di lingkungan Pemerintah Kota Malang.

Pengembangan *e-Government* akan melibatkan seluruh faktor yang mempunyai andil dalam menciptakan (menghasilkan) suatu jasa layanan publik. Seluruh faktor tersebut perlu dirancang dari awal melalui proses perencanaan yang matang agar dapat menghasilkan program pengembangan *e-Government* yang dapat diterapkan mulai dari faktor kepemimpinan (*leadership*), sumber daya manusia, organisasi dan system manajemen, sarana komunikasi, *hardware*, *software*, anggaran dan lain-lain harus dipadukan ke dalam satu skenario perencanaan terpadu, holistik, bertahap, realistik dan terukur.

Untuk itulah dalam INPRES No. 3 Tahun 2003 menjelaskan bahwa sangat diperlukan berbagai strategi agar tujuan yang diharapkan bisa tercapai, dimana strategi ini saling berkaitan erat satu sama lain dan strategi inilah yang juga dijadikan acuan bagi KPDE Kota Malang dalam mengembangkan *e-Government*, yaitu:

- a. Mengembangkan system pelayanan yang handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas,
- b. Menata system manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik,
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal,
- d. Meningkatkan peran serta dunai usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi,
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat,
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Implementasi *e-Government* di Kota Malang mendapat angin segar seiring dengan komitmen Walikota Malang yang cukup besar dalam mendukung penerapan system administrasi dan manajemen pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), hal ini dibuktikan dengan adanya restrukturisasi kelembagaan Sub Dinas Pendataan pada Dinas Informasi dan Komunikasi yang dilebur dan ditingkatkan fungsi dan kewenangannya menjadi Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) berdasarkan Peraturan Daerah No. 6 Tahun 2004 dan Keputusan Walikota Malang No. 356 Tahun 2004.

Pemerintah Kota Malang terus bertekad untuk melaksanakan pembangunan infrastruktur dalam rangka pengembangan implementasi *e-Government* untuk menuju perwujudan *good governance* melalui pemanfaatan TIK dalam menciptakan system pelayanan publik yang memenuhi unsur

transparansi, efisien, efektif, dan akuntabel serta responsif terhadap semua tuntutan kebutuhan masyarakat. Tekad pemerintah Kota Malang ini akan terus diwujudkan dalam bentuk perluasan jaringan Malang online yang menghubungkan 57 Kelurahan se-Kota Malang dalam rangka menyongsong era terbentuknya kondisi “*Information Society* dan *Knowledge society*” pada tahun 2015 sebagaimana yang dicanangkan oleh ITU (International Telecommunication Union) dan UNESCO.

Secara lebih jelas lagi, maka tabel 4.6 berikut akan menjelaskan isi (*content*) website Kota Malang berdasarkan sifat layanan yang diberikan.

**Tabel 4. 6**  
**Jenis Pelayanan Dalam [www.pemkot-malang.go.id](http://www.pemkot-malang.go.id)**

No	Jenis Link	Sifat	Keterangan
1	Sekilas Malang	Informatif	Terdiri dari: Beranda Depan, Sambutan Walikota, Sambutan DPRD, Sekilas Malang, Peta Kota Malang, GIS Kota Malang, Sejarah Kota Malang, Tribina Cita Kota Malang, Program Pembangunan, Lambang Kota Malang, Visi dan Misi, Wilayah, Geografis, dan Daftar Mantan Walikota
2	Pemerintahan	Informatif	Terdiri dari: Pemerintah Kota, Daftar Muspida, Daftar Eksekutif, Legislatif, Dinas Kota, Badan dan Kantor Kota, Bagian Kota, Kecamatan dan Kelurahan.
3	Basis Data Kota	Informatif	Terdiri dari: Potensi Ekonomi, Data Keuangan Daerah, Bidang Ekonomi, Bidang Pendidikan, Bidang Sosial Budaya, Bidang Fisik Prasarana, Bidang Otonomi Daerah, dan bidang lain-lain.
4	Fasilitas Daerah	Informatif	Terdiri: Beranda, Wisata, Pendidikan, Apotik RS, Hotel, Transportasi,

Lanjutan Tabel...			
No	Jenis Link	Sifat	Keterangan
5	Layanan Masyarakat	Informatif	Bioskop, Shopping, Bank, Real Estate, Rumah makan, Olah Raga, Kesenian, Industri, dan daftar Telepon penting Terdiri: Layanan kependudukan, Layanan perijinan, Layanan tenaga kerja, Layanan perpustakaan, Layanan lainnya, dan Contoh form perijinan.
6	Poduk Hukum	Informatif	Terdiri dari Perda, SK Walikota dan sebagainya.
7	Hasil Pembangunan	Informatif	Terdiri dari: Bidang Hukum, Bidang Ekonomi, Bidang Sosial Budaya, Bidang Prasarana Fisik, Bidang Otonomi Daerah, dan Swadaya Masyarakat.
8	Database Kota Malang	Informatif	Terdiri dari: Site Credit, Link Penting, Database Umum, Direktori Situs Pemkot, dan Website Map.
9	Event Malang	Informatif	Terdiri dari berbagai kegiatan yang/event yang dilakukan dalam waktu terakhir.
10	Intranet (intra webmail)	Interaktif	Berisi interaksi antara instansi dalam SKPD
11	Pemkot Polling	Informatif	Berisi penilaian pengunjung terhadap tampilan website Pemkot Malang
12	Link Departemen	Informatif	Link Departemen ke Depkeu, BPPT, Depdagri, Depkominfo, Depdiknas (Pusat), sedangkan link local diantaranya ke BNK, PDAM, Diknas, PSB online, Perpustakaan Kota, dll.
13	Agenda Walikota	Informatif	Berisis berbagai agenda kegiatan Walikota
14	Perijinan	Informatif	Berisi tata cara/prosedur pengurusan berbagai macam ijin.
15	Artikel	Informatif	Berisi berbagai berita.
16	Info cuaca	Informatif	Berisi cuaca di Kota Malang berdasarkan ramalan BMG
17	Harga bahan pokok	Informatif	Berisi harga-harga berbagai bentuk bahan pokok
18	Visit counter	Informatif	Untuk mengetahui jumlah keseluruhan pengunjung di website dan yang online saat itu juga
19	Pengaduan online	Interaktif	Berisi pengaduan warga mengenai

Lanjutan Tabel...			
No	Jenis Link	Sifat	Keterangan
20	Surat warga	Interaktif	berbagai hal seputar Malang Kota Unek-unek semua masyarakat bisa disampaikan disini
21	Direktori	Informatif	Berisi link ke KPDE, Dinkes dan semua bagian dari Pemkot, serta bursa kerja, iklan baris, kartu elektronik, petunjuk daerah kota, telepon penting.
22	Forum online	Interaktif	Berisi forum antar masyarakat.
23	Pencarian data	Informatif	Pencari data tinggal memasukkan kata kunci sehingga akan keluar hasil yang dicari.

Sumber: Data sekunder diolah, 2007

Berdasarkan tabel 4. 6 diatas, maka sebagian besar jenis *link* masih bersifat informasi semata. Artinya masih satu arah, dimana masyarakat hanya bisa melihat informasinya tanpa bisa berinteraksi secara langsung. Tetapi jenis pelayanan yang bersifat informasi inipun sudah membantu masyarakat dalam memperoleh informasi yang diinginkan secara cepat dan aktual. Tetapi sebagaimana diamanatkan dalam Inpres No. 3 Tahun 2003, maka lambat laun pemerintah harus mengikuti perkembangan secara cepat karena masyarakat menuntut pelayanan publik yang optimal dan cepat.

Jadi secara garis besarnya, bentuk pelayanan publik yang bisa dinikmati oleh berbagai pihak dalam situs resmi Pemerintah Kota Malang dalam [www.pemkot-malang.go.id](http://www.pemkot-malang.go.id) ialah berupa:

#### a. *Berbagai Bentuk Pengembangan Aplikasi*

Pembangunan infrastruktur jaringan yang telah dilakukan tak akan berarti tanpa diimbangi dengan pengembangan aplikasi elektronik yang sesuai secara

optimal. Infrastruktur dan aplikasi merupakan dua hal yang penting dan saling berkaitan dalam mewujudkan *e-Government* di setiap lembaga pemerintah. Hal ini karena infrastruktur dan aplikasi dasar merupakan struktur dasar dalam kerangka arsitektur pengembangan *e-Government*.

Pemerintah Kota Malang melalui KPDE telah membangun aplikasi dasar teknologi informasi dan komunikasi dalam mewujudkan *e-Government* melalui jaringan “Malang Online”. Pembangunan ini bertujuan agar aplikasi serta system informasi yang telah ada dapat diintegrasikan dalam satu kesatuan menuju *good governance*. Adapun KPDE sebagai penanggungjawab TIK di Pemerintah Kota Malang telah memiliki berbagai macam aplikasi untuk mendukung pelayanan publik, yaitu:

1. Aplikasi system informasi manajemen satu atap (SIMTAP)

Aplikasi SIMTAP bertujuan untuk memberikan pelayanan dalam perijinan satu atap dengan 18 perijinan melalui system online antara dinas dalam sebuah web. Tetapi aplikasi ini hanya bersifat informatif yakni memberikan informasi tentang persyaratan dan prosedur yang harus dijalankan/di siapkan apabila akan mengurus suatu permohonan ijin, tetapi contoh dari formulir tersebut bisa di *download* untuk sekedar melihat formatnya. Walaupun system pelayanan ini belum interaktif, namun mampu membantu kelancaran manajemen pelayanan. Sehingga pemohon ijin tidak perlu datang ke Dinas Perijinan hanya untuk melihat prosedur pengurusan suatu perijinan, tetapi diharapkan datang sudah membawa persyaratan secara lengkap. Dengan ini maka pelayanan perijinan bisa didapat dengan cepat.



Bentuk perijinan yang dilayani oleh Dinas Perijinan meliputi:

- a. Ijin HO (gangguan)
- b. Ijin TDI (Tanda Daftar Industri)
- c. Ijin SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)
- d. Ijin reklame
- e. Ijin tempat usaha
- f. Ijin percetakan
- g. Ijin Bioskop
- h. Ijin playstation
- i. IMB (Ijin Mendirikan Bangunan)
- j. Pemutihan gedung
- k. Ijin trayek
- l. Ijin usaha angkutan
- m. Pengandangan kendaraan
- n. Gedung Pemda
- o. Keramaian umum
- p. Tanah makam
- q. Reklame
- r. Rental VCD (Video Compact Disc)

Dalam perijinan itu disebutkan mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi pemohon, waktu penyelesaian ijin dan masa berlaku ijin tersebut.

## 2. Aplikasi Kontak Web

Aplikasi kontak web ini merupakan system layanan interaktif melalui *e-mail* kepada unit kerja yang dituju maupun kepada Walikota. Kontak *web* ini dilengkapi dengan empat model (4) yaitu: *web chat*, pengaduan *online*, kontak *web*, dan kontak Walikota. Dengan adanya aplikasi ini maka segala uneg-uneg maupun kritik dan saran dari warga masyarakat dapat secara langsung disampaikan kepada yang bersangkutan, tanpa harus dengan cara lama dengan prosedur yang berbelit-belit. Hasil jawaban/tanggapan/respon pejabat yang dituju juga bisa dilihat kemudian.

## 3. Aplikasi Database Kota Malang

Aplikasi Database Kota Malang ini merupakan system pelayanan yang dapat memberikan informasi secara lengkap mengenai database keuangan daerah, database hukum, database kependudukan dan sebagainya. Diharapkan bila masyarakat mengakses situs resmi Pemerintah Kota Malang, bisa dengan mudah mengetahui segala hal yang berkaitan dengan database sehingga semua hal bisa transparan sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

Berikut ini contoh data keuangan Pemerintah Kota Malang yang ditampilkan di situs resmi [www.pemkot-malang.go.id](http://www.pemkot-malang.go.id) untuk bisa diakses oleh seluruh masyarakat agar tahu posisi keuangan dari Pemerintah Kota Malang sebagai salah satu tercapainya prinsip transparansi guna berhasilnya *good governance*.

**Data Keuangan Kota Malang**

Tahun  ▼

**:: Realisasi Perhitungan APBD Kota Malang TA. 2005**

URAIAN	REALISASI (Rp)
<b>Pendapatan Asli Daerah</b>	
- Pajak Daerah	29.296.191.381,60
- Retribusi Daerah	16.093.070.954,55
- Bagian Usaha Laba Daerah	6.161.683.135,70
- Lain-lain Pendapatan Asli Daerah	7.189.259.815,86
	42.946.556.810,00
	221.130.000.000,00
<b>Bagian Dana Perimbangan</b>	
- Bagi Hasil Pajak dan Bukan Pajak	7.775.000.000,00
- Dana Alokasi Umum	39.359.908.219,00
- Dana Alokasi Khusus	
- Dana Perimbangan dari Propinsi	41.395.000.000,00
<b>Bagian Lain-lain Pendapatan Yang Sah</b>	
	411.346.670.316,71
<b>Jumlah Pendapatan</b>	
<b>BELANJA APARATUR DAERAH</b>	
<b>Belanja Administrasi Umum</b>	
- Belanja Pegawai	54.942.369.481,00
- Belanja Barang dan Jasa	42.605.404.588,00
- Belanja Perjalanan Dinas	1.973.411.425,00
- Belanja Pemeliharaan	5.376.921.062,00
<b>Belanja Operasi &amp; Pemeliharaan</b>	
- Belanja Pegawai/Personalia	1.419.476.300,00
- Belanja Barang dan Jasa	6.815.250.110,00
- Belanja Perjalanan Dinas	532.725.000,00
- Belanja Pemeliharaan	2.006.8840500,00
<b>Belanja Modal/Pembangunan</b>	
- Belanja Modal	2.267.520.500,00
<b>PELAYANAN PUBLIK</b>	
<b>Belanja Administrasi Umum</b>	120.951.692.220,00
- Belanja Pegawai/Personalia	7.933.347.803,00
- Belanja Barang dan Jasa	44.015.000,00
- Belanja Perjalanan Dinas	1.293.328.300,00
- Belanja Pemeliharaan	
	2.799.516.700,00
<b>Belanja Operasi &amp; Pemeliharaan</b>	33.068.765.457,00
- Belanja Pegawai/Personalia	354.200.000,00
- Belanja Barang dan Jasa	
- Belanja Perjalanan Dinas	30.998.941.125,00
- Belanja Pemeliharaan	
	67.262.215.185,00
<b>Lanjutan Gambar...</b>	
<b>Belanja Modal</b>	
Belanja Modal	35.726.801.744,00

<b>Belanja Bagi Hasil dan Bantuan</b> Belanja Tidak Tersangka	658.637.000,00
	<b>- 419.031.423.500,00</b>
<b>Jumlah Belanja</b>	<b>-7.684.753.183,29</b>
<b>Surplus/Defisit</b>	
<b>PEMBIAYAAN</b>	
<b>Penerimaan Daerah</b> Sisa Perhitungan Anggaran Tahun Lalu Penerimaan dari Pihak Ketiga	29.892.855.150,52 20.259.093.936,00
	<b>50.151.949.086,52</b>
<b>Jumlah Penerimaan Daerah</b>	
<b>Pengeluaran Daerah</b> Penyertaan Modal Pembayaran Utang Pokok Yg Jatuh Tempo Sisa Perhitungan Anggaran Tahun Berjalan Pengeluaran dari Pihak Ketiga	750.000.000,00 4.763.545.916,00 16.705.201.413,23 20.248.448.574,00
	<b>- 42.467.195.903,23</b>
<b>Jumlah Pengeluaran Daerah</b>	<b>7.684.753.183,29</b>
<b>Jumlah Pembiayaan</b>	

Sumber: Data Sekunder diolah, 2007

#### **Gambar 4. 5** **Contoh Aplikasi Database Keuangan Kota Malang**

Berdasarkan gambar 4. 5 dapat dilihat data keuangan kota Malang mulai dari berapa pendapatan asli daerah (PAD) yang bersumber dari pajak daerah, retribusi daerah, bagian usaha laba daerah, kemudian berapa jumlah dana perimbangan yang berasal dari bagi hasil pajak dan bukan pajak, dana alokasi umum, dana alokasi khusus dan dana perimbangan dari propinsi, serta juga bagian lain-lain dari pendapatan yang sah. Setelah diketahui berapa jumlah pendapatan keseluruhan, maka dijelaskan juga belanja aparatur daerah yang terdiri dari belanja administrasi umum, belanja operasi dan pemeliharaan, belanja modal/pembangunan, untuk pelayanan publik berupa belanja administrasi umum, belanja operasi dan pemeliharaan, belanja modal dan belanja bagi hasil dan bantuan. Sehingga berdasarkan pendapatan dan jumlah belanja maka diperoleh hasil akhir berupa surplus ataukah defisit. Dengan adanya database keuangan yang

ditampilkan, maka hal tersebut merupakan salah satu komitmen pemerintah kota Malang untuk menerapkan transparansi dalam segala kegiatan pemerintahan yang juga merupakan salah satu prinsip *good governance*.

#### **b. Sistem Informasi Pelayanan Perpustakaan**

Penggunaan perpustakaan digital atau yang lebih populer dengan *digital library* di Pemerintah Kota Malang dapat memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini bisa menarik jumlah pengunjung yang banyak karena berbagai fasilitas yang ditawarkan sangat memadai. Pengunjung tidak perlu repot-repot mencari buku atau apapun yang ada di perpustakaan dengan manual, tetapi tinggal mencari di computer maka akan muncul sendiri.

#### **c. Pengaduan Online**

Pelaksanaan *e-government* mengisyaratkan adanya transparansi dan partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan teknologi informasi diharapkan dapat menjadi sarana yang dapat menjembatani alur komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dan sector swasta sebagai proses pengintegrasian actor-aktor dalam *good governance*. Berdasarkan itu semua, maka Pemerintah Kota Malang berinisiatif membentuk suatu wadah pusat pelayanan pengaduan masyarakat secara online melalui website “Malang Online”. Pengaduan online dilaksanakan dengan tujuan menciptakan wadah pelayanan pengaduan masyarakat yang terpadu., serta bisa menampung semua aspirasi dan keinginan seluruh lapisan masyarakat Kota Malang.

Adapun target yang ingin dicapai dengan adanya pusat pelayanan pengaduan online ialah:

1. Tersedianya sarana komunikasi yang memadai antara pemerintah dengan masyarakat, antar dinas dan instansi terkait di lingkungan Pemerintah Kota Malang dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).
2. Meningkatkan perbaikan pelayanan manajemen pelayanan serta kultur perilaku birokrasi
3. Meningkatnya pengetahuan dan kualitas SDM khususnya bidang computer dan TI
4. Transparansi permasalahan dan solusi yang dihadapi pemerintah.

Berikut adalah gambar pengaduan online yang masuk dan jawaban yang diberikan oleh instansi yang berwenang.

Jawaban Pengaduan    Input Pengaduan

Search    Pilih Kategori: -- Perijinan    Go

**// Waktu pengurusan Kartu Susunan Keluarga (KSK)**

➔ Pengaduan

Mengapa waktu selesainya pengurusan KSK bisa sampai 5 bulan di Kecamatan Lowokwaru? Apa tidak bisa dipercepat. Jika karena kekurangan sumberdaya (manusia/lingkungan), mohon pemkot malang untuk memfasilitasinya. Untuk masalah biaya, tidak masalah asal wajar dan sesuai dengan pelayanannya. Terima kasih P. Wawan Kel. Ketawanggede Kec. Lowokwaru

➔ Jawaban Pengaduan

Kepada Yth Bapak Wawan,  
Menanggapi surat/e-mail Saudara tentang pelayanan KSK

### Lanjutan Gambar...

di kecamatan

Lowokwaru yang mana dalam proses penyelesaiannya membutuhkan waktu + 5 bulan, hal ini disebabkan karena beberapa hal sbb :

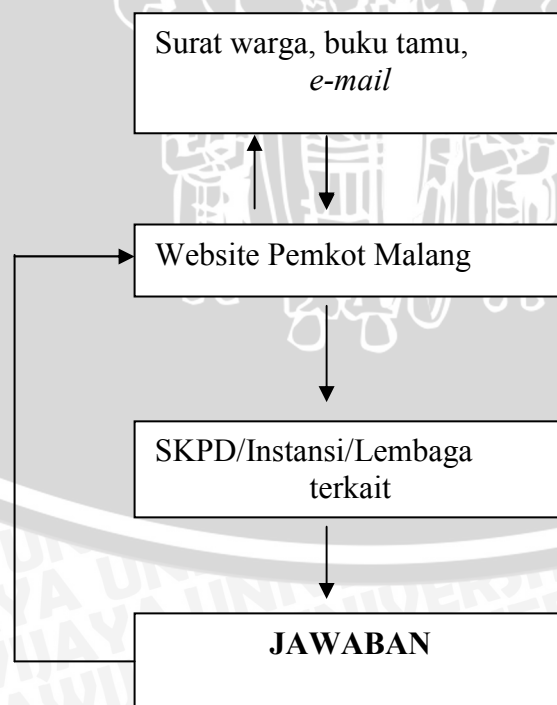
1. Jumlah permohonan KSK dan KTP yang masuk setiap hari kurang lebih 150 KTP & KSK, jadi dalam sehari KTP dan KSK yang masuk/ kami terima sekitar 300 permohonan. Karena banyaknya permohonan KTP tersebut, operator  ating  r untuk KTP dan KSK menjadi lebih menfokuskan pada penyelesaian KTP terlebih dahulu. Sedangkan KTP yang bisa dihasilkan dalam sehari kurang lebih 100 KTP dengan dibantu perangkat  ating  r 2 buah, sehingga KTP yang belum sempat terselesaikan musti dikerjakan di keesokan harinya. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat terhadap KTP dan untuk mengoptimalkan pelayanan publik, petugas / operator  ating  r harus mengerjakannya diluar jam dinas setiap harinya hingga pukul 18.00 WIB (termasuk hari Libur, Sabtu dan Minggu).
2. Permohonan KSK yang masuk setiap harinya + 150 permohonan, namun yang dapat terselesaikan dalam sehari mulai dari pengentrian data, pengecekan hingga print out-nya adalah 50 KSK. Agar tidak menghambat kepentingan warga terhadap pengurusan surat-surat penting yang berhubungan dengan KSK, maka KSK yang lama (merah) tidak dicabut hingga KSK yang baru terbit. Selain itu blanko pengajuan KSK yang barupun dapat dipergunakan untuk sementara waktu.
3. Selain keterlambatan kedatangan blanko KSK yang diterima di Kecamatan Lowokwaru juga sangat mempengaruhi proses penyelesaian KSK. Namun apabila KSK belum jadi padahal waktunya sudah lebih dari 5 bula, silahkan Saudara  ating  ke kantor Kecamatan Lowokwaru dengan membawa bukti surat pengambilan KSK dan foto copy Surat permohonan (lembar putih).
4. Terlepas dari hal-hal tersebut diatas, pada dasarnya kami sangat berkeinginan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat sesuai dengan tugas kami sebagai pelayan masyarakat. Ke depan, kami akan berusaha selalu meningkatkan pelayanan di unit kerja kami.

Sumber: Data Sekunder diolah, 2007

**Gambar 4. 6**  
**Contoh Pengaduan Online Masyarakat**

Berdasarkan gambar 4. 6 dapat diketahui bahwa pengaduan online dapat diakses di website kota Malang, atau bisa langsung ke <http://pengaduan.pemkot-malang.go.id>. Dalam pengaduan pengunjung tinggal memilih kategori pengaduan yang akan disampaikan, misalnya apakah itu menyangkut perijinan, hukum, ketenagakerjaan, sarana umum, transportasi, umum, keamanan, pendidikan dan kesehatan. Pengaduan tersebut diketik kemudian langsung dikirim, setelah beberapa waktu maka pengaduan itu akan ditanggapi/dijawab oleh instansi yang berwenang. Pengaduan online menjembatani komunikasi antara pemerintah dengan masyarakatnya. Untuk alur dari pengaduan online diatas bisa dijelaskan dalam bagan 4. 2 berikut ini.

**Bagan 4. 2**  
**Alur Pengaduan Masyarakat**



Sumber: Data Primer diolah, 2007



Bagan 4. 2 diatas menjelaskan bahwa surat warga, buku tamu dan email yang masuk ke website pemerintah Kota Malang kemudian SKPD selaku server (pusat pengolah data) disalurkan ke SKPD/instansi/lembaga yang terkait dengan kategori pengaduan kemudian oleh mereka dijawab dan disalurkan/ditampilkan di website kota Malang oleh SKPD setelah dilakukan verifikasi sehingga nantinya pihak yang telah mengirim pengaduan dan pihak lain dapat melihat jawaban pengaduan tersebut di output pengaduan.

Sedangkan untuk mekanisme dalam menangani pendistribusian pengaduan masyarakat ialah:<sup>56</sup>

1. Penyalahgunaan wewenang, ditangani oleh Badan Pengawas Kota Malang
2. Pelayanan masyarakat, ditangani oleh SKPD yang melaksanakan pelayanan dan perusahaan daerah sesuai obyek pengaduan
3. Korupsi/pungli ditangani oleh Badan Pengawas Kota Malang (Bawaskot)
4. Ketenagakerjaan ditangani oleh Dinas Ketenagakerjaan Kota Malang
5. Pertanahan/perumahan ditangani oleh Badan Urusan Tanah dan Rumah Kota Malang
6. Hukum dan Perundangan ditangani oleh Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang
7. Kewaspadaan Nasional ditangani oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Kota Malang dan Kantor Sapol PP Kota Malang

---

<sup>56</sup> SK Walikota Malang No. 314 Tahun 2005 Tentang Protap Pengaduan Online Di [www.pemkot-malang.go.id](http://www.pemkot-malang.go.id)

8. Tatalaksana Pemerintahan/birokrasi ditangani oleh Kecamatan, Kelurahan, Bagian Pemerintahan Sekda Kota Malang dan Bagian Organisasi Sekda Kota Malang
9. Lingkungan hidup ditangani oleh Dinas Pengawasan Bangunan dan Pengendalian Lingkungan Kota Malang dan Bagian Lingkungan Hidup Sekda Kota Malang
10. Masalah yang berkaitan dengan pelayanan perusahaan daerah ditangani perusahaan daerah yang bersangkutan.

Berdasarkan pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Malang diatas, maka dapat dikatakan bahwa sesuai dengan INPRES No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, bahwa sampai dengan saat ini tahapan/tingkatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang adalah sampai pada tahap/tingkat ke-2, yaitu tingkat pematangan.

Menurut INPRES No.3 Tahun 2003 bahwa berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:

1. Tingkat 1- Persiapan meliputi:
  - a. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga,
  - b. Penyiapan SDM
  - c. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya sarana *Multipurpose Community Center*, Warnet, SME-Center , dll.

- d. Sosialisai situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
2. Tingkat 2- Pematangan yang meliputi:
  - a. Pembuatan situs informasi publik interaktif
  - b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain
3. Tingkat 3- Pemantapan yang meliputi:
  - a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik
  - b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain
4. Tingkat 4-Pemanfaatan yang meliputi: Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi.

Berdasarkan kriteria-kriteria diatas, sampai saat ini pelaksanaan *e-Government* di Pemerintah Kota Malang adalah sampai dengan tahap/tingkat ke-2 ialah sebagaimana telah dijelaskan secara lengkap diatas berdasarkan jenis pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang dalam situs resminya yaitu ditandai dengan:

1. Pembuatan situs informasi publik interaktif antara pemerintah dengan masyarakatnya melalui:
  - a. Pengaduan online, dimana masyarakat bisa menuangkan segala macam uneg-unegnya melalui pengaduan online ini yang kemudian akan ditanggapi oleh petugas yang bersangkutan.
  - b. Surat warga, buku tamu dan *e-mail* yang kemudian akan ditanggapi oleh SKPD/instansi/lembaga terkait.
2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain. Dalam hal ini di situs resmi Pemerintah Kota Malang telah tersedia *link* yang menghubungkan

dengan beberapa lembaga lain yang ada di pusat maupun di daerah, diantaranya dengan Departemen Keuangan RI, BPPT, Pemprov Jatim, Depdagri, BAPPENAS, Depkominfo, Depdiknas, Depperindag.

Sedangkan untuk tingkat-3, yaitu pemantapan maka sudah harus tersedia transaksi pelayanan publik, misalnya saja pembuatan KTP/KK online. Sedangkan sampai saat ini, di situs resmi Pemerintah Kota Malang belum melakukan hal sebagaimana tersebut. Begitu juga dengan Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain belum dilakukan. Tetapi kedepannya, memang akan dilakukan kegiatan seperti itu sebagaimana diamanatkan oleh Inpres No. 3 Tahun 2003.

Walaupun sampai saat ini penerapan *e-Government* di Pemerintah Kota Malang masih berada pada tahap ke-2, namun Pemerintah Kota Malang terus akan melakukan pengembangan secara sistematis sesuai yang diharapkan semua elemen yang ada. Memang perlu upaya dan dukungan dari semua pihak demi tercapainya *good governance*, dimana harus ada partisipasi dari pemerintah sendiri, masyarakat dan juga pihak swasta. Hal ini sebagaimana diinstruksikan dalam Inpres No. 3 Tahun 2003, maka situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju tingkat ke-4 dan semakin tinggi tingkatan tersebut diperlukan dukungan system manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula.

Bukti adanya komitmen yang sungguh-sungguh dari Pemerintah Kota Malang sejak tahun 2003 untuk terus meningkatkan penerapan *e-Government*

telah membuahkan hasil dengan memperoleh berbagai penghargaan dari berbagai pihak, yaitu:

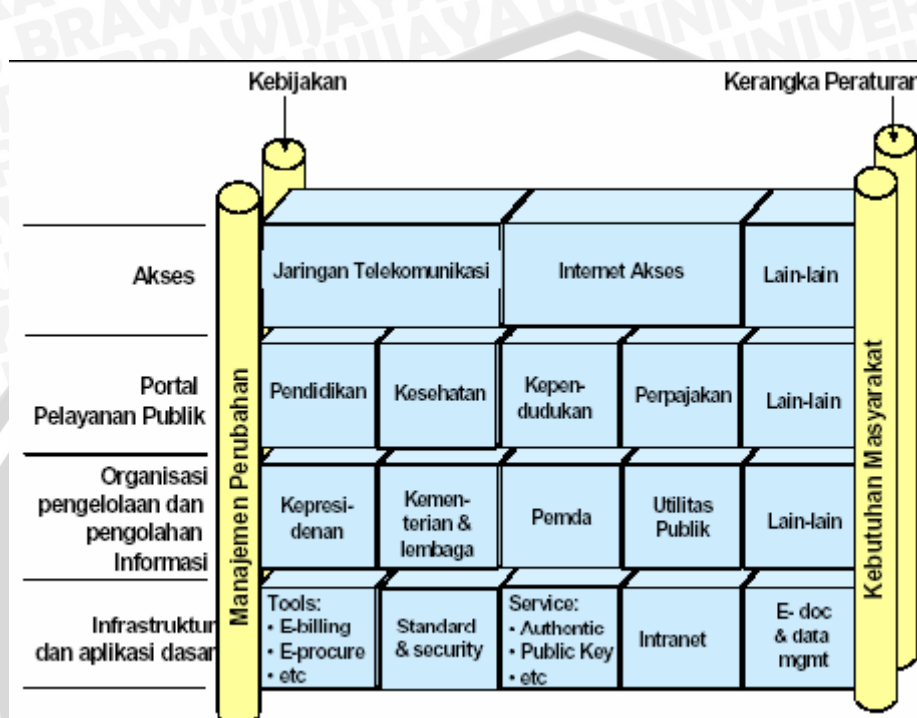
1. Penghargaan *Innovative e-Government* tahun 2005 untuk kategori *innovative government* yang diberikan oleh Departemen Dalam Negeri.
2. Juara II Warta Ekonomi *e-Government* award tahun 2006 dari majalah Warta Ekonomi
3. Peringkat III situs terbaik Pemerintah Daerah versi Litbang Kompas tahun 2006 dari Kompas
4. Penghargaan Citra Bhakti Abdi Negara (bidang pelayanan prima) Tingkat Bakorwil akhir tahun 2006 oleh Bakorwil V.

## **2. Pemasangan sarana akses internet**

Sebagaimana telah dijelaskan diawal bahwa *E--Government* merupakan alat dari perubahan sistem dalam pemerintahan. Fungsi utama dari *e-Government* adalah alat bantu penciptaan perubahan dalam pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat. Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* telah menyebutkan bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan pelayanan publik yan efektif dan efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah.

Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang

transparan, pengembangan *e-Government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur dibawah ini:



Sumber: Data Sekunder diolah, 2007

**Gambar 4. 7**  
**Kerangka Arsitektur e-government**

Berdasarkan gambar 4. 7 yaitu kerangka arsitektur tersebut terdiri dari 4 (empat) lapis struktur, yaitu:

1. Akses, yaitu jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lain yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses portal pelayanan publik.
2. Portal pelayanan publik, yaitu situs-situs internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi terkait.

3. Organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, yaitu organisasi pendukung (*back office*) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi dan dokumen elektronik.
4. Infrastruktur dan aplikasi dasar, yaitu semua prasarana baik berbentuk perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi, baik antar *back office*, antar portal pelayanan publik dengan *back office*, maupun antara portal pelayanan publik dengan jaringan *internet*, secara andal, aman, dan terpercaya.

Mengacu pada kerangka arsitektur *e-Government* dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 yang mana diantara kerangka tersebut ialah akses, portal pelayanan publik dan infrastruktur maka pemerintah Kota Malang perlu mengupayakan penyediaan/pemenuhan kebutuhan tersebut. Dimana untuk mengakses internet diperlukan jaringan telekomunikasi/internet, sarana dan prasarana bagi masyarakat luas. Maka di bangunlah beberapa titik hotspot diantaranya di Gedung Dewan, Balaikota, Taman rekreasi kota, Universitas Brawijaya, SMP Negeri 1, SMA Negeri 1,3,4, 9 Kota Malang serta di Kantor Pusat Koperasi Wanita Jatim. Fasilitas ICT yang baru pertama kali di Indonesia itu berfungsi sebagai sarana informasi, komunikasi dan tukar menukar data guna menunjang kinerja pemerintahan dan pembangunan bidang pendidikan.<sup>57</sup> Pembangunan berbagai sarana tersebut dilakukan dengan melakukan kerjasama dengan berbagai pihak, diantaranya dengan pihak Jepang.

---

<sup>57</sup> [www.pemkot-malang.go.id](http://www.pemkot-malang.go.id) (27 November 2007).

Selain pemasangan hotspot di beberapa titik, juga dibangun beberapa fasilitas yang diresmikan Menkominfo pada 2 Juni 2007, yaitu proyek Asia Pacific Telecommunity (APT) - Jepang berupa infrastruktur jaringan Wireless Internet Protokol Access System (WIPAS), Telecenter “Daragati” yang terletak di Kecamatan Kedungkandang. Diharapkan nantinya, masyarakat berduyun-duyun untuk memanfaatkan fasilitas yang ada di Telecenter Daragati ini, sehingga masyarakat bisa mengakses internet secara gratis, tidak perlu ke warnet.

#### **D. Kendala-Kendala Dalam Penerapan *e-Government* Di Pemerintah Kota Malang Guna Meningkatkan Pelayanan Publik dan Bentuk Solusinya**

##### **1. Kendala-kendala Yang Dihadapi**

*Electronic government (e-government)* sebagaimana telah diterapkan di Pemerintah Kota Malang mulai tahun 2003 dengan adanya Inpres No. 3 Tahun 2003 telah membawa perubahan yang signifikan bagi berbagai pihak (pemerintah, swasta, masyarakat). Adanya berbagai kemudahan pelayanan publik diharapkan terus menerus meningkat sebagaimana komitmen Pemerintah Kota *Malang* untuk menjadi “*Malang Cyber City*” dan “*Malang Smart City*”. Untuk itulah Pemerintah Kota Malang terus berusaha berbenah diri menghadapi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu canggih. Bentuk konkrit perubahan tersebut dilakukan secara bertahap dan kontinyu.

Namun masih banyak kendala-kendala yang dihadapi sehubungan dengan pelaksanaan *e-government* di Kota Malang. Apabila dilihat dari teori efektifitas hukumnya L. Friedman, maka factor penghambat itu bisa diklasifikasikan dari 3



(tiga) factor, yakni substansi hukum, struktur hukum, dan kultur masyarakat.

Substansi hukum ialah materi yang terkandung di peraturan perundang-undangan. Berkenaan dengan *e-Government*, maka secara jelas dan lengkap diatur oleh peraturan perundang-undangan secara lengkap, yaitu mulai dari Inpres No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika, kemudian ditindak lanjuti dengan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Di daerah, dalam hal ini Pemerintah Kota Malang telah mengeluarkan berbagai macam peraturan maupun Surat keputusan guna menindak lanjuti Intruksi Presiden tersebut yang mengatur secara tegas dan jelas *e-Government*. Diantaranya ialah dengan mengeluarkan:

- a. Perda No.6 Tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tupoksi dan Struktur Organisasi Badan dan Kantor Sebagai Lembaga Teknis Pemkot Malang
- b. SK Walikota Malang No.315 Tahun 2005 Tentang Alur Pengaduan Online
- c. SK Walikota No.356 Tahun 2004 Tentang Tupoksi KPDE Kota Malang.

Karena itu, dibawah ini hanya akan dijelaskan kendala-kendala dari segi struktur hukum dan kultur masyarakat, yaitu sebagai berikut:

**a. Struktur Hukum**

Struktur hukum disini ialah pihak pemerintah (eksekutif). Kendala-kendala yang dihadapi berkaitan dengan struktur hukumnya bisa dilihat dari:

## 1. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) Secara Kuantitas dan Kualitas

Sumber daya manusia yang belum memadai baik kualitas maupun secara kuantitas merupakan salah satu faktor penghambat pelaksanaan *e-Government*. Penerapan *e-Government* di kantor-kantor publik perlu didukung oleh pegawai yang mengerti mengenai teknologi. Yang juga diperlukan adalah pegawai yang mau belajar dan mampu menanggapi perubahan (*manage change*). Teknologi informasi berubah secara cepat sehingga kemauan belajar pun dituntut untuk dimiliki setiap pegawai lembaga publik.

Selain itu penerapan *e-Government* memerlukan perubahan dalam organisasi dan dukungan ketrampilan baru, kemampuan sumber daya manusia (SDM) dari organisasi dalam mengoperasikan dan memelihara sistem agar dapat berfungsi optimal dan berkesinambungan. Kemampuan dan keandalan sistem yang tinggi dalam jangka panjang menjadi kurang berpengaruh apabila kemampuan SDM di dalam organisasi tidak ditingkatkan

Hal ini mengingat bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan sumber daya strategis dalam pengembangan *e-Government*. Untuk mampu mengelola *e-Government* secara profesional, diperlukan sebuah tim yang solid yang mampu meng-cover setiap aktifitas *e-Government* pada berbagai satuan kerja. Tim ini yang nantinya akan menjadi titik sentral, sebagai tempat bertanya dan *problem solver* dari civitas pemerintahan maupun publik dalam bidang teknologi informasi dan *e-Government*.

Sedangkan dalam kenyataannya bahwa jumlah pegawai di Kantor Pengolahan Data Elektronik yang bertugas sebagai pelaksana *e-government* di Pemerintah Kota Malang hanya berjumlah 15 orang. Itupun dengan kualitas yang sangat terbatas (lulusan S2 berjumlah 3 orang, Sarjana 4 orang, Diploma 1 orang, dan SLTA/SMA 7 orang). Mayoritas masih lulusan SMA/SLTA yang notabene sangat kurang memahami mengenai Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dimana hal tersebut sangat erat kaitannya dengan kemajuan implementasi *e-Government*. Sehingga bisa dikatakan bahwa dari sumber daya manusia baik secara kualitas/kuantitas masih kurang.

## **2. Kultur Memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi Yang kurang**

Adanya keinginan politik (*political will*) dari Walikota Malang dalam menerapkan *e-Government* belum didukung oleh seluruh jajaran Pemerintah Kota Malang. Hal ini sangat penting mengingat seluruh jajaran memang hendaknya saling bekerjasama satu sama lain guna mendukung dan penerapan *e-Government* kedepannya lebih baik. Ini bisa dilihat dari masih banyaknya jajaran pegawai yang masih menggunakan teknologi yang sudah usang, seperti mesin ketik manual. Salah satu penyebabnya adalah masih ada pegawai yang gagap teknologi (gaptek) dan tidak mau belajar untuk mengerti dan mempelajari teknologi informasi baru.

Di samping itu, ego sektoral masing-masing juga menjadi penghambat.<sup>58</sup>

Karena itu tim yang solid serta kebesaran hati untuk menempatkan diri sebagai partner kerja satuan kerja lain merupakan salah satu kunci sukses mengatasi birokrasi yang tidak bersahabat tersebut. Terjadinya perubahan budaya kerja baik secara individu, kerjasama kelompok, maupun keseluruhan organisasi juga menjadi aspek yang tidak kalah pentingnya.

### 3. Anggaran Yang minim

Anggaran bagi Teknologi Informasi dan *e-Government* merupakan masalah klasik. Komitmen dan kebijakan politik sangat mempengaruhi besaran dana dan skala prioritas dalam agenda pembangunan pusat maupun daerah. Jadi tergantung dari Pemerintah Kota Malang sejauh mana memprioritaskan pengembangan *e-Government* karena pada kenyataannya saat ini dirasakan oleh masyarakat masih kurang fasilitas pelayanan gratis internet seperti warung internet (Warnet). Yang sudah ada hanya fasilitas hotspot yang dipasang ditempat-tempat tertentu dan itu hanya terbatas pada pemilik laptop/komputer saja. Jadi masyarakat yang tidak memiliki laptop/komputer otomatis tidak bisa mengakses internet di tempat-tempat yang ada hotspotnya. Sedangkan yang terbaru ialah pembangunan Telecenter Daragati di Buring yang di Malang jumlahnya hanya satu.

### 4. Terbatasnya Infrastruktur

Salah satu faktor yang akan sangat mempengaruhi optimalisasi pemanfaatan IT adalah ketersediaan perangkat. Kebutuhan perangkat pada

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Staf Tata Usaha Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) pada 20 November 2007 di KPDE Pemkot Malang.

awal implementasi IT biasanya akan terus berkembang sesuai dengan tingkat kemajuan organisasi. Faktor *availability* dan keandalan perangkat IT juga umumnya akan menjadi makin penting karena aspek "ketergantungan" IT juga makin besar. Artinya perlu terus dilakukan evaluasi kebutuhan perangkat.

Di dalam menunjang pembangunan dan pengembangan *e-Government* di daerah, pengadaan sarana dan prasarana penunjang *e-Government* merupakan syarat utama yang harus dilaksanakan. Sekitar 55% pemerintah daerah telah mengklaim mempunyai strategi dan implementasi *e-Government*, sedangkan sisanya belum memiliki strategi di dalam mengimplementasikan *e-government*, hal ini disebabkan antara lain oleh:

- a. Belum tersedianya akses komunikasi yang memadai
- b. Pengembangan teknologi informasi belum merupakan skala prioritas di dalam pembangunan di daerahnya.

Jadi terbatasnya infrastruktur juga berhubungan dengan terbatasnya anggaran pemerintah dan masalah sosial lain seperti pemerataan dan kependudukan. Keterbatasan pemerintah untuk menyediakan tempat akses gratis bagi masyarakat menjadi hambatan dalam penyediaan pelayanan *e-Government* secara optimal. Jadi keterbatasan anggaran ini menyebabkan salah satunya adalah terbatasnya sarana prasarana bagi masyarakat luas. Begitu juga di Kota Malang masih sangat minim fasilitas akses internet gratis bagi masyarakat.

## b. Kultur Masyarakat

Kultur atau budaya masyarakat ini ialah berkaitan dengan rendahnya penetrasi masyarakat ini lebih sering dianggap sebagai sesuatu yang tidak perlu diperhatikan. Semestinya rendahnya penerasi Teknologi Informasi di kalangan masyarakat dianggap sebagai kemiskinan dan kemelaratan sosial, terutama dihadapkan pada perkembangan dunia yang mengarah pada globalisasi. Rendahnya penetrasi Teknologi Informasi dalam masyarakat menyebabkan produk-produk *e-Government* kurang dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Penyediaan pelayanan melalui *e-Government* perlu didukung oleh tingkat penetrasi internet yang tinggi baik dari rumah tangga ataupun stand/kios umum. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia/APJII memberi gambaran pada tahun 2001 penetrasi internet baru mencapai 1,9 juta penduduk atau 7,6 persen dari total populasi Indonesia. Pada tahun 2002 dengan 667.000 jumlah pelanggan internet dan 4.500.000 pengguna komputer dan telepon, persentasi penggunaan internet di Indonesia sangatlah rendah.<sup>59</sup>

Data dari Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2004 menyebutkan jumlah pemakai internet di Indonesia sebesar sepuluh juta pelanggan. Untuk tahun 2007 mencapai 25 juta orang, yang berarti naik 39 % dibanding tahun 2006 yang berjumlah 18 juta orang.<sup>60</sup> Tingkat penetrasi yang rendah merupakan suatu kendala, jika untuk keseluruhan pengguna internet di

---

<sup>59</sup> Windrati Siallagan, *e-Government Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik*, (online), <http://www.goodgovernance-bappenas.go.id> (3 Juni 2007).

<sup>60</sup> [www.virtual.co.id](http://www.virtual.co.id) (22 Januari 2008).

Indonesia sebesar itu, maka untuk Kota Malang sendiri juga hanya beberapa persen dari bagian itu. Kota Malang sendiri pada bulan November 2007 terdapat 1.069.724 pengunjung di website Kota Malang, itupun belum tentu masyarakat Malang sendiri yang mengaksesnya, belum lagi yang mengakses melalui handphone/PDA. Ini menunjukkan tingkat penetrasi yang rendah.

Sebagai perbandingan di Eropa, walaupun belum merata di semua negara Eropa, beberapa negara seperti Belanda, Swedia dan Denmark internet akses pada rumah tangga telah mencapai 60 % dimana rata-rata internet akses rumah tangga di 15 negara Uni Eropa sekitar 40 %. Sementara penetrasi internet secara keseluruhan di Uni Eropa telah mencapai 40,4 % pada Juni 2002. Tidak dapat disangkal bahwa angka-angka tersebut telah memuluskan jalan untuk suksesnya implementasi *e-Government* di Eropa.<sup>61</sup>

## **2. Solusi Yang Dilakukan Pemerintah Kota Malang Untuk Mengatasi Berbagai Kendala-kendala Implementasi *e-Government***

Pengembangan *e-Government* memang bukan sebuah upaya yang sekali jadi, namun memerlukan serangkaian tahapan yang sistematis, terukur dan berkesinambungan dengan dukungan dari dari seluruh komponen yang ada (pemerintah, sektor swasta dan masyarakat). Karena memahami akan hal tersebut maka Pemerintah Kota Malang terus melakukan berbagai upaya pembenahan-pembenahan. Upaya yang dilakukan guna mendukung *e-Government* tersebut ialah:

---

<sup>61</sup> *Ibid*, <http://www.virtual.co.id> (22 Januari 2008).

### a. Struktur Hukum

Berkaitan dengan hal ini, Indrajit mengemukakan ada 3 elemen sukses yang harus dimiliki sebagai pendorong dalam mengembangkan konsep *digital* pada sektor publik melalui penerapan *e-Government*. Elemen sukses itu meliputi:

#### 1. *Support*

Elemen pertama yang harus dimiliki oleh institusi pemerintah ialah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat pemerintah dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep ini. Dalam hal ini Walikota Malang sudah mempunyai *political will* yang kuat untuk menerapkan *e-Government* dalam rangka mewujudkan *good governance* di Kota Malang. Keinginan kuat Walikota itu ditunjukkan dalam bentuk sebagai berikut:

- a. Memberikan prioritas yang tinggi dalam pengembangan *e-Government* sebagai salah satu kunci sukses pemerintahan dalam mencapai visi dan misinya. Ini dapat terlihat dengan peran serta Walikota Malang dalam pembuatan artikel secara rutin dalam situs “Malang Online”.
- b. Mengalokasikan sejumlah SDM disetiap tataran pemerintahan untuk mengembangkan konsep *e-Government*. Upaya ini didukung dengan dikeluarkannya Keputusan Walikota no. 314 Tahun 2005 tentang Prosedur Tetap Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Malang yang dalam pelaksanaannya melibatkan seluruh satuan kerja di Pemerintah Kota Malang.
- c. Membangun berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung agar tercipta lingkungan yang kondusif untuk mengembangkan *e-Government*.



## 2. *Capacity*

Maksud unsur kedua ini adalah adanya unsur kemampuan/keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *Government* dan mengembangkannya menjadi lebih baik sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini Pemerintah Kota Malang mempunyai perangkat pendukung sebagai berikut:

- a. Tersedianya infrastruktur teknologi informasi
- b. Tersedianya aplikasi pendukung *e-Government*

Berkaitan dengan teori-teori itu, upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang diantaranya adalah:

### 1. Upaya Peningkatan Kualitas SDM

Peningkatan kualitas SDM dilakukan dengan diadakannya pelatihan bagi para pegawai pemerintahan mengenai teknologi. Karena teknologi berubah secara cepat maka para pegawai perlu disiapkan juga dengan mental yang mau belajar dan tanggap menganggapi perubahan. Sehubungan dengan kendala kultur (*cultural barriers*) yang ada, kesiapan Indonesia untuk menerapkan *e-Government* tergantung dari komitmen dari pegawai publik untuk mau membagi informasi serta memperlakukan masyarakat seperti "pelanggan".

Saat ini Pemerintah Kota Malang telah melakukan kerjasama dengan berbagai pihak untuk peningkatan kualitas SDM, diantaranya diikuti sertakannya sejumlah pegawai untuk seminar/pelatihan yang berhubungan dengan TI (Teknologi informasi) baik di tingkat pusat maupun daerah, juga mengadakan

pelatihan secara berkala kepada operator masing-masing SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah).<sup>62</sup>

2. Penambahan fasilitas infrastruktur baru di beberapa titik.

Diantaranya dengan mendirikan *Telecenter* Daragati-Buring Kec. Kedungkandang, pemasangan *hotspot* di beberapa titik juga telah dilakukan bulan September 2007. Seperti fasilitas *hotspot* yang telah terpasang di tempat-tempat strategis Poltekkes Negeri Malang, SMA 1,3,4,9, Universitas Brawijaya, Poltek Negeri Malang, Puskowan Jatim dan pemasangan di alun-alun Tugu serta alun-alun Merdeka.

3. Dijalinnnya kerjasama antara Pemkot Malang dengan berbagai pihak. Baik pihak negeri maupun swasta bahkan dengan pihak luar negeri pun Pemkot Malang sudah menjalinnnya. Kerjasama dalam negeri Pemkot Malang telah melakukan kerjasama dengan DEPKOMINFO RI, BAPPENAS, BPDE Prop. Jatim, PT. Telkom dll. Dengan PT. Telkom, Pemkot Malang telah melakukan kerjasama dalam pembangunan fasilitas hotspot di beberapa lokasi di Kota Malang seperti di Alun-alun Kota, Perpustakaan Kota, Poltekkes Negeri Malang, dan lokasi strategis lainnya. Kerjasama dengan pihak Jepang telah diwujudkan dengan dibangunnya infrastruktur *intranet* yang menghubungkan 7 titik (SMP 1, SMA 1,3,4,9, Puskowanjati, KPDE) dengan teknologi WIPAS (*Wireless Internet Protocol Access System*).<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Staf Tata Usaha Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE), pada 27 November 2007 di KPDE Pemkot Malang.

<sup>63</sup> Wawancara dengan Staf Pendayagunaan Sistem Informasi KPDE Kota Malang, pada 25 November 2007 di KPDE Pemkot Malang.

## b. Kultur masyarakat

Kultur masyarakat merupakan poin yang penting dalam upaya pelaksanaan *e-Government*. Dalam hal ini apabila dikaitkan dengan teori Indrajit maka kultur masyarakat berkaitan dengan *value*. Artinya berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya konsep *e-Government* ini. Besar kecil manfaat tidak hanya diukur dari kalangan pemerintah saja, melainkan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Dalam hal ini untuk mengatasi kurangnya penggunaan internet oleh masyarakat Pemerintah Kota Malang memulainya dengan sosialisasi kepada Masyarakat. Sosialisasi ini dilakukan dengan pemasangan reklame dan pemasangan iklan layanan masyarakat di media elektronik maupun media cetak, stiker-stiker dan juga penyuluhan ke beberapa sekolah telah dilakukan. Dengan sosialisasi ini diharapkan masyarakat mendapatkan informasi yang tepat mengenai penggunaan internet dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan rumusan masalah diatas ialah:

1. Implementasi *e-Government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Malang ditandai dengan telah dilakukannya pembangunan situs resmi Pemerintah Kota Malang di [www.pemkot-malang.go id](http://www.pemkot-malang.go.id) dan juga pemasangan sarana akses internet. Pembangunan situs resmi Pemkot Malang tersebut saat ini sampai dengan tahap/tingkat ke-2 ditandai dengan pembuatan situs informasi publik intraktif melalui pengaduan online, surat warga dan *e-mail* dari warga kepada SKPD/instansi/kantor di lingkup Pemerintah Kota Malang. Selain itu juga dengan pembuatan *hyperlink*/keterhubungan dengan lembaga lain baik di pusat maupun di daerah. Sehingga kedua hal itu sudah menunjukkan upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik.
2. Berbagai kendala yang dihadapi Pemerintah Kota Malang dalam menerapkan *e-Government* saat ini diantaranya: SDM secara kuantitas dan kualitas masih kurang, kultur memanfaatkan TIK yang kurang diantara para pegawai Pemkot Malang, anggaran yang minim, terbatasnya infrastruktur, dan rendahnya penetrasi masyarakat dalam penggunaan internet. Sedangkan untuk mengatasi kendala SDM secara kualitas,

Pemerintah Kota Malang melakukan berbagai pelatihan-pelatihan teknologi yang bekerjasama dengan berbagai pihak, adanya kendala terbatasnya infrastruktur disiasati dengan melakukan penambahan fasilitas infrastruktur baru di beberapa titik yaitu pemasangan hotspot di (Alun-alun, Perpustakaan Kota, Poltekkes Negeri Malang) juga pembuatan telecenter Daragati yang memudahkan akses masyarakat terhadap internet, dan dijalinnya kerjasama dengan berbagai pihak (baik dalam negeri maupun luar negeri). Sedangkan sosialisasi kepada masyarakat dilakukan untuk memberikan informasi yang benar kepada masyarakat tentang pentingnya *e-Government* untuk mengatasi rendahnya kultur masyarakat terhadap *e-Government*.

## B. Saran

Saran yang bisa diberikan oleh peneliti ialah:

1. Perlu pemanfaatan dan optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi untuk pengembangan *e-government* bagi semua elemen. Masyarakat juga dalam hal ini perlu segera mendapat sosialisasi dari pemerintah Kota Malang, karena keberhasilan *e-Government* juga didukung oleh berbagai pihak termasuk masyarakat.
2. Peningkatan sumber daya manusia (SDM) yang mempunyai standar kompetensi bidang teknologi informasi dan komunikasi perlu terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang mengingat teknologi dan informasi berkembang begitu cepat.

3. Penambahan sarana dan prasarana perlu terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Malang mengingat saat ini masih sangat terbatas infrastruktur yang tersedia.
4. Perlu adanya perubahan manajemen kepemimpinan oleh Walikota Malang beserta segenap jajarannya karena perubahan tidak akan terjadi tanpa dorongan inisiatif dari seorang pemimpin. Perubahan manajemen kepemimpinan ini termasuk juga disusunnya mekanisme kerja terpadu bagi seluruh satuan kerja, sehingga tidak muncul lagi ego sektoral masing-masing bagian.
5. Walikota Malang khususnya beserta jajaran pemerintahannya harus bisa memberikan inspirasi pada kalangan bisnis, industri, akademis dan masyarakat luas untuk berpartisipasi dalam program *e-government*, karena tujuan utama dari program ini adalah untuk menyediakan pelayanan pemerintah yang lebih bagus, lebih cepat, dan lebih murah kepada masyarakat.
6. Perlu segera dialokasikan dana yang cukup oleh pemerintahan Kota Malang (Walikota bersama-sama dengan DPRD), dalam hal penyusunan APBD.
7. Perlu segera ditindak lanjuti oleh Pemerintah Kota Malang terhadap adanya Perda No. 6 Tahun 2004 yang mengatur tugas pokok dan fungsi KPDE sebagai lembaga teknis daerah guna terus meningkatkan tahapan *e-Government* sebagaimana yang diamanatkan oleh Inpres No. 3 Tahun 2003.



## DAFTAR PUSTAKA

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

Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Faisal, Sanapiah. 2005. Pengumpulan dan Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif. Dalam Bungin Burhan (Ed), *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Publisher.

Narbuk, Cholid dan Achmadi, Abu. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nazir, M. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Poerwadarminta, W. J. S. 1984. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Wahab, Solichin Abdul. 2002. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Inpres No.6 Tahun 2001 Tentang Telematika



Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Kep.Menpan No.81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Perda Kota Malang No.6 Tahun 2004 Tentang Kedudukan, Tugas Pokok Fungsi dan Struktur Organisasi, Badan dan Kantor sebagai Lembaga Teknis Pemerintah Kota Malang

SK Walikota Malang No. 356 Tahun 2004 Tentang Uraian TUPOKSI dan Tata Kerja KPDE Kota Malang

SK Walikota Malang No. 314 Tahun 2005 Tentang Prosedur Tetap Pelayanan Penanganan Pengaduan Di lingkungan Pemerintah Kota Malang melalui [www.pemkot-malang.go.id](http://www.pemkot-malang.go.id)

### Jurnal

Samsuddin, Syamsiar. 2007. *Good Governance Di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. Volume VIII (Nomor 2). Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Soenarto. 2001. *Otonomi Daerah dan Pelayanan Publik*. Buletin Pengawasan. (No. 30 dan 31).

Susartono. 2006. *E-Government Di Indonesia*. Spirit Publik. Volume 2 (Nomor 1).

### Skripsi

Prihatiningtyas, Dyah. 2007. *Pemanfaatan e-Government Di Bidang Ekspor Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Di Kantor Pelayanan Bea Cukai Tipe A Khusus Tanjung Perak Surabaya)* Malang: Skripsi Tidak Diterbitkan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

### Seminar

Usman, M. Nadjib. 2006. *Pengukuran Keberhasilan Penerapan Teknologi Informasi Di Indonesia*. Paper Disampaikan dalam Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Indonesia. Bandung: Aula Barat dan Timur ITB.

### Artikel Internet

Catur. 2007. *Sepuluh Pertanyaan Pokok Tentang Internet (online)*. <http://caturhacker.blog.com> (26 November 2007).

Farizi, Dizar Al. 2007. *Kedepan Harus Lebih Garang (online)*. <http://www.ti.or.id> (18 Januari 2008).

Hidayat, Taufik. 2003. *Pengembangan e-Government di Daerah: Kapan Sebaiknya dilaksanakan (online)*. <http://www.purwakarta.go.id> (09 September 2007).

Ibad, Syamsul. 2007. *e-Government: Di Manakah Kita (Kini)?*. <http://indonesiamasadepan.org> (24 November 2007).

Mulyadi, Dedi. 2004. *Mengharapkan Pelayanan Publik Yang Optimal (online)*. <http://www.pikiran-rakyat.com> (09 September 2007).

Purbo, Onno. W. 2000. *Apa Kegunaan Internet? (online)*. <http://trilogy.wordpress.com> (26 November 2007)

Setiyadi, Mas W.R. 2001. *Faktor Sukses Implementasi e-Government (online)*. <http://www.gipi.or.id> (09 September 2007).

Siallagan, Windrati. (tanpa tahun). *e-Government Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik (online)*. <http://www.goodgovernance-bappenas.go.id> (3 Juni 2007).

Soendjojo, Hadwi. 2005. *Implementasi e-Government Sejumlah Pemerintah Daerah (online)*. <http://www.depkominfo.go.id> (09 September 2007).

Suparto, Peni. 2006. *Implementasi e-Government Melalui Pembangunan Jaringan Malang Online (online)*. <http://kpde.pemkot-malang.go.id> (09 September 2007).

Noname. 2007. *Hotspot (online)*. <http://www.wikipedia.org.id> (18 Januari 2008)

Noname. 2007. *Penegakan Hukum (online)*. <http://www.solusihukum.org> (18 Januari 2008)

Noname. 2005. *Kultur Masyarakat Sebagai Pelindung Hukum (online)*. <http://www.inmotion.net>. (18 Januari 2008).

<http://www.depdagri.go.id> (17 November 2007)

<http://www.depkominfo.go.id> (9 September 2007)

<http://www.pemkot-malang.go.id> (27 November 2007)

