

**PELAKSANAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*  
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG**

**SKRIPSI**

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

**FARRITINA DIODAWATI  
NIM. 0310310053**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH  
MALANG  
2007**

**TANDA PENGESAHAN**

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS  
ILMU ADMINISTRASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA PADA :

HARI : KAMIS  
TANGGAL : 19 APRIL 2007  
JAM : 08.00 WIB  
SKRIPSI ATAS NAMA : FARRITINA DIODAWATI  
JUDUL : PELAKSANAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*  
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
PADA PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG

**DAN DINYATAKAN LULUS**

MAJELIS PENGUJI,

KETUA,

Dr. ABDUL HAKIM, M.Si  
NIP. 131 475 903

ANGGOTA,

Drs. MINTO HADI, M.Si  
NIP. 130 936 636

ANGGOTA,

Drs. ASPAN MUNADI, MAP  
NIP. 130 368 757

ANGGOTA,

Drs. DWI SULISTYO, MPA  
NIP. 131 410 390

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

JUDUL : PELAKSANAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* UNTUK  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
PEMERINTAH KABUPATEN JOMBANG

DISUSUN OLEH : FARRITINA DIODAWATI

NIM : 0310310053

FAKULTAS : ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK

KONSENTRASI : ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH

MALANG, 27 MARET 2007

KOMISI PEMBIMBING,

KETUA,

ANGGOTA,

Dr. ABDUL HAKIM, M.Si  
NIP. 131 475 903

Drs. MINTO HADI, M.Si  
NIP. 130 936 636

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

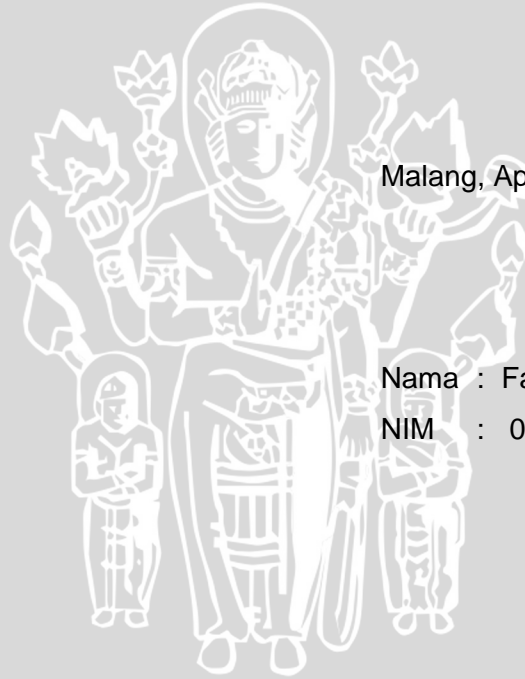
Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, April 2007

Nama : Farritina Diodawati

NIM : 0310310053



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, anugerah, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pelaksanaan *Electronic Government* Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Jombang.**

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

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. Irwan Noor, MA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Bapak Drs. Sukanto, MS selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik serta seluruh staf Jurusan Administrasi Publik.
3. Bapak Dr. Abdul Hakim, M.Si dan Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Dosen-dosen pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Staf dan karyawan Fakultas Ilmu Adminitrasi yang telah memberikan kemudahan administrasi kepada penulis selama ini.
6. Bapak Aswan Sarosa, S.Sos selaku Kepala Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian pada instansi tersebut.
7. Bapak Drs. Koesbandriyo selaku Kepala Sub Bagian Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang yang telah meluangkan waktu untuk

memberikan informasi mengenai pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang.

8. Seluruh jajaran staf Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang yang telah menerima dan memberikan kemudahan bagi penulis selama melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua, kakak, adik-adik, dan keluarga tercinta untuk segala do'a, kasih sayang, perhatian, semangat, dan dukungannya.
10. Teman-teman FIA Publik 2003 yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan dalam memperlancar penulisan skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan sehingga saran dan kritik dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Malang, April 2007

Penulis

## RINGKASAN

Farritina Diodawati, 2007, **Pelaksanaan *Electronic Government* Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Jombang**, Dr. Abdul Hakim, M.Si dan Drs. Minto Hadi, M.Si, 178 Hal. + xiv

Teknologi informasi menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global, dan transparansi. Oleh karena itu, dalam era otonomi daerah saat ini salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah, maka konsep otomatisasi administrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal dengan istilah *Electronic Government* (*e-government*) merupakan jawaban yang dicita-citakan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik serta hambatan-hambatan yang dialami oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana fakta-fakta mengenai pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang dihimpun kemudian dideskripsikan atau digambarkan untuk dicari adanya hubungan antara pelaksanaan *e-government* dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) merupakan wujud nyata dari pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang. Melalui situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), Pemerintah Kabupaten Jombang hanya menyediakan layanan informasi dan layanan interaktif kepada masyarakat. Belum terdapat aplikasi pelayanan perijinan *online* yang dapat dilayani melalui *e-government*. Atau dengan kata lain, meskipun sudah ada pelaksanaan *e-government*, semua jenis pelayanan publik yang ada di Kabupaten Jombang masih dilakukan secara manual.

## SUMMARY

Farritina Diodawati, 2007, **The Implementation of Electronic Government to Improve Public Services in The Regency of Jombang**, Dr. Abdul Hakim, M.Si, and Drs. Minto Hadi, M.Si, 178 Pages + xiv

Information technology promotes efficiency, delivery speed information, global reach, and transparency. Therefore, in this autonomous era of area at this moment is one of ways to improve public services, efficiency, and effectiveness in implementation of local government system, so, automation administration concept with information and communication technology known as Electronic Government (e-government), the desired answer.

This research hold to know the description of e-government implementation in the regency of Jombang in order to improve the public services and problem encountered by the government of Jombang regency in the implementation of e-government itself. This research used qualitative research where the facts about the implementation of e-government in the regency of Jombang collected and then described to find out relation between the e-government implementation with the improvement quality of public service.

Based on the result of research, the conclusion obtained is website [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) as the real shape of e-government implementation in the regency of Jombang. Through website [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), the government of Jombang regency provided kinds of information and interactive services for the society. Not yet there is implementation of licensing online served by e-government. Or equally, though have there is implementation of e-government, all public service type exist in the regency of Jombang still be done in manual.





## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Globalisasi merupakan proses internasionalisasi seluruh tatanan masyarakat modern. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:366) globalisasi diartikan sebagai proses masuknya ke ruang lingkup dunia. Globalisasi menyentuh seluruh aspek penting dalam kehidupan manusia. Globalisasi menciptakan berbagai peluang, tantangan, dan permasalahan baru yang harus segera dijawab dan dipecahkan.

Tidak dapat disangkal lagi bahwa salah satu penyebab utama terjadinya akselerasi proses globalisasi adalah karena perkembangan pesat teknologi, khususnya teknologi informasi. Keberadaan dan peranan teknologi informasi di segala sektor kehidupan tanpa sadar telah membawa dunia memasuki era globalisasi yang lebih cepat dari yang dibayangkan semula. Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah terbukti mampu memberikan dampak pada perubahan pola masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang berorientasi pada aspek kemudahan dan kecepatan.

Pada dasarnya, teknologi informasi sama dengan teknologi lainnya, hanya saja informasi merupakan komoditas yang diolah oleh teknologi tersebut (Rahardjo, 2002:74). Sedangkan Indrajit (2000:2) memberikan definisi teknologi informasi sebagai teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dalam batas-batas ruang dan waktu. Teknologi informasi menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data serta menggunakan sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan.

Pada saat ini, penggunaan teknologi informasi lebih cenderung digabungkan dengan penggunaan teknologi telekomunikasi. Jika teknologi

informasi digunakan untuk mengolah data menjadi informasi yang berkualitas, maka teknologi telekomunikasi digunakan agar informasi dapat disebar dan diakses secara global. Munculnya fenomena penggabungan (konvergensi) teknologi informasi dengan teknologi telekomunikasi kemudian dikenal dengan istilah *Information and Communication Technology* (ICT). Di Indonesia, istilah ICT seringkali disepadankan dengan istilah Telematika (telekomunikasi, multimedia, dan informatika). Salah satu wujud dari fenomena ICT adalah munculnya *interconnected network* atau lebih sering disebut dengan istilah internet.

Adanya fleksibilitas dan kemampuan dari telematika untuk memasuki berbagai aspek kehidupan manusia membawa implikasi dalam berbagai bidang. Para akademisi merupakan salah satu pihak yang paling diuntungkan dengan kemunculan internet. Kerjasama antar pakar dan juga dengan mahasiswa yang letaknya berjauhan secara fisik dapat dilakukan dengan lebih mudah hanya dengan mengirimkan *e-mail*. Aneka referensi, jurnal, maupun hasil penelitian yang dipublikasikan melalui internet tersedia dalam jumlah yang berlimpah. Para mahasiswa tidak perlu lagi mencari buku di perpustakaan sebagai bahan untuk mengerjakan tugas kuliah. Selain menghemat tenaga dalam mencarinya, materi-materi yang ditemui di internet cenderung lebih *up-to-date*. Buku-buku teks konvensional memiliki rentang waktu antara proses penulisan, penerbitan, sampai ke tahap pemasaran. Kalau ada perbaikan maupun tambahan, itu akan dimuat dalam edisi cetak berikutnya, dan jelas membutuhkan waktu. Kelebihan internet yang tidak mengenal batasan waktu juga menjadikan internet sebagai sarana yang ideal untuk melakukan kegiatan belajar jarak jauh (*e-learning*). Istilah *e-learning* ditujukan sebagai usaha untuk membuat sebuah transformasi proses belajar mengajar di sekolah ke dalam bentuk elektronik menggunakan teknologi internet (Sutanta, 2005:545). Dalam *e-learning*, semua proses belajar

mengajar hanya dilakukan di depan sebuah komputer yang terhubung ke jaringan internet, dan semua fasilitas yang biasa tersedia di sekolah dapat tergantikan fungsinya oleh menu yang terpampang pada layar monitor komputer.

Telematika juga berperan penting dalam bidang ekonomi dan bisnis. Sejak beberapa dekade yang lalu, penggunaan telematika sudah dilakukan oleh kalangan bisnis dalam mendukung fungsi-fungsi bisnisnya. Salah satu bentuk penggunaan telematika di kalangan bisnis yang paling populer adalah *electronic commerce* (*e-commerce*). *E-commerce* berkaitan dengan aktivitas transaksi perdagangan melalui sarana internet (Sutanta, 2005:542). Para penjual dapat menawarkan produknya secara lintas negara karena sifat internet yang tidak mengenal batasan geografis. Transaksi dapat berlangsung secara *real time* dari sudut mana saja di dunia asalkan terhubung dalam jaringan internet. Selain *e-commerce*, pemanfaatan telematika dalam bidang ekonomi juga telah memunculkan adanya *electronic banking* (*e-banking*). *E-banking* dapat diartikan sebagai aktivitas perbankan di internet (Sutanta, 2005:543). Layanan ini memungkinkan nasabah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet. Dengan adanya layanan *e-banking*, nasabah bank dapat melakukan penghematan waktu dan tenaga karena transaksi *e-banking* tidak memerlukan antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet.

Bagi mereka yang gemar bersosialisasi atau mencari sahabat, internet menawarkan berjuta kesempatan. Baik melalui *e-mail* atau *chat room*, para pengguna internet dapat menjalin komunikasi dengan rekan-rekannya di segala penjuru dunia dalam waktu singkat dan biaya yang relatif murah. Apabila dalam surat menyurat konvensional dapat menghabiskan waktu berminggu-minggu dalam perjalanan lintas benua, maka sebuah *e-mail* hanya membutuhkan hitungan detik untuk dapat menjangkau segala sudut dunia.

Pada akhirnya, kita harus mengakui bahwa kehadiran telematika, khususnya internet, telah merevolusi cara hidup kita, baik terhadap cara kita bekerja, berkomunikasi, berbisnis, maupun cara kita belajar. Internet telah membuka mata dunia tentang sebuah dunia baru, interaksi baru, *market place* baru, dan sebuah jaringan bisnis dunia tanpa batas. Internet telah memberikan kontribusi besar bagi masyarakat sebagai alat bantu yang memudahkan aktivitas kehidupan sekaligus membantu meningkatkan produktivitas.

Pada perkembangan selanjutnya, implikasi telematika juga telah merasuk ke dalam bidang pemerintahan. Di lingkungan pemerintahan, teknologi informasi sudah sejak lama digunakan untuk mendukung tata laksana pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan pada awalnya hanya digunakan sebagai otomatisasi manajemen perkantoran. Hal ini terus berkembang seiring dengan adanya kemajuan teknologi informasi sehingga dikenal Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan yang tidak hanya melakukan otomatisasi kegiatan, namun sudah mampu memberikan masukan bagi para eksekutif dalam pembuatan keputusan. Pada tahap ini berkembang jaringan komputer lokal (*Local Area Network/LAN*) dan basis data (*database*) yang dimiliki oleh unit-unit organisasi pemerintahan. Akan tetapi, ada dua kelemahan utama yang menjadi ciri dari pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah pada masa itu. Kelemahan-kelemahan tersebut diantaranya :

1. Munculnya pulau-pulau informasi (*islands of information*), dimana antara informasi yang satu dengan informasi yang lainnya tidak saling terhubung, meski semuanya berada pada satu departemen yang sama. Hal ini mengakibatkan adanya duplikasi data dan pemborosan belanja negara.

2. Fokus perhatian dari Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan pada waktu itu adalah melihat ke dalam (*inward looking*). Hampir sebagian besar sistem informasi yang dibangun hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan instansi, bukan untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas layanan publik (Setiyadi, 2005).

Kondisi di atas berangsur-angsur berubah ketika internet sudah memasuki lingkungan pemerintahan. Masuknya internet ke dalam lingkungan pemerintahan inilah yang menjadi awal munculnya fenomena *Electronic Government* (*e-government*).

Selama ini, masyarakat selalu memandang birokrasi pemerintah dengan konotasi yang negatif, seperti inefisiensi, prosedur layanan yang berbelit-belit, biaya siluman yang tinggi, hingga ketidakjelasan fungsi kelembagaan. *E-government* memberikan ruang yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara baru yang lebih inovatif dan lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan pelayanan yang terintegrasi, tidak berbelit-belit melalui birokrasi yang terlalu kompleks, dan dalam bentuk-bentuk yang lebih nyaman. Pemerintah tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* mulai ditinggalkan. Transformasi *traditional government* menjadi *electronic government* menjadi salah satu isu kebijakan publik yang hangat dibicarakan saat ini.

Menurut The World Bank Group (Bank Dunia), *e-government* mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, Internet, dan *Mobile Computing*) oleh instansi pemerintah, yang selanjutnya digunakan untuk mendukung transformasi hubungan pemerintah dengan warga negara, pelaku bisnis, dan instansi-instansi pemerintah lainnya, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara

pemerintah dengan bisnis dan industri, meningkatkan peran serta masyarakat melalui akses terhadap informasi, serta meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan. Selengkapnya Bank Dunia menyatakan :

*“Electronic government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and Mobile Computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety different ends : better delivery of government services to citizens, improve interaction with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions”* (Setiyadi, 2005)

Pernyataan di atas dapat diartikan bahwa penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah mampu menjembatani hubungan pemerintah dengan warga negara, pelaku bisnis, dan dengan sesama instansi pemerintah lainnya. Teknologi informasi memberikan banyak manfaat di bidang perbaikan pelayanan publik, meningkatkan interaksi dengan pelaku bisnis dan industri, pemberdayaan warga negara melalui informasi serta menjadikan manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien. Keuntungan lain dari pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan juga dapat mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, meningkatkan kenyamanan, meningkatkan pendapatan, dan mengurangi biaya. Pada intinya, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain. Sedangkan tujuan dari implementasi *e-government* adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung terwujudnya *good governance*.

Beberapa contoh implementasi *e-government* yang mendominasi di seluruh dunia pada saat ini berupa pelayanan pendaftaran warga negara, pendaftaran kelahiran, pernikahan, penggantian alamat, perhitungan pajak, pendaftaran bisnis, perijinan kendaraan, dan sebagainya. Hampir sebagian besar negara-negara di dunia, pada saat ini telah menerapkan *e-government* pada

setiap kegiatan pemerintahannya. Uni Eropa merupakan salah satu komunitas yang telah sukses dalam menerapkan *e-government*. Uni Eropa telah memiliki *official website* yang cukup modern, dimana setiap masyarakat dapat mengakses informasi terbaru dan kebijakan serta dasar hukum kebijakan pemerintah tersebut. Pada waktu-waktu tertentu, masyarakat bahkan dapat berinteraksi langsung dengan para pengambil keputusan melalui fasilitas *chatting*. Di Belanda, administrasi bea cukai dapat dilakukan secara *online* sehingga dapat dikontrol dan mengurangi kasus suap. Di Inggris, para warga negaranya dapat melakukan aplikasi dan pembaharuan paspor secara *online*. Sedangkan di Perancis, pembayaran kembali biaya pengobatan yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi dapat dilakukan secara *online*. Pemerintah daerah Bonn di Jerman menyediakan pelayanan *online* berupa pendaftaran taman kanak-kanak sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai seluruh TK yang ada di kota itu dan orang tua murid dapat mendaftar secara langsung untuk dihubungi melalui telepon. Di kawasan Asia, pemerintah Singapura telah memanfaatkan internet sebagai sarana untuk berinteraksi, menyampaikan informasi serta melakukan transaksi dengan berbagai pihak.

Di Indonesia, inisiatif pembangunan *e-government* dimulai pada awal tahun 1990-an dengan adanya inovasi dan pengembangan aplikasi berbasis web dan teknologi komunikasi seperti PC (*Personal Computer*) dan LAN (*Local Area Network*). Pada tahun 1992, Departemen Dalam Negeri telah mengeluarkan Kebijakan Menteri Dalam Negeri Nomor 45 Tahun 1992 tentang Pokok-Pokok Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Departemen Dalam Negeri (SIMDAGRI) yang menjadi awal pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan. Dalam tingkat nasional, kebijakan yang secara khusus mengatur teknologi informasi di Indonesia baru muncul pada tahun 1997 ketika terbit Keputusan Presiden Nomor 30 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Telematika Indonesia

(TKTI). Kemudian pada tahun 2001, pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Akhirnya pada masa pemerintahan Presiden Megawati Soekarnoputri, pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Instruksi presiden yang dikeluarkan pada tanggal 9 Juni 2003 tersebut sekaligus melengkapi serangkaian kebijakan di bidang teknologi informasi yang telah dikeluarkan oleh pemerintah sebelumnya dan menjadi payung hukum bagi pembangunan *e-government* di Indonesia. Melalui instruksi presiden tersebut, Presiden menginstruksikan kepada pejabat teras di seluruh jajaran instansi pemerintahan di Indonesia untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing guna melaksanakan pengembangan *e-government* secara nasional.

Pada tingkat lokal, pembangunan *e-government* di Indonesia semakin giat dilaksanakan seiring dengan adanya pelaksanaan otonomi daerah. Melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, setiap daerah otonom diberikan peluang untuk memanfaatkan semaksimal mungkin potensinya masing-masing dan mengelola manfaat yang diperoleh dari pengelolaan tersebut. Pada masa otonomi daerah, pemerintah daerah juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kinerja dari pemerintah daerah tersebut. Oleh karena itu, melalui pemanfaatan *e-government* pemerintah daerah diharapkan dapat lebih kreatif dalam menciptakan terobosan-terobosan dan inovasi baru untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Di dalam Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi disebutkan salah satu strategi di dalam melaksanakan pengembangan *e-government* di Indonesia



adalah melalui pembuatan situs web pemerintah daerah. Pembuatan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi dengan menggunakan media internet.

Pada saat ini, sudah banyak instansi pemerintah, bahkan hampir seluruh Kabupaten/Kota di Indonesia telah memiliki situs web. Keberadaan situs web sebagai pelayanan informasi dan interaksi *online* bagi masyarakat kian terasa manfaatnya sebab melalui situs web resminya pihak instansi pemerintah dapat menginformasikan hal-hal yang perlu diketahui oleh masyarakat dengan cara yang tepat dan murah. Dalam situs web sebuah instansi pemerintah daerah biasanya disediakan informasi mengenai sumber daya alam, tempat pariwisata, informasi peta, produk-produk unggulan daerah, atau susunan kelembagaan organisasi pemerintah daerah tersebut. Sebaliknya, jika situs web tersebut menyediakan fasilitas bagi publik untuk memberikan masukan, hal ini juga dapat menjadi cara yang cepat dan murah bagi instansi pemerintah tersebut untuk memperoleh respon dari masyarakat. Oleh karena itu, informasi yang *up to date* dan keterbukaan menjadikan pemerintah tahu kebutuhan *stakeholder*-nya. Dengan demikian, pembenahan yang dilakukan oleh pemerintah dapat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Untuk menyempurnakan pelayanan kepada masyarakat, sebuah situs web instansi pemerintah yang baik biasanya menambahkan *links* kepada situs web lainnya, menyediakan *box* (tempat) untuk keluhan dan saran (umpan balik), dan tentu saja di-*update* secara berkala. Namun pada kenyataannya, beberapa situs web milik lembaga/instansi pemerintah ternyata masih mengalami kendala dalam memberikan pelayanan. Sebagian lainnya malah tidak aktif sama sekali.

Maksudnya, alamat situs web-nya memang ada tetapi tidak bisa dibuka atau walaupun bisa dibuka informasinya tidak di-*update* alias kadaluarsa. Berita paling aktual yang ada pada situs web jenis ini ada yang berasal dari 3 bulan silam atau bahkan lebih. Menurut data dari Departemen Komunikasi dan Informatika, dari 399 situs web milik instansi pemerintah, baik di pusat (69 situs web) maupun di daerah (330 situs web), 267 situs web atau 67 persen-nya masih dikelola secara aktif. Sedangkan 132 situs web atau sekitar 33 persen, tidak lagi dikelola secara aktif (Warta Ekonomi No. 01/XVIII/ 9 Januari 2006, Hal. 97).

Selain permasalahan di seputar penayangan situs web, pemahaman yang keliru mengenai hakikat dari konsep *e-government*, membuat pelaksanaan *e-government* di Indonesia belum dapat berjalan secara optimal. Masih ada pihak-pihak yang memahami *e-government* dalam konteks yang sempit. Sebagian bahkan banyak kalangan birokrat yang menganggap bahwa dengan membuat situs web di internet, maka mereka sudah ikut serta dalam menerapkan konsep *e-government*. Pembuatan dan penayangan sebuah situs web di internet memang merupakan salah satu indikator nyata pelaksanaan *e-government*. Namun dalam pelaksanaan, tampak sekali bahwa hal tersebut belum memperhatikan esensi pelayanan publik yang menjadi jantung dari instansi publik itu sendiri. Seharusnya konsep *e-government* hanya ditempatkan sebagai alat, sebagai katalis, sebagai penghubung, untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih bermutu dan menciptakan keuntungan bagi masyarakat. Selain itu, *e-government* yang dibangun dengan baik akan dapat menyediakan layanan-layanan publik secara *online*, misalnya seperti pengurusan KTP, IMB, atau pembayaran PBB. Jadi, dengan adanya *e-government* tidak semata ditujukan untuk memberikan pelayanan informasi saja. Namun, *e-government* akan lebih bermanfaat apabila dikembangkan untuk memberikan pelayanan interaktif sehingga melalui internet masyarakat dapat mengakses

berbagai penyelenggaraan pelayanan. Dalam konteks ini, *e-government* diharapkan menjadi perangkat untuk mewujudkan *good governance*.

Ironisnya, masyarakat yang seharusnya menjadi pihak yang diuntungkan dengan kehadiran *e-government*, ternyata masih belum mempunyai kesiapan. Sebagai teknologi yang relatif baru di Indonesia, internet memang belum terlalu memasyarakat dan hanya populer di kalangan tertentu saja. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pertumbuhan pengguna internet di Indonesia adalah sebagaimana digambarkan pada Tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1**  
**Perkembangan Jumlah Pelanggan dan Pemakai Internet**  
**\* perkiraan s/d akhir 2005**

| No. | Tahun | Pelanggan | Pemakai    | Kenaikan (%) |         |
|-----|-------|-----------|------------|--------------|---------|
|     |       |           |            | Pelanggan    | Pemakai |
| 1.  | 1998  | 134.000   | 512.000    | -            | -       |
| 2.  | 1999  | 256.000   | 1.000.000  | 91,04        | 95,31   |
| 3.  | 2000  | 400.000   | 1.900.000  | 56,25        | 90      |
| 4.  | 2001  | 581.000   | 4.200.000  | 45,25        | 121,05  |
| 5.  | 2002  | 667.000   | 4.500.000  | 14,80        | 7,14    |
| 6.  | 2003  | 865.000   | 8.080.534  | 29,79        | 79,57   |
| 7.  | 2004  | 1.087.428 | 11.226.143 | 26,61        | 38,93   |
| 8.  | 2005  | 1.500.000 | 16.000.000 | 37,94        | 42,52   |

Sumber : <http://www.apjii.or.id/dokumentasi/statistik.php?> (diolah)

Dari tabel tersebut, jumlah pelanggan dan pemakai internet masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan total penduduk Indonesia. Rendahnya penetrasi internet ini diduga terkait erat dengan kultur masyarakat Indonesia. Internet, khususnya *world wide web* dan *e-mail*, merupakan cerminan dari kultur baca dan tulis. Sementara kita lihat bahwa kultur baca dan tulis tidak terlalu dominan di Indonesia (Rahardjo, 2002:36). Orang Indonesia lebih senang berkomunikasi secara verbal. Sedangkan internet sangat natural dengan kultur Barat.

Esensi terpenting dari *e-government* adalah memanfaatkan telematika untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah. Dalam konteks ini, peningkatan kinerja tidak dapat diartikan dalam konteks yang sempit, namun dapat meliputi tercapainya tata pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, baik dalam pengelolaan internal maupun dalam pelayanan kepada publik. Kabupaten Jombang merupakan salah satu kabupaten yang telah menerapkan *e-government* di lingkungan pemerintahannya. Dalam rangka efisiensi dan efektivitas, maka Bupati Jombang memberikan kewenangan pengelolaan *e-government* kepada Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang. Melalui situs web-nya, [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), Pemerintah Kabupaten Jombang berupaya mengakomodasikan aspirasi yang berkembang yaitu dengan memfasilitasi informasi dan komunikasi dua arah secara elektronik yang berbasis internet dalam kehidupan masyarakat. Sebagai kabupaten dengan sebagian besar masyarakat yang hidup di daerah pedesaan dan bercorak agraris, hal ini merupakan tantangan yang harus dihadapi dalam pembangunan *e-government* di Kabupaten Jombang. Di samping itu, kesiapan aparatur pemerintah daerah dalam memanfaatkan telematika juga merupakan dasar yang dibutuhkan dalam melaksanakan pembangunan, pengembangan, dan pengelolaan *e-government*. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan *Electronic Government* Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Jombang”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Fenomena perkembangan telematika, khususnya internet telah merambah ke berbagai sektor, tidak terkecuali sektor pemerintahan. Di Indonesia pengembangan *e-government* ditujukan untuk lebih meningkatkan pelayanan

publik. Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?
2. Hambatan-hambatan apa saja yang dialami oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam pelaksanaan *e-government*?

### C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan berasal dari adanya permasalahan ataupun fenomena tertentu yang terjadi dalam kehidupan manusia yang kemudian diteliti secara mendalam dengan harapan dihasilkan pemecahan atas permasalahan tersebut. Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik
2. Untuk mendeskripsikan hambatan-hambatan yang dialami oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang

### D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini disusun dengan harapan agar dapat memberikan kontribusi sebagai berikut :

1. Dalam tataran akademis, sebagai sarana pengembangan ilmu bagi peneliti dengan mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan di bangku kuliah
2. Dalam tataran teoritis, akan memberikan sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan, khususnya bidang Administrasi Publik, untuk lebih

mengkaji paradigma *e-government* sebagai paradigma baru yang berusaha memperbaiki kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik

3. Dalam tataran aplikatif/praktis, sebagai bahan pertimbangan atau kajian bagi Pemerintah Kabupaten Jombang untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan publik melalui penerapan *e-government* yang lebih baik dengan mengeliminir beberapa kelemahan yang ada

### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini terdiri atas lima bab yang keseluruhan merupakan rangkaian kesatuan yang berurutan dan merupakan suatu kebulatan penulisan.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini uraian yang ada dimaksudkan sebagai pengantar bagi para pembaca untuk memasuki pembahasan. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan teori-teori yang akan digunakan dalam memecahkan permasalahan dalam penelitian. Teori-teori yang digunakan diantaranya teori mengenai teknologi informasi dalam pemerintahan, *Electronic Government*, serta teori mengenai pelayanan publik.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, instrumen penelitian yang digunakan, serta metode analisis data.

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data-data yang berhasil dikumpulkan selama penelitian. Selanjutnya data tersebut akan dianalisis dan diinterpretasikan sehingga arti atau makna yang terkandung di dalam data tersebut akan diketahui. Analisis data tersebut disusun sebagai hasil dari penelitian.

#### BAB V : PENUTUP

Pada bagian akhir skripsi akan disajikan kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan secara garis besar merupakan temuan pokok hasil pembahasan. Sedangkan saran merupakan rekomendasi tentang studi lanjutan dan kebijakan-kebijakan yang akan datang.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Teknologi Informasi dalam Pemerintahan

#### 1. Teknologi Informasi

Istilah teknologi informasi mulai dipergunakan secara luas di pertengahan tahun 1980-an. Teknologi ini merupakan pengembangan teknologi komputer yang dipadukan dengan teknologi telekomunikasi. Basuki (1998:15) mendefinisikan teknologi informasi sebagai penggunaan teknologi untuk pengadaan, penyimpanan, temu balik, analisis, dan komunikasi informasi dalam bentuk data numerik, teks atau tekstual, citra atau suara, terutama dengan menggunakan mikroprosesor beserta berbagai aspeknya. Dalam teknologi informasi terdapat dua komponen utama yaitu komputer dan telekomunikasi.

Pendapat di atas searah dengan definisi yang terdapat dalam Longman Dictionary yang dikutip oleh Priyatno dan Sanusi (2001:2), yang mengartikan teknologi informasi (*information technology*) as the science and practice of collecting, storing, using, and sending out of information by means of computer system and telecommunications (suatu ilmu dan seni dalam mengumpulkan, menyimpan, menggunakan, dan mendistribusikan informasi dengan menggunakan sistem komputer dan telekomunikasi). Dari pengertian ini jelas bahwa teknologi informasi akan selalu terkait dengan pengolahan data menjadi informasi dengan bantuan alat komunikasi, diantaranya yang paling vital adalah komputer.

Beranjak dari pengertian ini, Alter (1999) dalam Priyatno dan Sanusi (2001:2) mendefinisikan pengertian teknologi informasi sebagai perangkat lunak maupun keras yang digunakan dalam sistem informasi, *is the hardware and software used by information system*. Pendapat ini merupakan pengertian sempit dari teknologi informasi. Pendapat ini mendapat dukungan dari Turban (1999)



yang dikutip dalam Sanusi dan Priyatno (2001:2), yang mengemukakan bahwa teknologi informasi merupakan bagian “teknis” dari sistem informasi yang terdiri dari *hardware*, *software*, *database*, dan lain-lain. Dengan demikian teknologi informasi merupakan salah satu sub sistem dari sistem informasi.

Pendapat ini menggiring pemahaman orang untuk mengkonotasikan teknologi informasi sebagai sub sistem dari sistem informasi yang berbasis pada komputer. Pendapat ini tidak selamanya benar, dalam pandangan para ahli, diantaranya Martin (1999) dalam Priyatno dan Sanusi (2001:2), yang melihat bahwa teknologi informasi tidaklah hanya sebagai teknologi untuk memproses dan menyimpan informasi yang berbasis pada komputer, namun juga menggunakan teknologi komunikasi lainnya dalam rangka menyampaikan informasi atau pesan. Dengan demikian, pengelolaan teknologi informasi adalah pengelolaan penyampaian informasi, baik yang menggunakan komputer maupun alat komunikasi lainnya, seperti *electronic mail (e-mail)*, *voice mail*, maupun *group ware system* lainnya.

Dari beberapa penjelasan di atas, Priyatno dan Sanusi (2001:3) menarik beberapa benang merah dari teknologi informasi, yaitu :

1. beberapa kumpulan sistem informasi yang digunakan untuk mengelola data dan informasi untuk diterima, didistribusikan, dan disimpan (*storage and distributed*).
2. alat atau media yang secara efektif dapat digunakan untuk mensosialisasikan, mengkomunikasikan ide, konsep, jasa, dan produk maupun visi yang berbasiskan pada teknologi komputer maupun teknologi komunikasi lainnya.

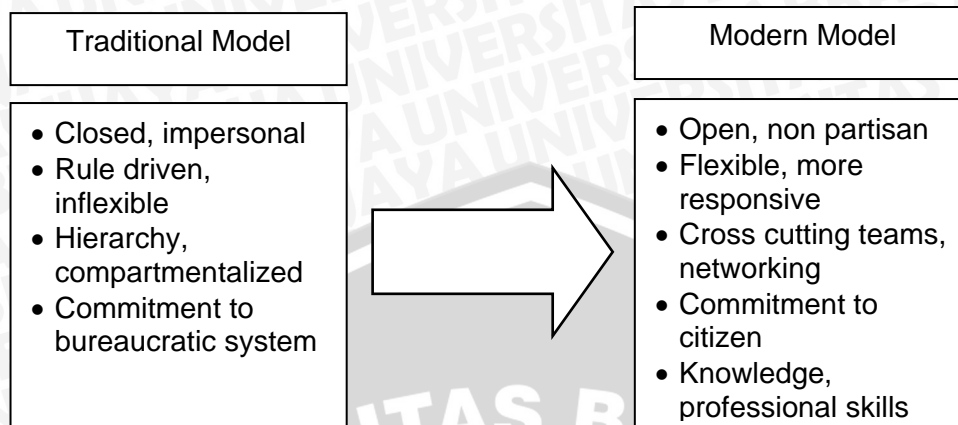
## 2. Peranan Teknologi Informasi Dalam Pemerintahan

Teknologi informasi dalam wacana administrasi publik baru (*new public administration*) ditempatkan sebagai variabel utama dalam mendukung terlaksananya administrasi publik yang efisien, efektif, berkeadilan, dan tentunya akuntabel. Kehadiran teknologi informasi dalam beberapa dasawarsa terakhir telah membuktikan bahwa dia mampu memberikan “sesuatu” yang semula sangat sulit dipenuhi oleh administrasi publik tradisional yakni dalam hal kecepatan, keakuratan, dan keobyektifannya. Dengan kata lain, teknologi informasi telah diyakini menjadi *enabler factor* untuk mewujudkan suatu administrasi yang bebas dari pengaruh hubungan personal.

Sejak awal tahun 1980-an, peran pemerintah tengah mengalami suatu proses perubahan transisional dari karakteristik pengelolaan publik yang berbasis pada kekuasaan tanpa adanya suatu pertanggungjawaban kinerja ke arah pengelolaan publik yang berlandaskan pada akuntabilitas dan mengedepankan aspek kepuasan pengguna jasa; dari peran sebagai penyelenggara (*acting*) ke arah pengarah (*regulating*) dalam rangka pemberdayaan masyarakat; dari struktur dan kultur yang tertutup menuju ke sebuah tatanan organisasi yang terbuka, desentralistik, dan demokratis; serta dari suatu pemerintahan yang *bad governance* ke arah suatu pemerintahan yang *clean and good governance*.

Secara ringkas, Priyatno dan Sanusi (2001:7) menggambarkan pergeseran paradigma pemerintahan ke dalam bagan di bawah ini :

**Gambar 1**  
**Pergeseran Paradigma Pemerintahan**



Dari pergeseran tersebut, maka orientasi ke depan organisasi publik adalah mengandalkan pada basis *networking*, baik terhadap organisasi publik lainnya maupun kepada masyarakat. Birokrasi yang seringkali dikonotasikan sebagai “kotak hitam” (*black box*) yang terpisah dari kepentingan publik harus diubah menjadi lebih transparan dan akuntabel. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka sejak dasawarsa terakhir ini dalam wacana administrasi publik telah menghadirkan berbagai model dan teknologi administrasi yang berbasis pada *high tech information*. Salah satu wujudnya adalah *Electronic Government*.

Berangkat dari pemahaman di atas, Priyatno dan Sanusi (2001:8) mengemukakan beberapa peran yang dapat dimainkan teknologi informasi dalam kepentingan organisasi publik, diantaranya :

1. Mengurangi aspek-aspek bahaya moral dalam transaksi publik
2. Teknologi informasi membawa adanya keterbukaan (*transparency*) dalam pemerintahan
3. Meningkatkan obyektifitas dalam pelayanan publik
4. Mengurangi aspek impersonal dalam tubuh pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik
5. Meningkatkan efisiensi dalam organisasi

6. Mengurangi biaya administrasi dalam pemberian pelayanan
7. Faktor pendorong pertumbuhan ekonomi

## **B. *Electronic Government***

### **1. Pemicu Utama *Electronic Government***

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat dewasa ini telah memungkinkan berkembangnya *Electronic Government (e-government)*. Sebagai sebuah konsep, *e-government* pada awalnya berkembang di negara Inggris. Pada saat itu di Inggris terjadi suatu perkawinan antara pemerintah dengan teknologi informasi yang kemudian melahirkan sebuah konsep yang disebut dengan *Electronic Service Delivery (ESD)*. ESD adalah suatu upaya dari pemerintah untuk dapat menyediakan jasa pelayanan kepada masyarakat melalui media elektronik dan digital. ESD ini kemudian berkembang dan menjadi cikal bakal lahirnya *e-government*.

Dilihat dari sejarahnya, konsep *e-government* berkembang karena adanya tiga pemicu utama, yaitu :

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap negara apabila tidak ingin dikucilkan dari pergaulan dunia. Dalam kondisi seperti ini, pemerintah harus melakukan reposisi terhadap peranannya, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus terhadap bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global.
2. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan informasi dapat disebarluaskan dalam waktu yang sangat singkat sehingga individu di berbagai belahan dunia dapat saling berkomunikasi

secara langsung kepada siapa pun yang dikehendaki tanpa mengenal batasan negara, waktu, dan lain-lain.

3. Meningkatnya kinerja sektor swasta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menyebabkan terbentuknya suatu standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Hal ini secara tidak langsung menyebabkan tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi pula (Indrajit, 2002:7).

Ketiga aspek di atas menyebabkan terjadinya tekanan dari masyarakat agar pemerintah dapat memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan kecanggihan dari berbagai teknologi yang ada, khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Hal inilah yang kemudian mendorong lahirnya konsep *e-government* di lingkungan pemerintahan.

## 2. Definisi *Electronic Government*

Pemahaman mengenai konsep *e-government* di suatu negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal dari negara yang bersangkutan. Walaupun sebagai sebuah konsep *e-government* memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal, namun karena setiap negara memiliki skenario implementasi/penerapan yang berbeda-beda, maka definisi dari ruang lingkup *e-government* pun menjadi beraneka ragam.

Berkaitan dengan hal tersebut, Pemerintah Federal Amerika Serikat dalam Indrajit (2002:3) mencoba memberikan definisi *e-government* secara ringkas, jelas, dan padat, yaitu :

*“e-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means”* (*e-government* mengacu pada penyampaian informasi dan pelayanan pemerintah secara *online* melalui internet atau media digital lainnya).

Sementara itu, Pemerintah Selandia Baru sebagai salah satu negara yang sukses menerapkan *e-government*, seperti yang dikutip oleh Indrajit (2002:4), melihat *e-government* sebagai sebuah fenomena sebagai berikut :

*“E-government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes”* (*e-government* adalah suatu cara bagi instansi pemerintah dalam memanfaatkan perkembangan teknologi untuk menyediakan masyarakat akses yang lebih nyaman terhadap informasi dan pelayanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memberikan kesempatan yang lebih besar kepada masyarakat agar dapat berpartisipasi di dalam institusi dan proses demokrasi).

Sedangkan negara yang termasuk paling lengkap dan detail dalam mendefinisikan *e-government* adalah Italia, dimana *e-government* digambarkan sebagai berikut (Indrajit, 2002:4) :

*The use of modern ICT in the modernization of our administration, which comprise the following classes of action* (Penggunaan ICT modern dalam memodernisasi sistem administrasi terdiri dari beberapa kegiatan berikut ini) :

1. *Computerization designed to enhance operational efficiency within individual departments and agencies* (Komputerisasi ditujukan untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan antar departemen dan badan);
2. *Computerization of services to citizens and firms, often implying integration among the services of different departments and agencies* (Komputerisasi pelayanan kepada masyarakat dan badan usaha meliputi integrasi pelayanan dari beberapa departemen dan badan yang berbeda);
3. *Provision of ICT access to final users of government services and information* (Penyediaan akses ICT kepada para pengguna layanan dan informasi pemerintah).

Dari beberapa definisi mengenai *e-government* seperti yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), yang melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (terutama internet) dengan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### 3. Tujuan *Electronic Government*

Selama ini, masih banyak kalangan yang menilai bahwa *e-government* ditujukan agar semua kantor pemerintahan terkomputerisasi sehingga semua pekerjaan kantor dapat dilakukan secara otomatis melalui bantuan komputer. Namun, sebenarnya terdapat tujuan yang lebih nyata yang hendak dicapai dari pemanfaatan *e-government* lebih dari sekedar hal tersebut.

Indrajit (2005:105) mengemukakan lima hal yang menjadi tujuan diterapkannya *e-government*, yaitu :

1. Menyediakan layanan yang terintegrasi kepada setiap warga negara;
2. Memperlancar proses bisnis dan mendayagunakan sumber daya sebaik-baiknya;
3. Menyediakan semua layanan secara elektronik;
4. Memberikan ketrampilan dan alat yang memadai bagi staf dan pegawai untuk bekerja secara efisien;
5. Membantu komunitas dalam menggunakan teknologi baru.

Di Indonesia, pengembangan *e-government* merupakan sebuah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Sejalan dengan maksud tersebut, pengembangan *e-government* di Indonesia berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan sebagai berikut :

1. pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat

2. pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perdagangan internasional
3. pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara
4. pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom

#### 4. Manfaat *Electronic Government*

Idealnya, kehadiran *e-government* di lingkungan pemerintahan diharapkan dapat memberikan manfaat yang optimal dalam rangka peningkatan pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, Rahardjo (2002:150) menyebutkan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya penerapan *e-government*, diantaranya :

1. Penyediaan informasi kepada masyarakat yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja
2. Dengan adanya keterbukaan dalam *e-government*, maka diharapkan dapat tercipta hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat, pelaku bisnis, maupun dengan instansi pemerintah lainnya
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh
4. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien

Sementara itu, dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-government*, yaitu Amerika Serikat dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2002:5) telah secara jelas dan



terperinci menggambarkan manfaat yang dapat diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain :

1. memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya;
2. meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
3. mengurangi secara signifikan total biaya administrasi;
4. memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang dapat menjawab berbagai permasalahan yang sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada; serta
6. memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

##### **5. Tipe Relasi *Electronic Government***

Menurut Indrajit (2002:41) di dalam konsep *e-government* dikenal ada empat jenis tipe relasi, yaitu :

1. *Government to Citizens (G2C)*

Tipe ini merupakan jenis aplikasi *e-government* yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portfolio teknologi informasi dengan tujuan utama agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

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

Salah satu tugas utama dari pemerintah adalah menciptakan suatu lingkungan bisnis yang bersifat kondusif agar roda perekonomian negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Di sisi lain, entiti bisnis semacam perusahaan swasta juga membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Oleh karena itu diperlukan suatu relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis.

## 3. *Government to Government (G2G)*

Aplikasi G-to-G ini diciptakan dalam rangka memenuhi kebutuhan suatu instansi pemerintah dalam berinteraksi dengan instansi pemerintah lainnya. Dalam hal ini, interaksi antara kedua instansi pemerintah tidak hanya terbatas pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar pemerintahan maupun antar negara.

## 4. *Government to Employees (G2E)*

Keberadaan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus selalu diperhatikan. Oleh karena itu, aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di sejumlah instansi pemerintah.

Dengan melihat adanya berbagai macam tipe relasi dalam *e-government* seperti yang telah disebutkan di atas, maka akan terlihat bahwa keberadaan *e-government* tidak hanya dikembangkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan para *stakeholders* lainnya, namun lebih jauh lagi untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintahan di suatu negara, yang pada akhirnya bermuara pada kemajuan negara itu sendiri.

## 6. Faktor Pendukung *Electronic Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government yang dikutip dalam Indrajit (2002:15), sebelum menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik dibutuhkan tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah :

### 1. *Support*

Elemen pertama yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti tren atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya sekedar omongan belaka, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut :

- Memberikan prioritas yang tinggi dalam pelaksanaan *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi;
- Mengalokasikan sejumlah sumber daya (manusia, finansial, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan;
- Membangun berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government*;
- Disosialisasikannya konsep *e-government* kepada seluruh kalangan birokrat dan masyarakat.

### 2. *Capacity*

Yang dimaksud dengan *capacity* adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian”

*e-government*. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu :

- Tersedianya sumber daya finansial yang cukup;
- Tersedianya infrastruktur teknologi informasi; dan
- Tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan.

### 3. *Value*

Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Untuk itu, pemerintah harus teliti dalam memilih jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar dapat memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dapat dirasakan oleh masyarakat.

Ketiga elemen di atas merupakan faktor pendukung langkah awal implementasi *e-government*. Apabila konsep *e-government* sudah berhasil diimplementasikan, maka berdasarkan hasil riset khusus dari University of Maryland dalam Indrajit (2002:61) dirumuskan ada delapan elemen sukses di dalam melakukan manajemen proyek *e-government*. Kedelapan elemen sukses tersebut antara lain :

#### 1. *Political Environment*

Yang dimaksud dengan elemen ini adalah keadaan atau suasana politik dimana proyek *e-government* berada atau dilaksanakan.

#### 2. *Leadership*

Secara prinsip, kepemimpinan tidak hanya terbatas pada kemampuan seorang individu dalam menjadi seorang manajer proyek yang baik, namun yang lebih dibutuhkan adalah seorang pemimpin ulung yang

mampu untuk menjadi seorang yang profesional yang dapat menjalankan fungsi-fungsi strategis seperti layaknya seorang eksekutif perusahaan.

### 3. *Planning*

Perencanaan merupakan tahap yang sangat penting karena pada tahap ini gambaran menyeluruh dan detail dari rencana keberadaan inisiatif *e-government* diproyeksikan dan akan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap penyelenggaraan proyek secara keseluruhan.

### 4. *Stakeholders*

Yang dimaksud dengan *stakeholder* adalah pihak-pihak yang merasa memiliki kepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap penyelenggaraan proyek *e-government*. Harus selalu diingat bahwa yang akan merasakan manfaat atau berhasil tidaknya proyek *e-government* adalah para *stakeholder*.

### 5. *Transparency/Visibility*

Transparansi sebuah proyek *e-government* erat kaitannya dengan keberadaan *stakeholder*, dalam arti kata bahwa harus selalu tersedia seluruh data dan informasi mengenai seluk-beluk dan status proyek yang sedang berlangsung untuk dapat secara mudah diakses oleh *stakeholder*. Adanya transparansi bertujuan untuk menciptakan kredibilitas dan legitimasi serta membuktikan keseriusan pemerintah dalam memberikan yang terbaik kepada masyarakat melalui proyek *e-government*.

### 6. *Budgets*

Kekuatan sumber daya finansial yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan proyek *e-government*.

### 7. *Technology*

Merupakan suatu kenyataan bahwa pilihan teknologi yang akan diimplementasikan di dalam proyek *e-government* sangat tergantung dengan anggaran yang tersedia. Semakin besar anggaran yang ada, semakin canggih teknologi yang dapat dipilih dan dipergunakan sehingga semakin besar kecenderungan untuk dapat meningkatkan probabilitas berhasilnya suatu proyek.

### 8. *Innovation*

Yang *dimaksud* dengan inovasi tidak terbatas pada kemampuan para anggota proyek dalam menciptakan produk-produk baru tertentu, tetapi mereka yang terlibat di dalam proyek harus memiliki sejumlah tingkat kreativitas yang cukup, terutama dalam melakukan pengelolaan terhadap proyek *e-government* yang ada, sehingga berbagai hambatan yang ditemui dapat dengan mudah dihilangkan.

Kedelapan elemen penting tersebut tidaklah berdiri sendiri-sendiri melainkan di antaranya memiliki hubungan keterkaitan antara satu dengan yang lainnya. Dengan memahami secara sungguh-sungguh kedelapan elemen ini, diharapkan mereka yang ingin atau sedang di dalam proses mengelola proyek *e-government* dapat meningkatkan probabilitas keberhasilan proyek sehingga dapat memberikan manfaat yang besar bagi para pengguna (*users*) dari proyek terkait.

## 7. Jenis-Jenis Pelayanan Pada *Electronic Government*

Dalam implementasinya, ada beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui *e-government*. Salah satu cara untuk mengategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama, yaitu :

1. Aspek Kompleksitas, yaitu menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
2. Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek *e-government* menurut Indrajit (2002:29) dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu :

1. *Publish*

Jenis ini merupakan implementasi *e-government* yang termudah karena selain proyeknya berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

2. *Interact*

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

### 3. *Transact*

Pada kelas *Transact* yang terjadi adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan kedua kelas sebelumnya karena menuntut adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang terlibat dalam transaksi dapat terlindungi dengan baik.

## 8. Konsep Transformasi *Electronic Government*

Pada dasarnya implementasi konsep *e-government* merupakan sebuah tantangan transformasi. Fungsi teknologi informasi tidak sekedar sebagai penunjang manajemen pemerintahan yang ada, tetapi justru merupakan *driver of change*, atau sebagai hal yang justru menawarkan terjadinya perubahan-perubahan mendasar sehubungan dengan proses penyelenggaraan pemerintahan di era modern. Indrajit (2002:37) menyebutkan terdapat lima poin transformasi (*transformation points*) dari implementasi *e-government*, yaitu :

1. Pertama, adalah bagaimana *e-government* dapat mengubah prinsip “*Service to Citizens*” menjadi “*Service by Citizens*”. Jika pada awal evolusi *e-government*, pemerintah memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, maka pada akhir transformasi diharapkan masyarakat melalui sistem *e-government* yang ada dapat melayani dirinya sendiri (madani). Dalam kerangka ini, fungsi pemerintah berubah dari pengatur menjadi fasilitator.



2. Kedua, adalah mencoba untuk mengubah fenomena "*Citizens in Line*" menjadi "*Citizens on Line*", dalam arti kata jika dahulu masyarakat harus mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, maka setelah adanya implementasi *e-government* masyarakat dapat melakukannya secara *online* melalui internet.
3. Ketiga, adalah mencoba untuk mengatasi permasalahan "*Digital Divide*" (kesenjangan digital) dan menjamin terciptanya "*Digital Democracy*" (demokrasi digital). Tujuan akhir dari konsep *e-government* adalah agar tercipta sebuah sistem informasi digital yang dapat menunjang terciptanya demokratisasi dalam kehidupan bernegara.
4. Keempat, dalam rangka menggantikan proses "*Paper-Based*" (manual, berbasis dokumen/kertas) dengan mengimplementasikan konsep "*Government Online*". Inti dari transformasi tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, namun lebih jauh lagi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara.
5. Kelima, adalah mencoba untuk menggunakan "*Digital Knowledge*" sebagai pengganti dari "*Physical Knowledge*". Yang dimaksud dengan *Digital Knowledge* adalah bagaimana hasil pengolahan data dan informasi dalam infrastruktur *e-government* dapat dimanfaatkan dan dijadikan sumber pengetahuan bagi siapa saja yang membutuhkan. Harapannya agar kualitas pengetahuan masyarakat dapat berkembang secara cepat dan signifikan melalui pemanfaatan sistem dan teknologi informasi yang ada.

## 9. Pembangunan *Electronic Government*

Dalam membangun *e-government*, menurut Indrajit, dkk (2002:25) terdapat enam hal pokok yang harus dipersiapkan oleh pemerintah yang

berkaitan dengan berbagai infrastruktur dan strategi pendukungnya. Enam hal pokok tersebut disajikan dalam bentuk pertanyaan di bawah ini :

1. Data Infrastruktur Siap ?

Kesiapan ini meliputi manajemen sistem, dokumentasi dan proses kerja untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi untuk mendukung *e-government*.

2. Sudah Siakah Infrastruktur Legal ?

Adalah hukum dan peraturan-peraturan termasuk perizinan untuk mendukung implementasi *e-government*.

3. Sudah Siakah Infrastruktur Institusional ?

*E-government* hanya bisa maju jika institusi pemerintah secara sadar dan eksis melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam membangun *e-government*.

4. Infrastruktur Manusia Siap ?

Hal ini mencakup sikap, pengetahuan, dan skill di antara para staf/pegawai organisasi pemerintah guna mendukung implementasi *e-government*. Pada beberapa negara, kelemahan pada sektor ini mengakibatkan munculnya proyek *e-government* yang dikerjakan oleh vendor dari kalangan bisnis, sehingga mengandung resiko dan mempengaruhi tujuan dari *e-government*, misalnya perbedaan visi dan sebagainya.

5. Infrastruktur Teknologi Siap ?

Mengingat infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (ICT) pada beberapa negara berbeda-beda kondisinya, maka implementasi yang ada pada akhirnya harus disesuaikan dengan kondisi infrastruktur ICT yang tersedia. Diperlukan strategi-strategi untuk lebih memberdayakan infrastruktur ICT yang sudah ada.

## 6. Strategi Pemikiran dan Kepemimpinan Siap ?

Dibutuhkan pemimpin yang membawa visi *e-government* dalam agendanya dan mempunyai strategi pemikiran untuk membuat implementasi *e-government* menjadi kenyataan.

Di samping kesiapan dalam berbagai hal, ketersediaan kerangka arsitektur *e-government* sangat diperlukan guna mendukung suksesnya implementasi *e-government* dalam suatu organisasi. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* terdapat empat lapis struktur dari kerangka arsitektur *e-government*, diantaranya :

### 1. Akses

Merupakan ujung dari saluran komunikasi, jaringan internet, atau media komunikasi lainnya yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengakses portal layanan publik.

### 2. Portal Pelayanan Publik

Merupakan situs penyedia layanan publik yang disajikan oleh suatu lembaga pemerintah atau merupakan integrasi layanan dari sejumlah lembaga terkait. Layanan melalui portal pemerintah harus dapat diakses tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu.

### 3. Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi

Merupakan penyelenggara, pengelola, penyedia, dan pengolah transaksi informasi elektronik yang dikenal dengan istilah *back-office* yang harus dibentuk di setiap lembaga pemerintah

#### 4. Infrastruktur dan Aplikasi Dasar

Merupakan prasarana berbentuk perangkat keras dan lunak untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, dan penyaluran informasi elektronik.

### 10. Strategi Pengembangan *Electronic Government* di Indonesia

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan pedoman bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* secara nasional. Dalam instruksi presiden tersebut disebutkan bahwa agar pelaksanaan *e-government* di Indonesia dapat mencapai tujuan sebagaimana yang diharapkan, maka perlu dirumuskan beberapa strategi dalam pengembangannya. Adapun strategi pengembangan *e-government* di Indonesia berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

1. mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas
2. menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik
3. memanfaatkan teknologi informasi secara optimal
4. meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi
5. mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat
6. melaksanakan pengembangan yang sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur

Sedangkan tahapan dalam pengembangan *e-government* di Indonesia meliputi :

1. Tingkat 1 – Persiapan, yang meliputi :
  - pembuatan situs informasi di setiap lembaga
  - penyiapan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan
  - penyediaan sarana akses publik antara lain dalam bentuk *Multipurpose Community Center* (MCC), warung atau kios internet, SMS Center dan lain-lain
  - sosialisasi situs informasi baik di kalangan internal kelembagaan maupun untuk masyarakat umum/publik
2. Tingkat 2 – Pematangan, yang meliputi :
  - pembuatan situs informasi publik yang interaktif antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (*search engine*), fasilitas tanya jawab, dan lain-lain
  - pembuatan hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (*hyperlink*)
3. Tingkat 3 – Pemantapan, yang meliputi :
  - pembuatan situs transaksi pelayanan publik antara lain dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran, dan lain-lain
  - penyatuan penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (*interoperabilitas*)
4. Tingkat 4 – Pemanfaatan, yang meliputi :
  - pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, G2E, dan G2C yang terintegrasi
  - pengembangan proses layanan *e-government* yang efektif dan efisien
  - penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*)

## 11. Kriteria Situs Web Pemerintah Daerah

Meskipun pada dasarnya konsep *e-government* tidak hanya sekedar pembuatan sebuah situs web, akan tetapi bagi pemerintah daerah keberadaan situs web sangatlah penting. Hal ini disebabkan karena melalui situs web resminya, pemerintah daerah dapat menginformasikan hal-hal yang dianggap penting bagi masyarakat dan memperkenalkan potensi daerahnya kepada masyarakat luas. Oleh karena itu, di dalam membangun situs web pemerintah daerah ada sejumlah kriteria yang perlu diperhatikan, baik oleh pembuat maupun oleh pengelola situs web pemerintah daerah. Berdasarkan Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, kriteria-kriteria yang dimaksud antara lain :

### 1. Fungsi, Aksesibilitas, dan Kegunaan

Situs web pemerintah daerah sebaiknya berfokus pada keperluan pengguna, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh pengguna. Selain itu, situs web pemerintah daerah harus secara terus menerus berevolusi untuk memenuhi permintaan pengguna dan mencapai aksesibilitas dan kegunaan universal. Desain situs web pemerintah daerah sebaiknya profesional, menarik, dan berguna sesuai dengan kebutuhan para pengguna yang beragam.

### 2. Bekerjasama

Situs web pemerintah daerah harus saling bekerja sama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah.

### 3. Isi yang Efektif

Pengguna memiliki hak untuk mengharapkan isi dari suatu situs web pemerintah daerah adalah data terbaru dan tepat, serta mengharapkan berita dan materi baru selalu diketengahkan. Pengelola situs web

pemerintah daerah perlu mempertimbangkan penyediaan beberapa isi dalam situs web sehingga dapat bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan yang berbeda dari pengguna yang berbeda.

#### 4. Komunikasi Dua Arah

Situs web pemerintah daerah harus memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menghubungkan mereka dengan pihak-pihak yang berwenang, menjelaskan pandangan/pendapat mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri.

#### 5. Evaluasi Kesuksesan

Situs web pemerintah daerah harus memiliki sistem untuk mengevaluasi kesuksesan dan menentukan apakah situs web-nya memenuhi kebutuhan penggunanya. Kebutuhan pengguna akan menentukan arah perkembangan situs sehingga jika diperlukan desain situs web juga harus diperbaiki.

#### 6. Kemudahan Menemukan Situs

Pada saat ini ada berjuta-juta situs web. Oleh karena itu pengelola perlu mempromosikan dan mendaftarkan situs web pemerintah daerah melalui mesin pencari *online* (*search engine*) dan direktorinya, atau juga melalui cara lain seperti pemberitahuan lewat pers, humas, brosur, dan lain-lain.

#### 7. Pelayanan yang Diatur dengan Baik

Suatu situs web pemerintah daerah akan terselenggara dengan baik jika menggunakan sumber-sumber yang terpercaya, strategi yang jelas, tujuan, dan target pengguna; serta strategi pengembangan masa depannya.

Di samping beberapa kriteria yang harus diperhatikan dalam pembuatan situs web pemerintah daerah, terdapat sejumlah parameter yang dapat

digunakan untuk mengadakan penilaian mengenai baik buruknya sebuah situs web pemerintah daerah. Parameter tersebut meliputi :

### 1. Kecepatan (*Speed*)

Faktor kecepatan untuk tampilan sebuah situs web pemerintah daerah sangat berpengaruh terhadap pengunjung. Pengunjung cenderung tidak mau menunggu terlalu lama dalam mengakses sebuah situs web.

### 2. *Homepage*

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

- nama pemerintah daerah;
- logo atau simbol pemerintah daerah;
- alamat kantor, nomor telepon dan fax, alamat *e-mail* pemerintah daerah;
- suatu gambar dalam bentuk citra (*image*) yang memberikan informasi tentang sesuatu yang menarik dari daerah bersangkutan (*landmark*), bisa berbentuk pemandangan, gedung monumental, atau produk unggulan;
- suatu teks kalimat yang berhubungan dengan keberadaan situs web pemerintah daerah (jargon);



- kontak *e-mail* (alamat *e-mail* manajer situs) untuk menyampaikan suatu permintaan atau keterangan;
- *link* dengan isi yang tersedia pada situs web pemerintah daerah;
- fasilitas pencarian.

### 3. Isi (*Content*)

Isi situs web pemerintah daerah merupakan sejumlah informasi yang disampaikan oleh suatu lembaga pemerintah daerah kepada masyarakat. Kementerian Komunikasi dan Informasi dalam Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah menyebutkan isi minimal yang harus terdapat pada setiap situs web pemerintah daerah, yaitu :

- Selayang Pandang, menjelaskan secara singkat tentang keberadaan pemerintah daerah yang bersangkutan (sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi).
- Pemerintahan Daerah, menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemerintah daerah yang bersangkutan (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, *e-mail* dari pejabat daerah. Jika memungkinkan biodata dari pimpinan daerah ditampilkan agar masyarakat luas dapat mengetahuinya.
- Geografi, menjelaskan tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah bersangkutan. Semua data dalam bentuk numeris atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya.
- Peta Administrasi dan Sumberdaya, menyajikan batas administrasi wilayah dalam bentuk peta wilayah dan juga sumberdaya yang dimiliki oleh daerah bersangkutan dalam bentuk peta sumberdaya.

- Peraturan / Kebijakan Daerah, menjelaskan peraturan daerah yang telah dikeluarkan oleh pemerintah daerah bersangkutan. Melalui situs web pemerintah daerah inilah semua peraturan daerah yang telah dikeluarkan dapat disosialisasikan kepada masyarakat luas.
- Buku Tamu, tempat untuk menerima masukan dari pengguna situs web pemerintah daerah bersangkutan.

#### 4. Konteks

Konteks suatu situs web pemerintah daerah harus mencerminkan dan sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi dari lembaga pemerintah daerah bersangkutan.

#### 5. Mudah dan Nyaman Untuk Dibaca (*Readability*)

Sebagai penyaji informasi, selayaknya sebuah situs web pemerintah daerah harus memperhatikan faktor kenyamanan dan kemudahan pengunjung pada saat mengunjungi/membaca situs web tersebut.

#### 6. Mobilitas Data

Data pada suatu isi (*content*) sebuah situs web pemerintah daerah harus selalu diperbarui. Pengunjung akan menilai apakah isi situs web tersebut *up to date* atau tidak. Dilihat dari segi mobilitasnya, data dapat dibagi menjadi 2 macam :

- data statis, merupakan data yang cenderung tidak berubah dalam jangka waktu tertentu. Informasi-informasi yang statis diantaranya adalah *about us* dan *contact*.
- data dinamis, merupakan data yang selalu berubah dalam jangka waktu relatif cepat. Yang termasuk data dinamis diantaranya adalah *news/berita*, *announcement* atau pengumuman, *events/kegiatan*, dan

lain sebagainya. Informasi tersebut harus selalu diperbaharui mengikuti perkembangan terbaru.

#### 7. Ketepatan (*Accuracy*)

Yang dimaksud dengan ketepatan merupakan kemampuan dan ketepatan situs web pemerintah daerah dalam menyajikan informasi secara benar/akurat dan detail kepada pengunjung.

#### 8. Layanan Publik

Situs web pemerintah daerah harus memberikan informasi tentang layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah daerah yang bersangkutan atau lembaga pemerintah lainnya kepada masyarakat.

#### 9. Ukuran Kualitas Interaksi (*Usability*)

Ukuran kualitas interaksi adalah kesan pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs web pemerintah daerah. Ukuran kualitas interaksi ini dapat diukur berdasarkan karakteristik yang melekat pada sebuah situs web yaitu, kemudahan untuk dipelajari (*learnability*), efisiensi, *memorability*, dan kesalahan (*errors*).

#### 10. Penggunaan *Platform*

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

#### 11. *Hits*

*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 web pemerintah daerah akan memberikan informasi jumlah pengunjung situs web pada satu hari atau bulan tertentu (Soendjojo, 2004).

## C. Pelayanan Publik

### 1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi, organisasi akan bersaing dalam memberikan pelayanan melalui berbagai cara, teknik, dan metode sehingga dapat menarik lebih banyak orang untuk menggunakan jasa/produk yang dihasilkan oleh organisasi tersebut.

Ada berbagai macam definisi mengenai pelayanan. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (1997:448) yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2005:2) dimana pelayanan didefinisikan sebagai produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (1990:27) sebagaimana yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2005:2) di bawah ini :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

Dari dua definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Syafii dkk (2004) dalam Sinambela dkk (2006:5) mendefinisikan publik sebagai

sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Dalam bidang pemerintahan, peranan pelayanan tidak kalah pentingnya bahkan perannya lebih besar karena menyangkut masalah kepentingan umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut :

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Mengikuti definisi di atas, Sinambela dkk (2006:5) memberikan kesimpulan mengenai definisi pelayanan publik, yaitu sebagai kegiatan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, negara (pemerintah/birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan masyarakat secara individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

## 2. Asas Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **3. Faktor Pendukung Pelayanan Publik**

Sebagai aktivitas yang berhubungan dengan pihak lain haruslah diperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung kelancaran pelayanan publik.

Enam faktor pendukung pelayanan publik menurut Moenir (1995:88) yaitu :

1. **Faktor Kesadaran**

Kesadaran dirumuskan sebagai suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan sehingga menghasilkan

keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan atas tindakan yang dilakukan kemudian. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas pekerjaan.

## 2. Faktor Aturan

Aturan dalam organisasi mutlak diperlukan keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan dengan teratur dan terarah. Agar peraturan yang ada dapat mencapai tujuannya maka harus dipahami oleh semua pihak. Aturan dalam hal ini berfungsi sebagai landasan kerja dalam kegiatan pelayanan.

## 3. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Karena organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung yang berfungsi memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung itu ialah sistem, prosedur, dan metode.

## 4. Faktor Pendapatan

Pendapatan pegawai berfungsi pula sebagai faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan karena pada dasarnya tujuan orang bekerja agar mendapat imbalan yang sepadan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

## 5. Faktor Kemampuan-Ketrampilan

Kemampuan pegawai sangat diperlukan terlebih dalam pelaksanaan pelayanan karena dalam bidang pelayanan yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah kemampuan pelaksanaannya.

#### 6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini mencakup sarana kerja dan fasilitas pelayanan. Sarana kerja meliputi peralatan dan perlengkapan kerja. Sedangkan fasilitas pelayanan antara lain fasilitas ruangan dan komunikasi.

#### 4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

##### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

##### 2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

##### 3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

##### 4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan



#### 5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberian Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

### 5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Sinambela dkk (2006:6) mendefinisikan kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya.

Di Indonesia telah dikeluarkan peraturan yang memuat indeks kepuasan masyarakat yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Yang dimaksud dengan IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Unsur-unsur minimal yang harus dipenuhi dalam IKM adalah :

1. prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan dan alur pelayanan;
2. persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan pelayanan;

3. kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan;
4. kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
5. tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan;
6. keahlian dan ketrampilan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan;
7. kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan;
8. keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pemberian pelayanan yang tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
10. kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan dalam memperoleh pelayanan;
11. kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
12. kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
13. keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan maupun sarana yang digunakan dalam pelayanan (Sumartono, 2005:7).

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan suatu metode penelitian yang disesuaikan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti. Dengan menggunakan metode penelitian yang tepat akan didapat suatu data dan informasi yang dapat mendukung penelitian sehingga ruang lingkup penelitian akan lebih jelas dan terfokus.

Bogdan dan Taylor (1975:5) yang dikutip oleh Moleong (2004:4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sejalan dengan definisi tersebut Kirk dan Miller (1986:9) dalam Moleong (2004:4) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia, baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti secara rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit. Menurut Jane Richie dalam Moleong (2004:6), penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

Dari kajian tentang definisi-definisi tersebut, Moleong (2004:6) membuat sebuah sintesis bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan

dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan cara memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Berdasarkan uraian di atas dan rumusan permasalahan yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dimana fakta-fakta mengenai pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang dihimpun kemudian dideskripsikan atau digambarkan untuk dicari adanya hubungan antara pelaksanaan *e-government* dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **B. Fokus Penelitian**

Penelitian jenis apapun titik tolaknya tidak lain bersumber pada masalah. Tanpa adanya masalah, suatu penelitian tidak akan dapat dilaksanakan. Hal ini disebabkan karena seluruh unsur penelitian berpangkal pada perumusan masalah tersebut.

Guba (1978:44); Lincoln dan Guba (1985:218); dan Guba Lincoln (1981:88) dalam Moleong (2004:93) mendefinisikan masalah sebagai suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang menimbulkan tanda tanya dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencari suatu jawaban. Masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada sesuatu fokus. Yang dimaksud dengan fokus penelitian adalah pusat perhatian yang bermaksud membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembiasan dalam mempersepsikan dan mengkaji masalah yang diteliti. Seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2004:12) bahwa penelitian kualitatif menghendaki ditetapkan adanya batas dalam penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian.

Dengan adanya fokus penelitian, maka akan memberi kemudahan kepada peneliti dalam aktifitas pengumpulan data yang disesuaikan dengan

batas penelitian. Menurut Moleong (2004:94) fokus penelitian dalam sebuah penelitian kualitatif memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Penetapan fokus dapat membatasi studi. Misalnya, jika kita membatasi diri pada upaya menemukan teori dari dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak akan kita manfaatkan lagi. Jadi, peneliti tidak perlu kesana-kemari untuk mencari subyek penelitian, sudah dengan sendirinya dibatasi oleh fokus.
2. Penetapan fokus memudahkan peneliti dalam membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang harus dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu dijamah ataupun data mana yang akan dibuang.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang. Latar belakang peneliti memfokuskan pada pelaksanaan *e-government*, utamanya pelaksanaan *e-government* terhadap peningkatan pelayanan publik bahwa pelayanan publik dapat dijadikan salah satu ukuran kinerja dari institusi tersebut. Sehingga dari sini akan dapat diukur apakah dengan adanya pelaksanaan *e-government* pelayanan yang diberikan kepada publik semakin meningkat atau malah sebaliknya. Untuk itu, peneliti memberikan batasan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *electronic government* di Kabupaten Jombang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik
  - Tahap-tahap pengembangan *electronic government* di Kabupaten Jombang
  - Jenis pelayanan Pemerintah Kabupaten Jombang melalui pelaksanaan *electronic government*
  - Respon masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kabupaten Jombang melalui pelaksanaan *electronic government*

2. Hambatan-hambatan yang dialami oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam pelaksanaan *electronic government*
  - Hambatan internal
  - Hambatan eksternal

### C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Lokasi yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Kabupaten Jombang. Sedangkan situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti dapat memperoleh dan menangkap keadaan atau fenomena dari obyek yang diteliti, yakni mencakup seluruh tempat dimana peneliti dapat memperoleh data yang ingin diperoleh. Adapun situs penelitian dalam penelitian ini adalah Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.

Terdapat dua alasan yang menjadi latar belakang peneliti untuk memilih lokasi penelitian pada Kabupaten Jombang, diantaranya :

1. Selama ini, penelitian mengenai *e-government* seringkali dilakukan pada kota-kota besar, seperti Malang, Sidoarjo, atau Blitar. Sedangkan Jombang, meskipun bukan termasuk dalam kategori kota yang cukup besar, akan tetapi sudah menerapkan *e-government* dalam lingkungan pemerintahannya sehingga perlu adanya kajian dalam proses pelaksanaannya.
2. Pada saat ini di wilayah Kabupaten Jombang sudah mulai bermunculan tempat penyedia informasi seperti warung internet (warnet), yang dalam hal ini dapat mendukung pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang.

#### D. Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (1984:47) dalam Moleong (2004:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal tersebut, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

##### 1. Kata-Kata dan Tindakan

Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data yang utama. Sumber data utama tersebut kemudian dicatat melalui catatan tertulis. Pencatatan sumber data utama merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Dalam penelitian ini, sumber data utama diperoleh dari kata-kata dan tindakan dari para pegawai Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang.

##### 2. Sumber Tertulis

Sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Sumber tertulis yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berupa buku-buku tentang teknologi informasi, media cetak (majalah Warta Ekonomi), artikel-artikel dari internet, serta dokumen-dokumen dari Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang maupun dari situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id).

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen (Moleong, 2004:9). Berkaitan dengan hal

tersebut, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini juga dilakukan dengan tiga cara, yaitu :

1. Pengamatan (Observasi)

Melalui kegiatan pengamatan (observasi), peneliti dapat melihat dan mengamati sendiri kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya (Moleong, 2004:174). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang yang dikelola oleh Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, khususnya melalui situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id).

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Moleong (2004:186) yang dimaksud dengan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Adapun maksud yang ingin dicapai dalam kegiatan wawancara adalah untuk mendapatkan data dan meyakinkan atau memastikan data yang diperoleh agar dapat dipertanggungjawabkan secara obyektif. Agar pokok-pokok pertanyaan dapat seluruhnya tercakup, maka kegiatan wawancara dilakukan dengan menggunakan alat yang dinamakan pedoman wawancara (*interview guide*). Dalam kegiatan wawancara tersebut, persoalan yang ditanyakan adalah seputar permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, serta hambatan-hambatan yang dialami oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam pelaksanaan *e-government* di lingkungan kerjanya. Sedangkan yang bertindak sebagai narasumber utama dalam penelitian ini adalah para pegawai Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang.



### 3. Penelaahan Dokumen

Yang dimaksud dengan penelaahan dokumen adalah suatu proses pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang ada yang mempunyai hubungan dengan penelitian dengan tujuan untuk mendukung kejelasan permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini, selain mempelajari dokumen-dokumen yang diperoleh dari Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, peneliti juga mempelajari berbagai data dan informasi yang terdapat dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id).

## 6. Instrumen Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian, peneliti akan dibantu oleh beberapa alat bantu sebagai penunjang untuk mencari data-data yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Alat bantu tersebut antara lain sebagai berikut :

### 1. Peneliti

Salah satu ciri khas dari penelitian kualitatif adalah mendudukan manusia (peneliti) sebagai alat (instrumen) penelitian yang utama. Oleh karena itu, kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit. Ia sekaligus merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya (Moleong, 2004:168).

### 2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)

Dalam melakukan wawancara, peneliti harus menggunakan pedoman wawancara untuk mengarahkan peneliti dalam pencarian data. Pedoman ini berupa daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada nara sumber secara lisan untuk dijawab dalam upaya mendapatkan data yang dibutuhkan.

3. Alat-alat tulis dan alat-alat lain yang diperlukan untuk mengumpulkan data.

## 7. Metode Analisis Data

Data mentah yang telah dikumpulkan oleh peneliti tidak akan ada gunanya jika tidak dianalisis. Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam penelitian karena dengan analisislah data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Selain itu, analisis data juga bertujuan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan.

Bogdan dan Biklen (1982) dalam Moleong (2004:248) mendefinisikan analisis data kualitatif sebagai suatu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Di pihak lain, Seidel (1998) dalam Moleong (2004:248) menjelaskan analisis data kualitatif berjalan melalui proses sebagai berikut :

1. mencatat dan menghasilkan catatan lapangan serta memberikan kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri;
2. mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya;
3. berpikir dengan jalan membuat kategori agar data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Selanjutnya menurut Janice McDrury (1999) dalam Moleong (2004:248) tahapan-tahapan dalam analisis data kualitatif adalah sebagai berikut :

1. membaca/mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data;
2. mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari data;
3. menuliskan "model" yang ditemukan;
4. koding yang telah dilakukan.

Sedangkan menurut Miles dan Huberman (1992:16) langkah-langkah dalam menganalisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, antara lain :

#### 1. Reduksi Data

Miles dan Huberman (1992:16) mengartikan reduksi data sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara yang sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data dilakukan secara terus menerus, baik selama penelitian berlangsung maupun sesudah penelitian, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

#### 2. Penyajian Data

Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Penyajian data dapat diartikan sebagai sekumpulan informasi yang tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Miles dan Huberman, 1992:17). Dengan melihat

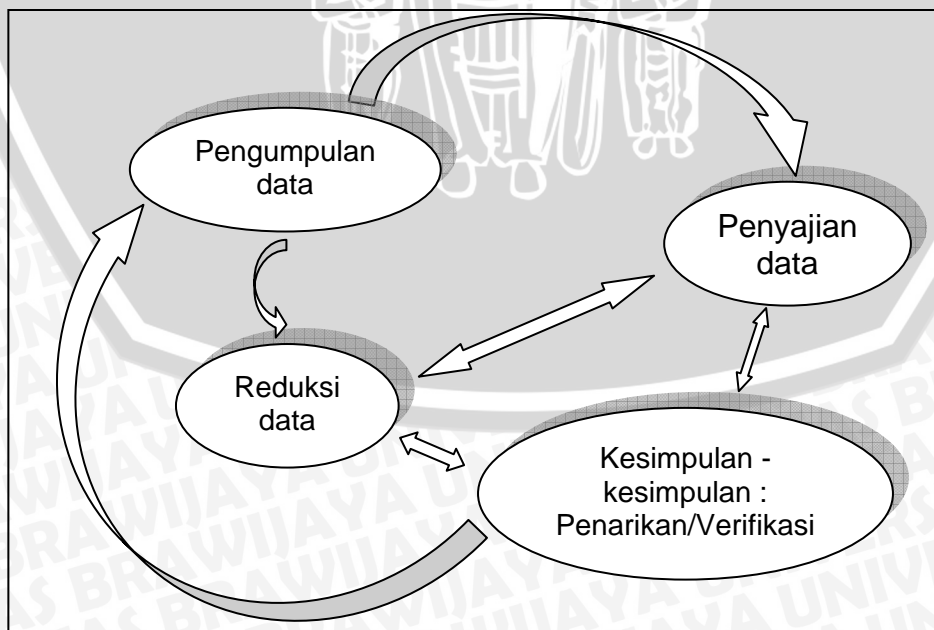
penyajian data dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan serta menganalisis atau mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian data tersebut.

### 3. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Data-data yang telah dikumpulkan dan dianalisa dapat ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan ini dilakukan selama penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan dilakukan secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, yang kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Setelah ditarik kesimpulan, peneliti harus menguji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya (validitasnya). Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi sesuatu yang tidak jelas kebenaran dan kegunaannya.

Komponen-komponen dalam analisis data yang terdiri dari tiga alur kegiatan tersebut oleh Miles dan Huberman akan diperjelas dengan Gambar 2.

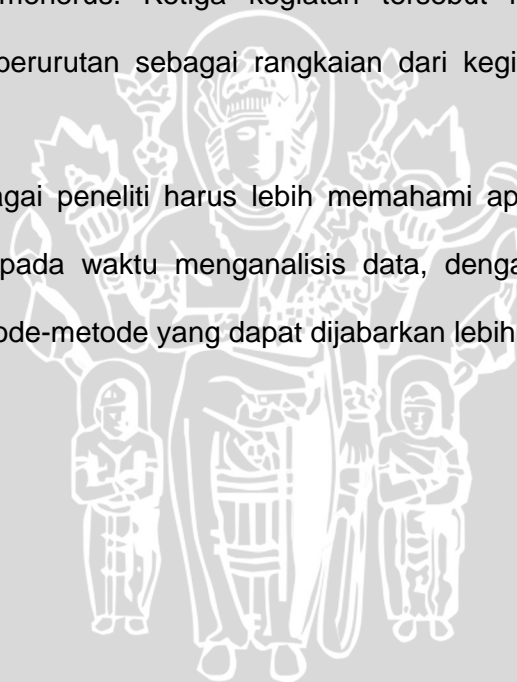
**Gambar 2**  
**Komponen-Komponen Analisis Data : Model Interaktif**



Sumber : Miles & Huberman (1992:20)

Ketiga kegiatan tersebut antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan / verifikasi adalah suatu jalinan pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Dalam pandangan ini, ketiga alur kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data itu sendiri merupakan proses siklus dan interaktif. Peneliti harus siap bergerak diantara empat kegiatan tersebut selama melakukan pengumpulan data. Selanjutnya, bergerak bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan / verifikasi selama sisa waktu penelitian yang merupakan suatu upaya yang berlanjut, berulang, dan terus-menerus. Ketiga kegiatan tersebut menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian dari kegiatan analisis yang saling menyusul.

Untuk itu sebagai peneliti harus lebih memahami apa saja yang justru sedang berlangsung pada waktu menganalisis data, dengan demikian dapat mengembangkan metode-metode yang dapat dijabarkan lebih umum lagi.



## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Kabupaten Jombang

#### 1. Kondisi Biogeofisik Kabupaten Jombang

Di dalam konstelasi wilayah, Kabupaten Jombang terletak pada koridor bagian tengah wilayah Propinsi Jawa Timur. Secara geografis, Kabupaten Jombang terletak pada koordinat  $7^{\circ} 24' 01'' - 7^{\circ} 45' 01''$  Lintang Selatan dan  $112^{\circ} 20' 01'' - 112^{\circ} 30' 01''$  Bujur Timur. Luas wilayahnya  $1.159,50 \text{ km}^2$  atau 2,4% luas Propinsi Jawa Timur. Secara administratif batas-batas wilayah Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Lamongan
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Mojokerto
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Nganjuk
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Malang dan Kabupaten Kediri

Dengan demikian, secara geografis dapat dilihat bahwa Kabupaten Jombang berada pada posisi yang sangat strategis, yaitu tepat berada pada persimpangan jalur lintas selatan Pulau Jawa (Yogyakarta-Madiun-Surabaya), jalur Surabaya-Tulungagung, serta jalur Malang-Tuban.

**Gambar 3**  
**Letak Geografis Kabupaten Jombang**



Kabupaten Jombang memiliki iklim tropis dengan suhu rata-rata 27°-34°C. Berdasarkan peluang curah hujan tahunan, wilayah Kabupaten Jombang tergolong beriklim sedang sampai basah. Curah hujan rata-rata per tahun adalah 1.625 mm. Bulan basah tertinggi terjadi pada bulan November sampai bulan Juni.

Secara hidrologis, wilayah Kabupaten Jombang sangat dipengaruhi oleh sungai besar yang melintasi sebagian besar wilayahnya yaitu Sungai Brantas (44 km). Sungai Brantas yang merupakan sungai terbesar di Propinsi Jawa Timur “membelah” Kabupaten Jombang menjadi dua bagian yaitu bagian utara (24%) dan bagian selatan (76%). Sungai-sungai lain yang juga mengalir di Kabupaten Jombang meliputi sungai Marmoyo (23 km), sungai Ngotok Ring Kanal (27 km), sungai Konto (14 km), sungai Gunting (12 km), dan sungai Jurangjero (12 km). Sampai saat ini, secara umum kebutuhan air bersih maupun air irigasi di Kabupaten Jombang masih dapat terpenuhi dengan baik, kecuali pada sebagian kecil wilayah di bagian utara Sungai Brantas, yang sering mengalami kesulitan air, terutama pada musim kemarau.

Sebagian besar keadaan topografi Kabupaten Jombang merupakan dataran rendah dan sebagian kecil merupakan daerah perbukitan dan pegunungan. Secara topografis, Kabupaten Jombang dapat dibagi menjadi 3 kesatuan wilayah yaitu : *Pertama*, bagian selatan merupakan daerah pegunungan dengan kondisi wilayah yang bergelombang. *Kedua*, bagian utara merupakan daerah perbukitan kapur yang landai dengan kondisi tanah yang relatif kurang subur. Perbukitan ini merupakan ujung timur Pegunungan Kendeng. *Ketiga*, bagian tengah merupakan dataran rendah dengan kondisi tanah yang subur. Daerah ini merupakan kawasan pertanian dengan jaringan irigasi yang ekstensif serta kawasan pemukiman padat penduduk.

Secara geologis, Kabupaten Jombang dapat digolongkan sebagai daerah dengan kondisi tanah yang subur. Kesuburan tanah ini dipengaruhi oleh material letusan Gunung Kelud yang terbawa arus deras Sungai Brantas dan Sungai Konto serta sungai-sungai kecil lainnya yang mengalir dari arah selatan/tenggara ke utara masuk melintasi wilayah Kabupaten Jombang.

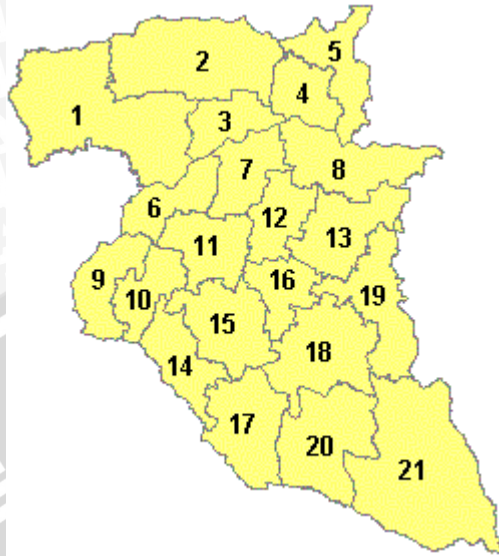
Kondisi-kondisi biogeofisik sangat berpengaruh pada kegiatan penduduk di dalam memanfaatkan lahan yang ada. Dengan kondisi sebagaimana tersebut di atas, maka penggunaan lahan di wilayah Kabupaten Jombang didominasi oleh sawah (42,19%), pemukiman/perumahan (24,08%), hutan (19,46%), tegalan atau kebun (11,62%), dan penggunaan lainnya (2,65%).

## **2. Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Jombang**

Secara administrasi Kabupaten Jombang terbagi menjadi 21 kecamatan dan 306 desa serta meliputi 1.258 dusun. Sebagai pusat pemerintahan adalah Kecamatan Jombang. Kecamatan yang terluas adalah Kecamatan Wonosalam (121,63 km<sup>2</sup>) sedangkan yang terkecil adalah Kecamatan Ploso (25,96 km<sup>2</sup>). Pada Gambar 4 berikut ini ditampilkan peta wilayah Kabupaten Jombang dengan rincian pembagian wilayahnya.



**Gambar 4**  
**Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Jombang**



Keterangan :

- |                       |                |
|-----------------------|----------------|
| 1. Plandaan           | 12. Peterongan |
| 2. Kabuh              | 13. Sumobito   |
| 3. Ploso              | 14. Gudo       |
| 4. Kudu               | 15. Diwek      |
| 5. Ngusikan           | 16. Jogoroto   |
| 6. Megaluh            | 17. Ngoro      |
| 7. Tembelang          | 18. Mojowarno  |
| 8. Kesamben           | 19. Mojoagung  |
| 9. Bandar Kedungmulyo | 20. Bareng     |
| 10. Perak             | 21. Wonosalam  |
| 11. Jombang           |                |

### 3. Penduduk Kabupaten Jombang

Jumlah penduduk Kabupaten Jombang berdasarkan hasil registrasi penduduk akhir tahun 2004 adalah sebesar 1.161.068 jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 573.108 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 587.960 jiwa. Laju pertumbuhan penduduk sebesar 0,68% per tahun. Kepadatan penduduk mencapai 1.001 jiwa per km<sup>2</sup> pada tahun 2004. Kecamatan Jombang sebagai ibukota kabupaten merupakan daerah dengan kepadatan penduduk tertinggi. Sedangkan kepadatan penduduk terendah berada di Kecamatan Wonosalam, Kabuh, Plandaan, dan Ngusikan.

### 4. Potensi Ekonomi Kabupaten Jombang

Pertanian merupakan primadona utama Kabupaten Jombang, dimana sektor ini menyumbang 38,16% total PDRB kabupaten. Sektor pertanian digeluti oleh sedikitnya 31% penduduk usia kerja. Tradisi, kemudahan yang disediakan oleh alam, dan adanya sistem pengairan yang sangat ekstensif rupanya menjadikan pertanian sebagai mata pencaharian utama masyarakat Kabupaten Jombang.

Sektor perdagangan menyumbang PDRB kabupaten terbesar kedua setelah pertanian. Majunya pertanian di Kabupaten Jombang rupanya turut menggairahkan sektor perdagangan. Kabupaten Jombang merupakan salah satu penyuplai utama komoditas pertanian tanaman pangan dan perkebunan di Jawa Timur.

Setelah pertanian dan perdagangan, sektor industri manufaktur menyumbang PDRB kabupaten terbesar ketiga. Majunya industri di Jombang ditopang oleh kemudahan transportasi serta letak Kabupaten Jombang yang strategis, yaitu berada di jalur utama lintas selatan Pulau Jawa dan bersebelahan dengan kawasan segitiga industri (Surabaya-Mojokerto-Pasuruan).

## **5. Visi dan Misi Kabupaten Jombang**

Visi pada hakekatnya adalah suatu gambaran bersama mengenai masa depan, berupa komitmen murni dari hasil konsensus bersama antara pemerintah dan seluruh komponen masyarakat tanpa adanya rasa terpaksa. Dalam Rencana Strategis Kabupaten Jombang Tahun 2004-2008 disebutkan bahwa visi Kabupaten Jombang adalah “Menuju Kabupaten Jombang yang Agamis, Mandiri, Berdaya Saing, dan Sejahtera Tahun 2008”.

Mandiri menyiratkan adanya kemampuan berdiri di atas kekuatan sendiri. Sedangkan berdaya saing merupakan kemampuan perekonomian daerah dalam mencapai pertumbuhan tingkat kesejahteraan yang tinggi dan berkelanjutan

dengan tetap terbuka pada persaingan global, baik pada tingkat regional, nasional maupun internasional. Dengan kemandirian dan daya saing yang dimiliki, diharapkan Kabupaten Jombang dapat melaksanakan pembangunan daerahnya dengan menekankan pada prinsip-prinsip demokrasi, keadilan, dan pemerataan dalam rangka mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya lokal untuk memacu pertumbuhan ekonomi wilayah. Pada akhirnya, proses tersebut diharapkan akan menghasilkan masyarakat yang sejahtera, berwawasan global, dan bernuansa agamis sebagai motivasi moral dan etika dalam beraktivitas.

Sejalan dan untuk menunjang visi Kabupaten Jombang tersebut, misi Kabupaten Jombang untuk tahun 2004-2008 adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan pemerintahan yang baik
2. Memberdayakan potensi daerah berbasis sumber daya lokal
3. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana wilayah
4. Mewujudkan ciri khas wilayah yang berbasis agraris

## **B. Gambaran Umum Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang**

### **1. Sejarah Singkat Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik**

Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang pertama kali dibentuk pada tahun 2001 dengan nama Kantor Arsip dan Pengolah Data Elektronik. Pembentukan Kantor Arsip dan Pengolah Data Elektronik ini didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 13 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Arsip dan Pengolah Data Elektronik. Akan tetapi, sejak dikeluarkannya Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 19 Tahun 2004 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang, maka sejak tanggal 30 Oktober 2004 Kantor Arsip dan

Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang berubah menjadi Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.

Adapun maksud dilakukannya perubahan bentuk kelembagaan dari Kantor Arsip dan Pengolah Data Elektronik menjadi Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik adalah dalam rangka memenuhi ketentuan yang ada pada Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah. Selain itu, perubahan bentuk kelembagaan tersebut juga dimaksudkan untuk memenuhi tuntutan akan meningkatnya pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## **2. Visi dan Misi Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik**

Sebagai penanggung jawab operasional di bidang teknologi informasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang, Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang mempunyai visi untuk “Menuju Manajemen Informasi Pemerintah yang Handal Sampai Tahun 2008”.

Selaras dengan perwujudan visi tersebut, maka Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang mengedepankan misi sebagai berikut :

1. Memberdayakan potensi sumber daya manusia, prasarana, dan sarana kerja dalam pengembangan manfaat teknologi telematika dalam rangka memfasilitasi efektivitas kerja.
2. Meningkatkan pemahaman mengenai manfaat sistem, aplikasi, dan program teknologi informatika dalam menyelenggarakan tugas administrasi perkantoran.
3. Melayani kebutuhan transparansi informasi digital kepada masyarakat dan memberikan dukungan teknis kepada seluruh satuan kerja dan unsur

pimpinan daerah di bidang kelancaran akses komunikasi, pelaporan, penyediaan data elektronik dan informasi.

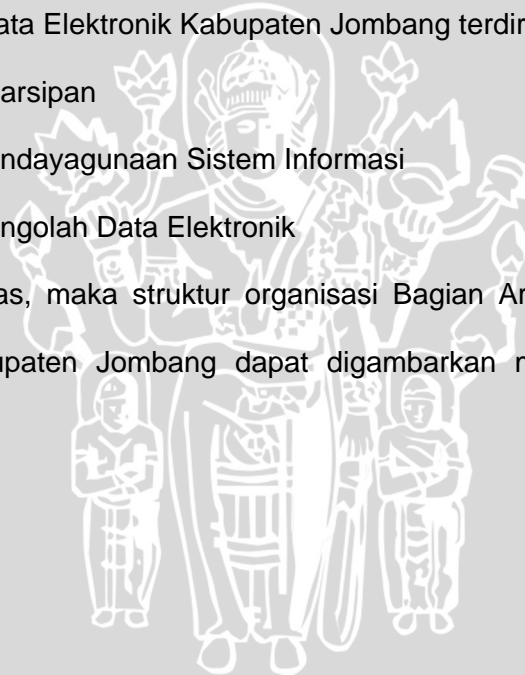
4. Melakukan evaluasi setiap akhir tahun secara menyeluruh terhadap sukses pelaksanaan program dan kendala ketidakberhasilannya guna peningkatan kualitas kinerja di tahun berikutnya.

### 3. Struktur Organisasi Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik

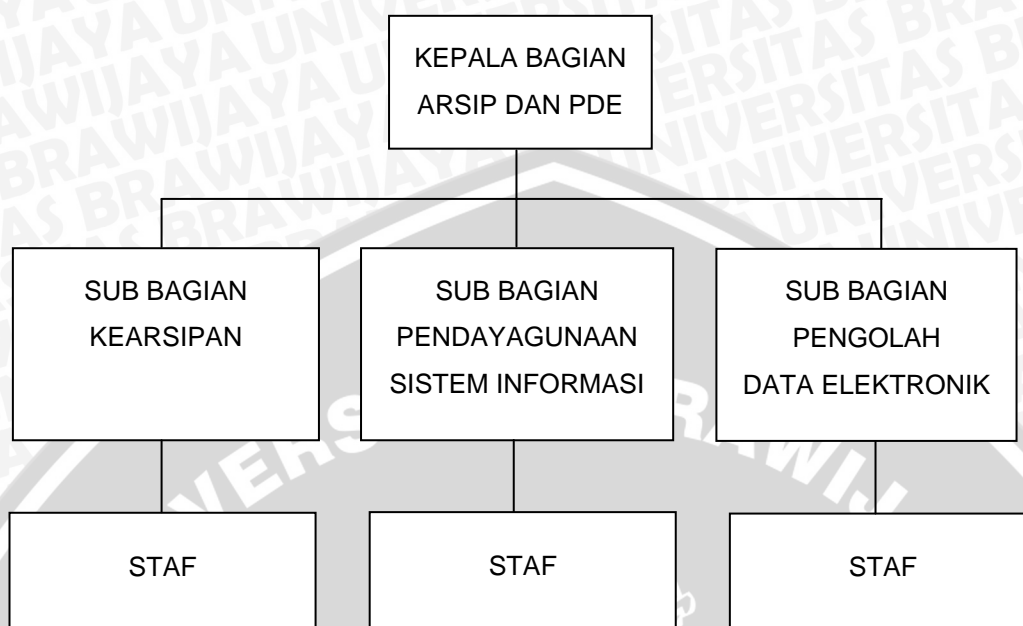
Menurut bunyi pasal 21 Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 19 Tahun 2004 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang, Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang terdiri dari :

1. Sub Bagian Kearsipan
2. Sub Bagian Pendayagunaan Sistem Informasi
3. Sub Bagian Pengolah Data Elektronik

Agar terlihat lebih jelas, maka struktur organisasi Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang dapat digambarkan melalui Gambar 5 berikut ini :



**Gambar 5**  
**Struktur Organisasi**  
**Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang**



#### **4. Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik**

Berdasarkan bunyi pasal 19 Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 19 Tahun 2004 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jombang disebutkan bahwa Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang mempunyai tugas untuk menyusun, menghimpun, menyiapkan perumusan pedoman dan petunjuk teknis, mengkoordinasikan bahan kebijakan dan penyelenggaraan pemerintahan di bidang arsip dan pengolahan data elektronik yang meliputi : kearsipan, pendayagunaan sistem informasi, serta pengolah data elektronik.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan rencana dan program di bidang pengolahan data elektronik dan kearsipan daerah;
2. Penyusunan dan penganalisis data, pengendalian data hasil rekaman, serta analisis sistem aplikasi;
3. Pengendalian arus data dari data masukan sampai data keluaran, perekaman, pengoperasian komputer, penyimpanan file data, penyediaan dan pengamanan perangkat keras komputer;
4. Pemberian bimbingan, pembinaan pelayanan dan pengendalian komputerisasi dan kearsipan di lingkungan pemerintah daerah;
5. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama teknik dengan pihak luar yang berhubungan dengan pengolahan data elektronik dan kearsipan;
6. Pengumpulan dan pengelolaan arsip in-aktif daerah;
7. Pelaksanaan penilaian dan penyerahan arsip statis daerah kepada Arsip Nasional Republik Indonesia setelah mendapat persetujuan tertulis Menteri Dalam Negeri;
8. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Asisten Tata Praja.

Sedangkan tugas masing-masing sub bagian berdasarkan Keputusan Bupati Jombang Nomor 2 Tahun 2005 tentang Kewenangan, Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan Struktural Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

1. Sub Bagian Kearsipan mempunyai tugas :
  - Menyusun dan merumuskan rencana kegiatan di bidang kearsipan;
  - Melakukan penerimaan, pendataan, dan pengumpulan arsip aktif dan arsip in-aktif;
  - Melakukan pencatatan, pengelolaan data arsip daerah, pengadaan mikro film dan audio visual;

- Melakukan pemilahan, penyusutan, pemindahan, dan pemusnahan arsip;
  - Melakukan penyimpanan, perawatan, pengawetan, dan memberikan pelayanan terhadap pemakai jasa arsip;
  - Melakukan penyerahan, pendistribusian, restorasi, dan penjilidan arsip;
  - Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik.
2. Sub Bagian Pendayagunaan Sistem Informasi mempunyai tugas :
- Mengelola, merumuskan, dan mengkoordinasikan program sistem informasi data perangkat daerah Kabupaten Jombang;
  - Menyampaikan dan menyajikan informasi melalui media teknologi informatika dalam upaya meningkatkan partisipasi publik;
  - Mempromosikan potensi daerah melalui media teknologi informatika dalam rangka meningkatkan pembangunan daerah;
  - Merencanakan pengembangan teknologi informasi di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah;
  - Meningkatkan pelayanan informasi data dan komunikasi publik melalui jaringan teknologi informatika;
  - Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik.
3. Sub Bagian Pengolah Data Elektronik mempunyai tugas :
- Menyusun dan merumuskan rencana kegiatan di bidang pengelolaan data elektronik;



- Menyusun dan menganalisis data dan melakukan pengendalian data hasil rekaman, analisis sistem aplikasi data, dan penyimpanan file data;
- Melaksanakan bimbingan, pembinaan, pelayanan, dan pengendalian komputerisasi oleh unit kerja;
- Melaksanakan koordinasi bidang pengelolaan data elektronik;
- Melaksanakan kegiatan pengembangan website dan kegiatan maintenance komputer;
- Melakukan kerjasama teknik dengan pihak luar yang berhubungan dengan pengelolaan data elektronik;
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik.

#### 5. Kondisi Sumber Daya Manusia Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik

Pegawai pada Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang secara keseluruhan berjumlah 19 orang yang terdiri dari :

**Tabel 2**  
**Jumlah dan Distribusi Pegawai**  
**Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang**  
**Berdasarkan Jabatan**

| No. | Jabatan                                 | Jumlah   |
|-----|---|----------|
| 1.  | Kepala Bagian                           | 1 orang  |
| 2.  | Kasubbag Kearsipan                      | 1 orang  |
| 3.  | Kasubbag Pendayagunaan Sistem Informasi | 1 orang  |
| 4.  | Kasubbag Pengolah Data Elektronik       | 1 orang  |
| 5.  | Staf                                    | 15 orang |
|     | Total                                   | 19 orang |

Sumber : *Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, 2006*

Dilihat dari latar belakang pendidikannya, pegawai pada Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang sebagian besar memiliki tingkat

pendidikan Sarjana (S1). Untuk mengetahui kondisi tingkat pendidikan formal para pegawai Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, maka hal ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Jumlah dan Distribusi Pegawai**  
**Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang**  
**Berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal**

| No. | Jabatan      | Jumlah   |
|-----|--------------|----------|
| 1.  | Sarjana (S1) | 14 orang |
| 2.  | SMA          | 5 orang  |
|     | Total        | 19 orang |

Sumber : Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, 2006

Sedangkan apabila dilihat dari tingkat kepangkatan dan golongan, maka tingkat kepangkatan dan golongan para pegawai Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang cukup bervariasi, mulai dari pegawai honorer, golongan II/d, sampai golongan tertinggi yaitu IV/a. Agar terlihat lebih jelas, maka hal ini dapat ditunjukkan dalam tabel di bawah ini :

**Tabel 4**  
**Jumlah dan Distribusi Pegawai**  
**Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang**  
**Berdasarkan Tingkat Kepangkatan dan Golongan**

| No. | Pangkat               | Golongan | Jumlah   |
|-----|-----------------------|----------|----------|
| 1.  | Pembina               | IV/a     | 1 orang  |
| 2.  | Penata Tingkat I      | III/d    | 3 orang  |
| 3.  | Penata                | III/c    | 1 orang  |
| 4.  | Penata Muda Tingkat I | III/b    | 4 orang  |
| 5.  | Penata Muda           | III/a    | 5 orang  |
| 6.  | Pengatur Tingkat I    | II/d     | 1 orang  |
| 7.  | Pengatur              | II/c     | 1 orang  |
| 8.  | Honorer               | -        | 3 orang  |
|     | Total                 |          | 19 orang |

Sumber : Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, 2006

## 6. Kondisi Sarana dan Prasarana Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi dari Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, maka telah tersedia sarana dan prasarana antara lain sebagai berikut :

**Tabel 5**  
**Kondisi Sarana dan Prasarana**  
**Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang**

| No. | Uraian                                    | Jumlah |
|-----|---|--------|
| 1.  | Proxy Server                              | 1      |
| 2.  | Web Server                                | 1      |
| 3.  | Server Antivirus                          | 1      |
| 4.  | Server Geography Information System (GIS) | 1      |
| 5.  | Komputer PC Multimedia                    | 17     |
| 6.  | Laptop                                    | 2      |
| 7.  | Router                                    | 1      |
| 8.  | Switch Hub                                | 3      |
| 9.  | Rak Switch Hub                            | 1      |
| 10. | UPS                                       | 7      |
| 11. | Modem                                     | 17     |
| 12. | Wireless                                  | 2      |
| 13. | Stabilizer                                | 1      |
| 14. | Printer HP                                | 4      |
| 15. | Printer Besar (Plotter)                   | 1      |
| 16. | LCD Projektor                             | 1      |
| 17. | Layar LCD                                 | 1      |
| 18. | Global Position System                    | 1      |
| 19. | Handycam                                  | 1      |
| 20. | Kamera Digital                            | 1      |
| 21. | Handy Talky                               | 5      |
| 22. | Mobil Dinas                               | 1      |
| 23. | Sepeda Motor                              | 2      |

Sumber : Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, 2006

## 7. Program Kerja Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik

Program kerja tahun 2006 untuk masing-masing sub bagian pada Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

1. Program Kerja Sub Bagian Kearsipan
  - Pembangunan *Record Center System*
2. Program Kerja Sub Bagian Pendayagunaan Sistem Informasi
  - Pendataan Potensi Daerah
3. Program Kerja Sub Bagian Pengolah Data Elektronik
  - Pengembangan Piranti Teknologi Informasi Kabupaten Jombang.
  - Pengembangan Workshop Komputer Kabupaten Jombang.

### C. Penyajian Data Fokus Penelitian

#### 1. Pelaksanaan *Electronic Government* di Kabupaten Jombang dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik

Pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang merupakan tindak lanjut dan konsekuensi dari ditetapkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13/KEP/M.PAN/1/2003 tentang Pedoman Umum Perkantoran Elektronik Lingkup Intranet di Lingkungan Instansi Pemerintah. Adapun yang menjadi tujuan dari pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendukung efisiensi dan integritas sistem manajemen pemerintahan daerah secara terpadu;
2. Untuk menyediakan pelayanan jasa dari pemerintah daerah kepada warga masyarakat dan dunia usaha;
3. Sebagai sarana komunikasi dan informasi bagi publik dan berbagai pihak yang terkait.

Dari tujuan tersebut, maka pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya :

1. Meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pemerintah di daerah;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Meningkatkan partisipasi peran publik;
4. Meningkatkan kualitas demokrasi;
5. Meningkatkan komunikasi publik;
6. Memperlancar kegiatan ekonomi;
7. Media promosi potensi daerah;
8. Sarana penyebaran informasi;
9. Mengatasi kesenjangan digital.

#### **(a). Tahap-Tahap Pengembangan *Electronic Government* di Kabupaten Jombang**

##### **(1). Tahap Persiapan (Tahun 2001-2003)**

Agar pelaksanaan *e-government* dapat berjalan secara optimal, maka harus ada suatu lembaga yang bertanggung jawab secara khusus terhadap pelaksanaannya. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Jombang kemudian membentuk Kantor Arsip dan Pengolah Data Elektronik sebagai lembaga yang bertanggung jawab untuk mengemban tugas pokok dan fungsi yang berkaitan dengan penyelenggaraan *e-government* di Kabupaten Jombang.

Setelah kelembagaan tersebut terbentuk, selanjutnya dilaksanakan pengisian kelengkapan personil dan pembangunan infrastruktur pendukung pelaksanaan *e-government* pada Kantor Arsip dan Pengolah Data Elektronik. Selain itu, berbagai rencana dan program kerja juga mulai disusun untuk mendukung pelaksanaan *e-government* di masa yang akan datang.

## (2). Tahap Pengembangan (Tahun 2004)

Pada tahap ini, Pemerintah Kabupaten Jombang berkeinginan untuk mengembangkan pelaksanaan *e-government* tidak hanya terbatas pada Kantor Arsip dan Pengolah Data Elektronik saja, tetapi juga pada seluruh unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang, yang terdiri dari

- Badan : 5 unit
- Dinas : 14 unit
- Kantor : 5 unit
- Bagian : 10 unit
- Kecamatan : 21 unit
- Perusahaan Daerah : 4 unit

Oleh karena itu, pada tahap ini dilakukan pembangunan infrastruktur dan pembentukan operator khusus *e-government* pada seluruh unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang. Para operator *e-government* ini setiap bulan sekali diberikan pelatihan penguasaan dan pengelolaan internet mengingat telah tersedianya sarana dan fasilitas workshop di Kantor Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang.

Di samping mengembangkan pelaksanaan *e-government* di seluruh lingkungan kerjanya, sebagai salah satu wujud nyata pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang, maka pada tahap ini Pemerintah Kabupaten Jombang menayangkan [www.jombang.org](http://www.jombang.org) sebagai situs web resmi pertama Pemerintah Kabupaten Jombang. Adapun tanggung jawab dalam mengelola situs web tersebut diserahkan kepada Kantor Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang. Sedangkan yang menjadi isi dari situs web [www.jombang.org](http://www.jombang.org), meliputi :

1. Struktur Organisasi
2. Visi, Misi, dan Rencana Strategis Daerah
3. Sejarah
  - Arti Logo Kabupaten
  - Sejarah Kabupaten
  - Riwayat Masa Jabatan Bupati dan Ketua DPRD
4. Kondisi Alam
  - Geografi
  - Ekonomi
  - Iklim
5. Profil Daerah dan Kecamatan
  - Peta Kabupaten
  - Peta Kecamatan
  - Pejabat Kecamatan
6. Potensi Daerah
7. Komoditas Investasi
8. Komoditi Produk Unggulan
9. Potensi Obyek Wisata
10. Fasilitas dan Akomodasi Kota
11. Link Situs yang Berhubungan dengan Jombang
12. Utilitas Portal
  - Forum
  - Buku Tamu
  - Jadwal Kegiatan
  - *E-mail*
  - *Chatting*

### 13. Informasi dan berita mengenai kondisi keseharian masyarakat Kabupaten Jombang

Sejalan dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah yang mengamanatkan kepada seluruh pemerintah daerah di Indonesia untuk melakukan penataan kembali organisasi perangkat daerahnya dalam rangka efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah, maka pada akhir tahun 2004 terjadi perubahan bentuk kelembagaan Kantor Arsip dan Pengolah Data Elektronik menjadi Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik yang berada di bawah kewenangan dan bertanggung jawab kepada Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang.

#### **(3). Tahap Pemanapan (Tahun 2005-Sekarang)**

Pada tahap ini, pembangunan sistem aplikasi *e-government* di Kabupaten Jombang semakin disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Berbagai upaya pembenahan dan peningkatan terus dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan akan kebutuhan data, informasi, dan komunikasi bagi seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu upaya pembenahan yang dilakukan adalah dengan mengubah nama domain situs web resmi Pemerintah Kabupaten Jombang. Pada Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi telah disebutkan bahwa segala kegiatan yang berkaitan dengan sebuah atau beberapa kantor pemerintah harus berada di bawah sebuah domain dari kantor pemerintah, mengingat tanggung jawab dari kelompok kerja tersebut harus jelas penanggung jawabnya. Oleh karena itu, nama domain untuk semua situs web pemerintah adalah *.go.id*. Sehubungan dengan adanya ketentuan tersebut, maka sejak tanggal 1 Januari 2005, terjadi



perubahan nama domain situs web resmi Pemerintah Kabupaten Jombang dari [www.jombang.org](http://www.jombang.org) menjadi [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id).

Demi menyukseskan pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang, pihak Pemerintah Kabupaten Jombang tidak ragu untuk menggelontorkan dana sebesar Rp 1 miliar pada tahun 2005 dan Rp 375 juta pada tahun 2006. Dana tersebut digunakan baik untuk pengadaan perangkat lunak, perangkat keras, maupun untuk pengembangan sumber daya manusia. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Kepala Sub Bagian Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, pada wawancara hari Senin, 11 Desember 2006, pukul 10.30 WIB, di ruang kerjanya,

“Pengembangan dan pembangunan teknologi informasi pada Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik, khususnya pelayanan infrastruktur *website* [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) didukung dari APBD.”

Pengembangan *e-government* adalah suatu upaya yang dilakukan secara bertahap untuk menjadikan informasi bisa terkelola dengan baik, terutama yang berbasis internet, sehingga dapat tersedia setiap saat bila dibutuhkan dan dalam bentuk yang diinginkan. Oleh karena itu, diperlukan teknologi informasi sebagai suatu sistem perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan manusia sebagai pengelolanya (*brainware*). Dari hasil pengamatan di lapangan, teknologi perangkat lunak yang digunakan adalah jenis Microsoft Active Server Pages (ASP) untuk pembangunan situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) dan Database Microsoft SQL Server serta Microsoft Access untuk penyimpanan data. Sedangkan teknologi perangkat keras (perangkat komunikasi dan distribusi data) yang digunakan adalah teknologi komunikasi dengan dial up modem dan teknologi komunikasi dengan *Local Area Network* (LAN) kabel. Untuk melakukan koneksi ke internet, pihak Pemerintah Kabupaten Jombang menggunakan jasa Telkomnet Instant karena PT. Telkom memiliki pangsa terbesar di dalam akses internet di kantor-kantor pemerintah daerah.

Teknologi komunikasi melalui dial up modem memanfaatkan modem dan jaringan telepon untuk melakukan komunikasi data antara komputer server yang ada di pusat data dengan komputer pelayanan yang berada di luar gedung Pemerintah Kabupaten Jombang. Sedangkan teknologi komunikasi melalui LAN kabel digunakan untuk melakukan komunikasi data antara komputer server yang ada di pusat data dengan komputer pelayanan yang berada di dalam gedung Pemerintah Kabupaten Jombang. Pada saat ini, komputer server pada Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang telah tersambung dengan komputer pelayanan yang ada di seluruh unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang melalui 49 jaringan dial up dan 38 jaringan LAN kabel. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai data jaringan infrastruktur yang ada di Kabupaten Jombang, hal ini dapat dilihat pada Lampiran 1.

Di samping ketersediaan komponen teknologi, komponen lain yang tak kalah pentingnya dan bahkan menjadi komponen utama pelaksanaan *e-government* adalah komponen sumber daya manusia. Pada saat ini, Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang memiliki 2 orang programmer, 1 orang teknisi, dan 2 orang tenaga pengolah data. Untuk lebih mengembangkan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya, Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang secara rutin mengadakan workshop setiap tahunnya. Adapun jenis workshop yang pernah diselenggarakan oleh Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Workshop yang Pernah Diselenggarakan**  
**Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang**

| Tahun | Jenis Workshop  |
|-------|---|
| 2004  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan dan Pemakaian Internet</li> </ul>   |
| 2005  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggunaan Program Windows dan Excel</li> <li>• Pelatihan Cara Memperbaiki Komputer</li> </ul> |
| 2006  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan dan Penggunaan Program Adobe Photoshop</li> </ul>                                   |

Sumber : *Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, 2006*

Di samping workshop, buku-buku tentang perkembangan teknologi informasi serta majalah bulanan komputer juga turut disediakan sebagai upaya untuk menambah pengetahuan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Agar pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang semakin menunjukkan hasil yang optimal, Pemerintah Kabupaten Jombang juga menjalin kerjasama dengan beberapa pihak eksternal, seperti PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom), Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) Surabaya, serta Universitas Negeri Surabaya (Unesa). Bentuk kerjasama yang dilakukan adalah kerjasama teknis seperti kerjasama dalam pengembangan arsip digital, desain *website*, pengembangan *Geography Information System* (GIS), maupun kerjasama dalam mengadakan workshop. Bahkan ke depan, pihak Pemerintah Kabupaten Jombang mempunyai rencana untuk mengembangkan *e-government* melalui kerjasama dengan pengelola pemerintah di negara tetangga, seperti Malaysia dan Singapura. Alasannya, penerapan teknologi informasi di sana jauh lebih baik dan kesenjangan teknologi tidak terlalu jauh.

Pada tahun 2006, Pemerintah Kabupaten Jombang berhasil terpilih sebagai Pemenang Terbaik Ketiga untuk kategori Kabupaten/Kota dalam ajang Warta Ekonomi *E-Government Award* 2006. Warta Ekonomi *E-Government*

Award merupakan ajang pemberian penghargaan yang ditujukan kepada lembaga-lembaga pemerintah yang terbaik dalam menggunakan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat untuk penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Ajang penghargaan yang dianugerahkan oleh majalah Warta Ekonomi ini memberikan penilaian berdasarkan aspek :

1. Penilaian kuesioner/form pendaftaran (penilaian *back office*) dan penilaian terhadap *website* (penilaian *front office*);
2. Penilaian terhadap hasil wawancara dengan pimpinan lembaga dan melihat langsung implementasi *e-government* di lapangan;
3. Penilaian terhadap hasil diskusi antara peserta dan dewan juri.

Keberhasilan tersebut ternyata turut memberikan motivasi tersendiri bagi Pemerintah Kabupaten Jombang untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan *e-government* di lingkungannya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kepala Sub Bagian Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, pada wawancara hari Senin, 11 Desember 2006, pukul 10.40 WIB, di ruang kerjanya,

“Prestasi Pemerintah Kabupaten Jombang dalam meraih Warta Ekonomi *E-Government Award* 2006 memberikan motivasi untuk semakin meningkatkan dan membenahi sistem informasi data khususnya yang dilewatkan *website* [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id).”

**Gambar 6**  
**Keberhasilan Pemerintah Kabupaten Jombang**  
**Meraih Warta Ekonomi E-Government Award 2006**



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

### (b).Jenis-Jenis Pelayanan Pemerintah Kabupaten Jombang Melalui Pelaksanaan *Electronic Government*

Salah satu wujud nyata dari pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang adalah pembangunan [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) sebagai situs web resmi Pemerintah Kabupaten Jombang. Situs web yang berdiri dan mulai diperkenalkan sejak tanggal 1 Januari 2005 tersebut diharapkan mampu menjadi sarana bagi Pemerintah Kabupaten Jombang dalam meningkatkan pelayanan publik melalui pelaksanaan *e-government*. Gambar 7 berikut ini adalah tampilan dari situs web Pemerintah Kabupaten Jombang di internet :

**Gambar 7**  
**Tampilan Situs Web Pemerintah Kabupaten Jombang**



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

Unsur terpenting dari tampilan sebuah situs web di internet adalah isi (*content*) yang baik dan desain yang menarik. Sebagai pihak pengelola situs web Pemerintah Kabupaten Jombang, Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang berusaha menampilkan isi situs web yang selalu baru (*update*), ditulis dengan baik, jelas, dan singkat, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat luas, serta mudah diakses. Untuk mengetahui gambaran mengenai isi yang terdapat dalam situs web Pemerintah Kabupaten Jombang, [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), hal ini dapat dilihat pada Lampiran 2.

Selain terhubung dengan beberapa *link* seperti yang telah disebutkan pada Lampiran 2, situs web Pemerintah Kabupaten Jombang juga terhubung dengan situs web seluruh unit satuan kerja yang ada di Pemerintah Kabupaten Jombang. Pada umumnya, sebagian besar isi dari situs web masing-masing unit satuan kerja tersebut berupa informasi mengenai identitas kelembagaan seperti

visi dan misi, tugas pokok dan fungsi, tujuan dan sasaran, serta program kerja. Sebagian kecil dari situs web tersebut telah mencoba memberikan layanan interaktif dalam bentuk buku tamu yang memungkinkan pihak instansi terkait untuk berinteraksi dengan pengunjung (contoh situs web Badan Kepegawaian Daerah dan situs web Dinas Pemukiman dan Pengembangan Wilayah). Ada juga beberapa situs web yang telah menyediakan berbagai pilihan menu, namun apabila menu tersebut dibuka tidak terdapat data di dalamnya. Misalnya apabila kita menu Data Sekdes di Kabupaten Jombang pada situs web Bagian Pemerintahan, maka kita tidak menemui adanya data/informasi dalam menu tersebut. Bahkan diantara situs web tersebut, ada beberapa situs web yang tidak bisa dibuka sama sekali. Misalnya apabila kita membuka situs web Bagian Kesejahteraan Sosial, maka kita akan menemui keterangan berupa tulisan "*The page cannot be found*" yang menjelaskan bahwa situs web tersebut tidak bisa dibuka. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai gambaran isi situs web dari tiap-tiap unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang, maka hal ini dapat dilihat pada Lampiran 3.

Dari gambaran mengenai isi situs web Pemerintah Kabupaten Jombang (Lampiran 2), maka jenis pelayanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang melalui situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) dapat dikelompokkan menjadi :

1. Pelayanan Kepada Masyarakat
2. Pelayanan Kepada Dunia Usaha
3. Pelayanan Kepada Internal Pemerintah Kabupaten

#### **(1). Pelayanan Kepada Masyarakat**

Melalui situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), Pemerintah Kabupaten Jombang mencoba memberikan layanan informasi kepada masyarakat, mulai dari

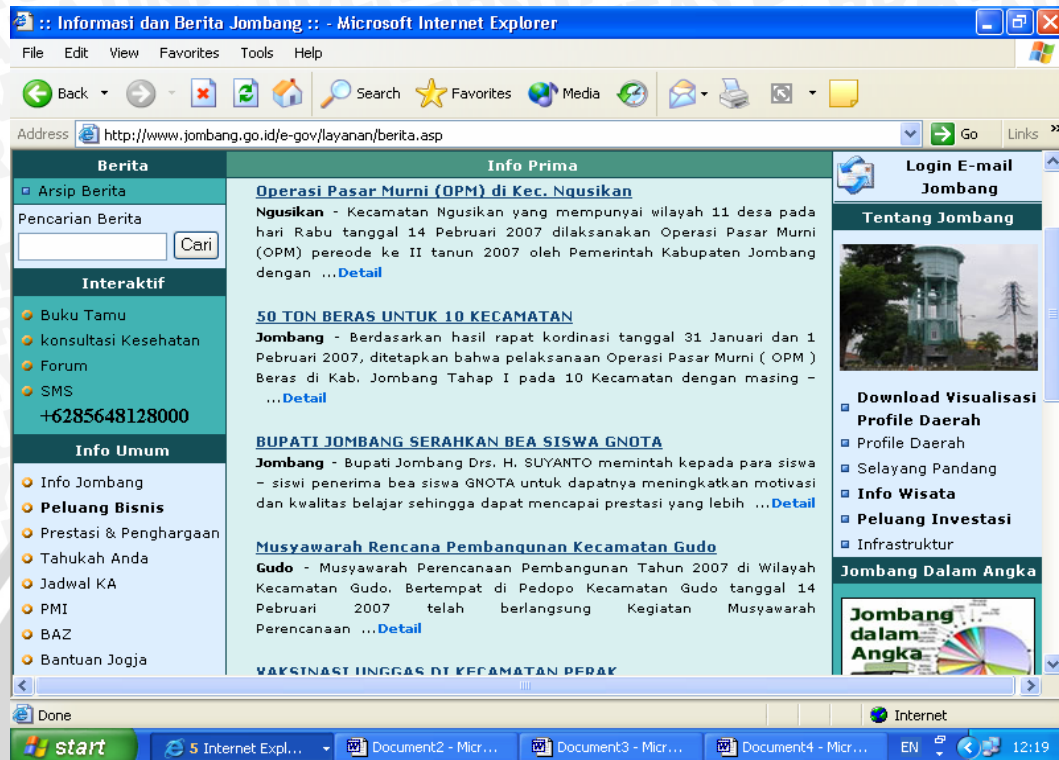
informasi mengenai profil daerah, potensi daerah, perijinan, sosialisasi kebijakan pemerintah kabupaten, fasilitas umum, perencanaan pembangunan, sampai informasi mengenai pemberdayaan masyarakat. Berbagai data dan informasi pada situs web ini terus dikembangkan sehingga semua data dan informasi yang tersaji dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di segala lapisan dan mendukung ke arah transparansi.

Salah satu layanan informasi yang menjadi keunggulan dari situs web [www.iombang.go.id](http://www.iombang.go.id) adalah info prima. Info prima merupakan berita mengenai pelaksanaan kegiatan pembangunan yang terjadi di 21 kecamatan sekabupaten Jombang. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kepala Sub Bagian Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, pada wawancara hari Kamis, 28 Desember 2006, pukul 10.00 WIB, di ruang kerjanya,

“Info prima merupakan salah satu layanan unggulan dari situs web [www.iombang.go.id](http://www.iombang.go.id) karena melalui info prima berbagai potensi kecamatan bisa ditampilkan sebagai identitas Kabupaten Jombang.”



**Gambar 8**  
**Layanan Info Prima**



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

Layanan informasi lain yang juga disediakan oleh situs web Pemerintah Kabupaten Jombang bagi kalangan masyarakat meliputi :

1. Info Jombang

Info Jombang memuat berbagai informasi mengenai hal-hal umum yang berkaitan dengan Kabupaten Jombang, yang meliputi :

- sejarah berdirinya Kabupaten Jombang
- arti lambang daerah Kabupaten Jombang
- kondisi geologi, geografi, ekonomi, demografi serta kondisi iklim dan cuaca Kabupaten Jombang
- berbagai infrastruktur yang ada di Kabupaten Jombang
- fasilitas umum yang ada di Kabupaten Jombang
- peta wilayah Kabupaten Jombang
- foto satelit Kabupaten Jombang pada ketinggian 200 kaki

## 2. Info Pemerintahan

Info pemerintahan meliputi informasi tentang :

- visi dan misi Kabupaten Jombang
- struktur organisasi Pemerintah Kabupaten Jombang
- informasi mengenai bagian, badan, kantor, dinas, kecamatan serta unit kerja lain yang ada di Pemerintah Kabupaten Jombang
- periode Bupati Jombang
- Rencana Strategis Kabupaten Jombang
- prestasi dan penghargaan yang pernah diterima oleh Pemerintah Kabupaten Jombang
- agenda kegiatan Bupati Jombang

## 3. Info Pembangunan

Info pembangunan meliputi informasi mengenai :

- data statistik hasil pembangunan Kabupaten Jombang
- Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Jombang

## 4. Info Hukum

Info hukum berisi informasi mengenai berbagai produk perundang-undangan yang telah dikeluarkan baik oleh pemerintah pusat maupun peraturan daerah yang pernah dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang.

## 5. Info Sosial

Info sosial meliputi informasi mengenai perkembangan bantuan gempa Jogja, persyaratan dan persediaan darah di PMI Cabang Jombang, serta kelembagaan Badan Amil Zakat Kabupaten Jombang.

## 6. Info Lowongan Pekerjaan

Info lowongan pekerjaan memberikan informasi mengenai jenis pekerjaan yang sedang membutuhkan tenaga kerja serta persyaratan yang dibutuhkan

untuk mengisi lowongan pekerjaan tersebut. Semua lowongan pekerjaan tersebut bersumber dari Kantor Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jombang.

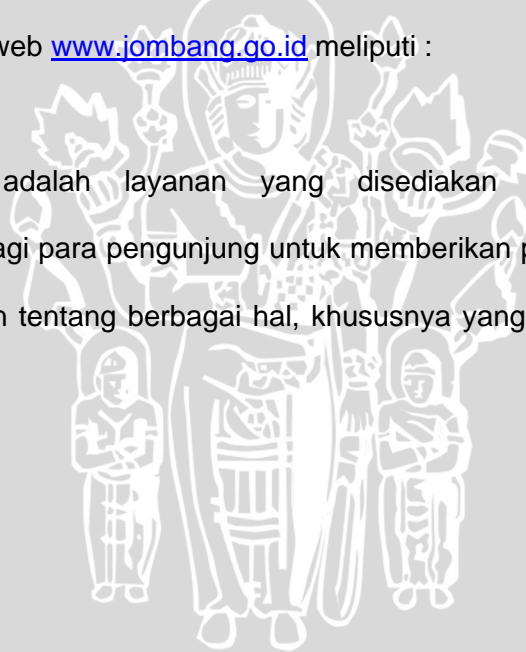
#### 7. Info Umum

Info umum berisi informasi mengenai hal-hal menarik yang jarang diketahui, seperti tips-tips dalam kehidupan sehari-hari.

Selain memberikan pelayanan berupa informasi kepada masyarakat, situs web Pemerintah Kabupaten Jombang juga berupaya memberikan pelayanan interaktif dalam rangka menjembatani alur komunikasi antara Pemerintah Kabupaten Jombang dengan masyarakat. Adapun jenis pelayanan interaktif yang disediakan oleh situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) meliputi :

##### 1. Buku Tamu

Buku tamu adalah layanan yang disediakan oleh situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) bagi para pengunjung untuk memberikan pertanyaan, saran, kritik, maupun keluhan tentang berbagai hal, khususnya yang berkaitan dengan Kabupaten Jombang.



**Gambar 9**  
**Layanan Buku Tamu**

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the website <http://www.jombang.go.id/e-gov/layanan/bukutamu.asp>. The page is titled "Komentar Buku Tamu Warga Jombang".

**Left Sidebar:**

- Buku Tamu
- Isi Komentar
- Arsip Komentar
- Pencarian Berita (with a search box and "Cari" button)
- Interaktif
  - Buku Tamu
  - konsultasi Kesehatan
  - Forum
  - SMS
  - +6285648128000
- Info Umum
  - Info Jombang
  - Peluang Bisnis
  - Prestasi & Penghargaan
  - Tahukah Anda
  - Jadwal KA
  - PMI
  - BAZ

**Main Content Area:**

**Jombang** - Saya alumni magang IMM Japan angkatan 91dari Jombang. Bila mungkin ada adik-adik yang berminat mengikuti tes masuk magang jepang bisa hub saya (0321) 6200987 (flexi). Adapun persyaratan awalnya, Min SMA (Sertifikat BLK) atau STM , D1,D2,D3 dan S1 Teknik umur min 20 Tahun. Untuk S1 Max 27 Thn. Keterangan Pendaftaran bisa Hub Depnaker setempat.  
Dyar - 15 Feb 2007

**yogyakarta** - Site yg cukup bagus. Supaya bisa ditambah lagi isi untuk bagian wisatanya (obyek). Thks. travelindo.com  
dony - 13 Feb 2007  
[www.travelindo.com](http://www.travelindo.com)

**klungkung** - webnya bagus lhooo  
febby - 13 Feb 2007  
<http://www.goalawah.com>

**Jombang** - URGENT: Operasi Anak Tanpa Anus Butuh Sumbangan Dana Salam, Beberapa bulan lalu ada seorang anak di Jombang dioperasi karena tidak memiliki anus sejak lahir (diliput oleh Jawa Pos). Kejadian ini menimpa pada Ahmad (bukan nama sebenarnya) anak dari Bpk Hantuk dan Ibu Winarsih. Sebuah keluarga miskin yang tinggal di Denanyar Jombang. Alhamdulillah, adanya program JPS disetiap daerah di Indonesia, biaya

**Right Sidebar:**

- Login E-mail Jombang
- Tentang Jombang (with a photo of a water tower)
- Download Visualisasi Profile Daerah
  - Profile Daerah
  - Selayang Pandang
  - Info Wisata
  - Peluang Investasi
  - Infrastruktur
- Jombang Dalam Angka (with a pie chart titled "Jombang dalam Angka")

The browser's taskbar shows several open applications: "Komenta...", "domain .or...", "Informasi...", "DNS - Wikip...", "Document2...", and the system clock shows 12:12.

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

Meskipun bertindak sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan situs web Pemerintah Kabupaten Jombang, akan tetapi Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang tidak berwenang menjawab ataupun menanggapi setiap pertanyaan, saran, kritik, maupun keluhan yang masuk dalam layanan buku tamu apabila pertanyaan, saran, kritik, maupun keluhan yang diajukan tersebut berhubungan dengan unit satuan kerja lain. Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang hanya menjembatani untuk menyampaikan setiap aspirasi yang masuk dalam layanan buku tamu kepada unit satuan kerja lain yang membidangi. Sedangkan untuk pertanyaan, saran, kritik, maupun keluhan yang memang ditujukan atau berhubungan langsung dengan Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik dapat dijawab secara langsung oleh Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang. Hal ini sesuai dengan dengan pernyataan Kepala Sub

Bagian Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, pada wawancara hari Kamis, 28 Desember 2006, pukul 10.30 WIB, di ruang kerjanya,

“Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang hanya menyediakan sarana berupa buku tamu dalam [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) untuk menampung berbagai aspirasi masyarakat. Oleh karena itu, setiap pertanyaan yang masuk pada buku tamu bukan merupakan kewenangan Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik untuk menjawabnya karena pertanyaan tersebut ada yang memang ditujukan kepada unit atau instansi lain. Kecuali pertanyaan yang memang ditujukan kepada Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik, maka kita dapat secara langsung menjawabnya.”

Untuk mengirimkan aspirasinya, masyarakat diperbolehkan untuk tidak memakai nama asli (nama samaran) jika tidak ingin identitasnya diketahui. Jawaban dari setiap pertanyaan, saran, kritik, maupun keluhan yang diajukan akan dikirim kepada alamat *e-mail* pengirim dan ditampilkan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Namun, apabila pertanyaan, saran, kritik, maupun keluhan yang diajukan bersifat anarkis atau tidak membangun, maka hal tersebut tidak akan ditanggapi. Berikut ini adalah contoh form pengisian layanan buku tamu yang ada dalam situs web Pemerintah Kabupaten Jombang :



**Gambar 10**  
**Contoh Form Pengisian Layanan Buku Tamu**

The screenshot shows a web browser window with the URL [http://www.jombang.go.id/e-gov/layanan/bukutamu.asp?menu=isi\\_bukutamu](http://www.jombang.go.id/e-gov/layanan/bukutamu.asp?menu=isi_bukutamu). The page title is "Komentar Buku Tamu Warga Jombang". The main content area is a form titled "Isi Buku Tamu" with the following fields:

- Nama**:
- Email**:
- Website**:
- Lokasi Kota/kec**:

Below the form fields, there is a note: "Klik Icon Untuk Dimasukkan pada Komentar Anda" followed by a row of six smiley face icons. Underneath the icons is a large text area for "Komentar" with a note: "\* Harus di isi". At the bottom of the form are two buttons: "Kirim" and "reset".

The page also features a sidebar on the left with navigation links such as "Buku Tamu", "konsultasi Kesehatan", "Forum", "SMS", and "Info Umum". On the right, there is a "Login E-mail Jombang" section and a "Jombang dalam Angka" section with a pie chart.

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

Selain digunakan sebagai media komunikasi antara Pemerintah Kabupaten Jombang dengan masyarakat, tidak jarang layanan buku tamu juga dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai media komunikasi antar masyarakat. Masyarakat dapat mengirimkan ucapan selamat, salam, maupun sekedar bertukar pikiran dengan anggota masyarakat yang lain. Adapun partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan buku tamu dapat dilihat dari jumlah komentar buku tamu dari tahun ke tahun pada Tabel 7.

**Tabel 7**  
**Jumlah Komentar Layanan Buku Tamu Tahun 2004-2006**

|                  | 2004 | 2005 | 2006 |
|------------------|------|------|------|
| <b>Januari</b>   | 51   | 90   | 28   |
| <b>Februari</b>  | 30   | 44   | 43   |
| <b>Maret</b>     | 5    | 47   | 50   |
| <b>April</b>     | 6    | 42   | 46   |
| <b>Mei</b>       | 11   | 45   | 59   |
| <b>Juni</b>      | 17   | 21   | 49   |
| <b>Juli</b>      | 7    | 52   | 29   |
| <b>Agustus</b>   | -    | 97   | 45   |
| <b>September</b> | -    | 79   | 43   |
| <b>Oktober</b>   | -    | 87   | 42   |
| <b>November</b>  | -    | 54   | 39   |
| <b>Desember</b>  | 6    | 71   | 58   |
| <b>Jumlah</b>    | 133  | 729  | 531  |

Sumber : [www.iombang.go.id](http://www.iombang.go.id) (diolah)

## 2. Konsultasi Kesehatan

Konsultasi kesehatan adalah layanan yang disediakan oleh situs web [www.iombang.go.id](http://www.iombang.go.id) bagi para pengunjung untuk mengkonsultasikan berbagai permasalahan kesehatan kepada para dokter dari Dinas Kesehatan Kabupaten

Jombang yang terdiri dari :

- dr. Suparyanto
- dr. Kiftirul Azis
- dr. Endang Wahyuningsih
- dr. Arif Fatoni
- drg. Hendra Kasudarman
- drg. Gaguk

**Gambar 11**  
**Layanan Konsultasi Kesehatan**

The screenshot shows the official website of Kabupaten Jombang's health consultation service. The page is titled 'Selamat Datang di situs resmi Kabupaten Jombang'. It includes a navigation menu with options like HOME, Satuan Kerja Daerah, BAGIAN, BADAN, KANTOR, DINAS, UNIT KERJA LAIN, and KECAMATAN. The main content area is divided into sections for 'Konsultasi Kesehatan' and 'Konsultasi Kesehatan Warga Jombang'. A search bar is present, and there is a list of health professionals: dr. Suparyanto, dr. Kiftirul Azis, dr. Endang Wahyuningsih, dr. Arif Fatoni, drg. Hendra Kasudarmam, and drg. Gaguk. A user comment from 'mojawamo' is visible at the bottom, dated 26 Dec 2006.

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

Untuk mengetahui tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan konsultasi kesehatan, maka hal ini dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 8**  
**Jumlah Konsultasi Kesehatan Tahun 2005-2006**

|               | 2005      | 2006       |
|---------------|-----------|------------|
| Januari       | -         | -          |
| Februari      | -         | -          |
| Maret         | -         | 7          |
| April         | -         | 1          |
| Mei           | -         | -          |
| Juni          | -         | 34         |
| Juli          | -         | 4          |
| Agustus       | -         | 25         |
| September     | -         | 10         |
| Oktober       | -         | 19         |
| November      | 45        | 5          |
| Desember      | 3         | 21         |
| <b>Jumlah</b> | <b>48</b> | <b>126</b> |

Sumber : [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) (diolah)



Adapun contoh form pengisian layanan konsultasi kesehatan dalam situs web Pemerintah Kabupaten Jombang adalah sebagai berikut :

**Gambar 12**  
**Contoh Form Pengisian Layanan Konsultasi Kesehatan**

The screenshot shows a web browser window displaying a health consultation form. The form is titled "Isi Konsultasi" and contains the following fields: "Nama" (Name), "Email", "Website", and "Lokasi Kota/kec" (Location City/district). Below these fields is a section for "Komentar" (Comments) with a large text area and buttons for "Tebal" (Bold), "Miring" (Italic), and "Garisbawah" (Underline). At the bottom of the form are "Kirim" (Send) and "reset" buttons. The page also features a sidebar on the left with navigation links and a right sidebar with "Download Visualisasi" and "Jombang dalam Angka" sections.

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

### 3. Forum

Forum adalah layanan bagi para pengunjung situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) untuk mendiskusikan beberapa topik yang telah disediakan, diantaranya :

- Kepegawaian, forum ini digunakan untuk membahas masalah kepegawaian
- Kependudukan, forum ini digunakan untuk membahas masalah kependudukan
- Lingkungan, forum ini digunakan untuk membahas masalah lingkungan hidup

- Pembangunan, forum ini digunakan untuk membahas masalah pembangunan
- Pendidikan, forum ini digunakan untuk membahas masalah pendidikan
- Test, forum ini digunakan untuk membahas masalah test penerimaan Pegawai Negeri Sipil

Sebelum memberikan opini dalam forum, pengunjung terlebih dahulu diwajibkan untuk melakukan pendaftaran sebagai anggota forum situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Apabila sudah terdaftar sebagai anggota, pengunjung dapat secara langsung memberikan opini berdasarkan topik yang dipilih. Untuk keanggotaan forum adalah bebas dari semua kalangan masyarakat.

**Gambar 13**  
**Layanan Forum**

The screenshot displays the 'Forum Kabupaten Jombang' website. At the top, there is a banner with the text 'Selamat Datang di situs resmi Kabupaten Jombang'. Below this, a navigation menu includes 'HOME', 'Satuan Kerja Daerah', 'BAGIAN', 'BADAN', 'KANTOR', 'DINAS', 'UNIT KERJA LAIN', and 'KECAMATAN'. The main content area features a login form with fields for 'Username:' and 'Password:', a 'Login' button, and a link for 'Lupa Password Anda?'. Below the login form, a table lists forum topics with columns for 'Forum', 'Topics', 'Posts', and 'Last Post'. The table contains the following data:

| Forum  | Topics | Posts | Last Post                  |
|--|--------|-------|----------------------------|
| <b>Kepegawaian</b><br>Forum ini digunakan untuk membahas masalah kepegawaian     | 8      | 24    | 22 Dec 2006<br>10:44:13 PM |
| <b>Kependudukan</b><br>Forum ini digunakan untuk membahas masalah kependudukan   | 3      | 4     | 15 Sep 2006<br>6:37:18 PM  |
| <b>Lingkungan</b><br>Forum ini digunakan untuk membahas masalah lingkungan hidup | 4      | 0     | 09 Sep 2006<br>11:15:20 PM |
| <b>Pembangunan</b><br>Forum ini digunakan untuk membahas masalah pembangunan     | 4      | 0     | 12 Aug 2006<br>8:18:17 PM  |
| <b>Pendidikan</b><br>Forum ini digunakan untuk membahas masalah pendidikan       | 15     | 0     | 23 Nov 2006<br>8:56:36 PM  |
| <b>Test</b><br>Test  | 8      | 8     | 08 Dec 2006<br>9:36:44 PM  |

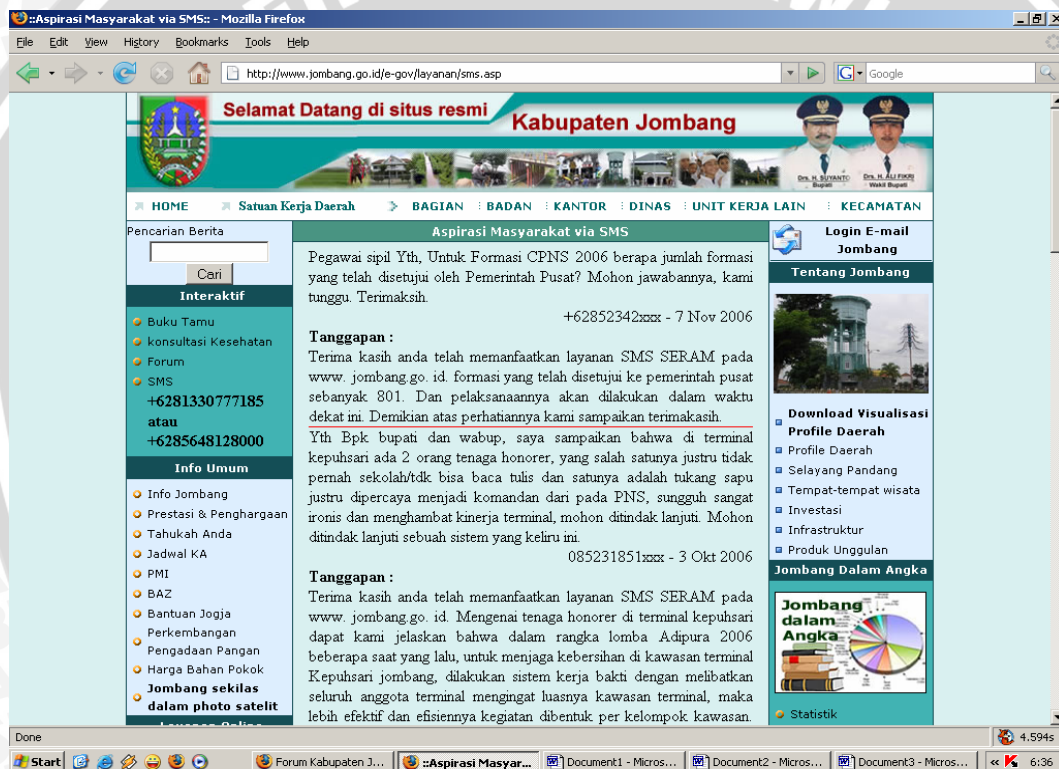
Below the table, there are status messages: 'Posting terbaru sejak kunjungan terakhir.' and 'Tidak ada posting baru sejak kunjungan terakhir.' The footer of the page shows '© BAPDE Kabupaten Jombang' and an email address 'e-mail: bapde@jombang.go.id'.

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

#### 4. SMS SERAM (Serap Aspirasi Masyarakat)

Selain dapat mengirimkan aspirasinya melalui layanan buku tamu, masyarakat juga dapat mengirimkan aspirasinya via SMS melalui nomor +6281330777185 dan +6285648128000. Prosedur menjawab aspirasi masyarakat via SMS hampir sama dengan prosedur pada buku tamu. Jawaban dari setiap SMS yang masuk akan dikirim kepada nomor pengirim dan ditampilkan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id).

**Gambar 14**  
**Layanan SMS SERAM**



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

#### (2). Pelayanan Kepada Dunia Usaha

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan iklim dunia usaha yang semakin baik di Kabupaten Jombang, maka Pemerintah Kabupaten Jombang juga menyediakan layanan *e-government* yang khusus ditujukan kepada kalangan dunia usaha. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Kepala Sub Bagian Pengolah Data Elektronik Kabupaten

Jombang, pada wawancara Kamis, 4 Januari 2007, pukul 10.00 WIB, di ruang kerjanya,

“Pengembangan *e-government* di Kabupaten Jombang diprioritaskan kepada dunia bisnis dengan sasaran untuk meningkatkan daya tarik Kabupaten Jombang di mata investor, baik investor lokal maupun nasional. Dengan makin derasnya arus investasi yang masuk, pertumbuhan ekonomi di daerah Jombang pun diharapkan makin meningkat.”

Adapun jenis-jenis layanan *e-government* yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang melalui situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) bagi kalangan dunia usaha meliputi :

#### 1. Peluang Bisnis

Peluang bisnis menyediakan informasi mengenai produk unggulan Kabupaten Jombang dalam sektor industri, perkebunan, peternakan, perikanan, pertanian, dan pertambangan.

#### 2. Peluang Investasi

Peluang investasi menyediakan informasi mengenai berbagai jenis investasi yang ada di Kabupaten Jombang dalam sektor industri, kehutanan, pertanian, perkebunan, perikanan, peternakan, pertambangan, dan pariwisata. Selain itu, disediakan pula informasi mengenai daftar PMA dan PMDN, serta prosedur perijinan untuk melakukan investasi di Kabupaten Jombang.

#### 3. Informasi Perijinan

Dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), Pemerintah Kabupaten Jombang juga menyediakan informasi mengenai jenis-jenis, persyaratan, serta waktu penyelesaian perijinan yang dilayani oleh Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Pemerintah Kabupaten Jombang. Adapun jenis dan waktu penyelesaian perijinan yang dimaksud dapat dilihat pada Lampiran 4.

#### 4. Iklan Gratis

Iklan gratis merupakan layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang kepada kalangan dunia usaha untuk mempromosikan atau mengiklankan produk atau jasa yang dimilikinya melalui media internet secara gratis. Untuk dapat mengiklankan produk atau jasa yang dimilikinya dalam layanan ini, setiap pengusaha dapat mengirimkan *e-mail* berisikan judul, isi iklan, dan lokasi kepada [iklan@jombang.go.id](mailto:iklan@jombang.go.id). Selain itu, *e-mail* tersebut juga harus disertai dengan data diri (nama, *e-mail*, alamat, dan telepon) dari pengusaha yang bersangkutan.

Iklan yang dikirimkan harus bisa dipertanggungjawabkan dan tidak melanggar norma sosial, agama, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Durasi penayangan iklan adalah 1 minggu terhitung sejak iklan tersebut ditampilkan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Adapun pihak Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang hanya menyediakan fasilitas ruang periklanan dan tidak bertanggung jawab terhadap transaksi yang terjadi.

**Gambar 15**  
**Contoh Layanan Iklan Gratis**

##### Donat DKU 500,-an di Unique Cafe

Minum secangkir kopi di pagi hari ternyata tak hanya sekedar rutinitas, tetapi bagi sebagian orang sudah menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi. Makan Donat DKU bersama minum kopi, akan memberikan semangat yang luar biasa. Perpaduan Donat DKU dan Kopi tersebut akan memberikan kekuatan ekstra untuk berperang melawan rasa lelah. Bagi masyarakat Jombang, Donat DKU telah terbukti rasanya nikmat dan lezat. Cocok untuk segala macam acara pesta. Jadikan Donat DKU sebagai inspirasi hidup Anda. Donat DKU juga dapat anda nikmati / pesan di UNIQUE Cafe Jl. Wahid Hasyim Jombang. Harga satuan standart Rp 500,-. Atau Hubungi kami : ROSIDAH W. UTAMI, Griya Indah AA-2 Jombang. Telp: 0321-864285 atau sms 0858.5035.8188.

Rosidah W. Utami , 7-Desember-2006

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

### (3). Pelayanan Kepada Internal Pemerintah Kabupaten

Di samping membangun aplikasi eksternal sebagai bentuk pelayanan kepada kalangan masyarakat dan dunia usaha, Pemerintah Kabupaten Jombang juga membangun aplikasi internal yang hanya diperuntukkan bagi jajaran unit satuan kerja Pemerintah Kabupaten Jombang. Adapun aplikasi internal yang dimaksud adalah sebagai berikut :

#### 1. Poskoyaninkom (Pusat Operasi Sistem Pelayanan Informasi dan Komunikasi)

Poskoyaninkom adalah suatu media yang digunakan untuk menjangkau informasi dinamika pembangunan yang ada 21 kecamatan sekabupaten Jombang. Dari sinilah berbagai potensi kecamatan bisa ditampilkan sebagai identitas Kabupaten Jombang.

Agar aplikasi poskoyaninkom ini dapat berjalan secara optimal, harus ada respon dan partisipasi dari pihak kecamatan untuk aktif dalam mengirimkan berita mengenai pelaksanaan kegiatan pembangunan di daerahnya. Operator *e-government* di setiap kecamatan dapat mengirimkan beritanya melalui form seperti yang ditampilkan dalam Gambar 16. Berita tersebut kemudian akan diolah oleh Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik sebelum ditampilkan dalam bentuk Info Prima pada situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Dalam hal pengolahan berita tersebut, Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik bekerja sama dengan Bagian Humas Kabupaten Jombang sehubungan dengan salah satu tugas pokok dari Bagian Humas yaitu membangun citra Kabupaten Jombang.

**Gambar 16**  
**Contoh Form Pengiriman Berita Poskoyaninkom**

The screenshot shows a web browser window titled 'poskoyaninkom - Mozilla Firefox'. The address bar contains the URL 'http://www.jombang.go.id/e-gov/posko/berita.asp?menu=tambah'. The page content is a form titled 'Tambah Berita'. The form has several input fields: 'Judul' (Title), 'Tanggal' (Date) with the value '23/1/2007' and a note '\* tanggal/bulan/tahun', 'File Gambar' (Image File) with a 'Browse...' button, and 'Isi Berita' (News Content) with a large text area. At the bottom of the form are 'Kirim' (Send) and 'Reset' buttons. The browser's taskbar shows the Start button and several open applications.

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

Selain digunakan sebagai media untuk menjangkau berita pembangunan kecamatan, aplikasi poskoyaninkom ini juga dapat berfungsi untuk memantau keaktifan, kesiapan, dan koneksi internet dari seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Jombang. Hal ini dapat dilihat pada Lampiran 5. Dalam aplikasi poskoyaninkom juga disediakan fasilitas forum yang digunakan untuk mendiskusikan dan memecahkan berbagai permasalahan yang mungkin timbul dalam pelaksanaan dinamika pembangunan di kecamatan.

## 2. Daftar Hadir Elektronik

Daftar hadir elektronik berfungsi untuk memantau keaktifan, kesiapan, dan koneksi internet pada seluruh unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang. Setiap hari seluruh unit satuan kerja, baik itu Dinas, Badan, Kantor, Bagian, maupun Perusahaan Daerah diminta untuk melakukan cek kesiapan

internet dengan cara mengakses [www.jombang.go.id/presensi](http://www.jombang.go.id/presensi) yang kemudian melakukan login dengan ID *user* dan *password* dari masing-masing unit kerja. Setiap login akan tercatat secara otomatis dalam daftar hadir *online* baik tanggal maupun jam koneksi internetnya. Untuk saat ini, terdapat 42 unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang yang tercatat dalam daftar hadir elektronik. Adapun contoh dari daftar hadir elektronik dapat dilihat pada Lampiran 6.

### **(c). Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Kabupaten Jombang Melalui Pelaksanaan *Electronic Government***

Berbagai inisiatif *e-government* yang dibangun dinilai tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Oleh karena itu, data dan informasi tentang pendapat masyarakat atas pelayanan yang diberikan mutlak diperlukan sebagai bahan masukan dan penilaian apakah pelayanan yang diberikan telah memuaskan masyarakat atau bahkan sebaliknya.

Agar kita memiliki gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang, maka salah satu cara adalah dengan melihat komentar masyarakat dalam layanan buku tamu yang terdapat pada situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Setidaknya melalui hal ini, kita akan dapat mengetahui sampai sejauh mana pelaksanaan *e-government* dapat meningkatkan pelayanan Pemerintah Kabupaten Jombang terhadap masyarakat.

Dalam rentang waktu 1 tahun (tahun 2006) telah terkirim 531 buah komentar dalam layanan buku tamu situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Apabila



komentar-komentar tersebut diklasifikasikan berdasarkan isi, maka akan diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 9**  
**Klasifikasi Komentar Layanan Buku Tamu Tahun 2006 Berdasarkan Isi**

| <b>Rentang Waktu : 1 Januari 2006 s/d 31 Desember 2006</b> |                                |               |                   |
|--|--------------------------------|---------------|-------------------|
| <b>Jumlah : 531 komentar</b>                               |                                |               |                   |
| <b>No.</b>   | <b>Klasifikasi</b>             | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
| 1.   | Ucapan                         | 134           | 25,2 %            |
| 2.   | Klarifikasi / Pemberitahuan    | 97            | 18,3 %            |
| 3.   | Pengaduan                      | 79            | 14,9 %            |
| 4.   | Saran dan Kritik               | 73            | 13,7 %            |
| 5.   | Meminta Informasi / Penjelasan | 63            | 11,9 %            |
| 6.   | Penawaran Jasa / Produk        | 44            | 8,3 %             |
| 7.   | Opini                          | 41            | 7,7 %             |

Sumber : [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) (diolah)

#### 1. Ucapan

Berdasarkan data di atas, sebanyak 25,2% komentar masyarakat dalam layanan buku tamu adalah berisi ucapan. Hampir sebagian besar ucapan yang diterima adalah ucapan selamat atas penayangan [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) sebagai situs web resmi Pemerintah Kabupaten Jombang. Masyarakat menyambut gembira adanya situs web tersebut dan berharap baik penampilan maupun pelayanan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) semakin diperbaiki. Ada juga sebagian masyarakat yang merasa bangga dengan munculnya situs web tersebut. Untuk ukuran kota kecil seperti Jombang, munculnya situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) memang menjadi kebanggaan tersendiri bagi warganya.

Jenis ucapan yang lain yang dikirimkan masyarakat melalui layanan buku tamu adalah ucapan selamat menunaikan ibadah puasa, selamat menjalankan ibadah haji, maupun selamat merayakan Hari Raya Idul Fitri. Bagi masyarakat Jombang yang sudah lama meninggalkan kota Jombang, melalui layanan buku tamu ini mereka dapat mengirimkan ucapan salam kangen kepada kota Jombang maupun kepada sanak saudara yang ditinggalkan. Ketika Pemerintah

Kabupaten Jombang meraih penghargaan Adipura, Bhakti Koperasi, dan Warta Ekonomi *E-Government Award* 2006, masyarakat juga mengirimkan ucapan selamat atas diterimanya ketiga penghargaan tersebut melalui layanan buku tamu. Selain itu, layanan buku tamu juga dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak Pemerintah Kabupaten Jombang atas pembangunan yang telah dilaksanakan di wilayah Kabupaten Jombang.

## 2. Pengaduan

Adanya layanan buku tamu yang disediakan oleh situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sarana untuk melaporkan beberapa gangguan yang mereka alami. Jenis pengaduan yang paling sering disampaikan oleh masyarakat melalui layanan buku tamu adalah pengaduan mengenai kerusakan jalan. Dalam hal ini, ada dua instansi yang terkait dengan permasalahan tersebut, yaitu Dinas Prasarana Jalan dan Dinas Pemukiman dan Pengembangan Wilayah. Masyarakat mengeluhkan kondisi jalan yang rusak, belum diaspal, dan becek apabila dilewati pada musim hujan.

Selain kedua instansi tersebut, instansi lain yang juga menerima pengaduan dari masyarakat melalui layanan buku tamu adalah Dinas Perhubungan. Pada pertengahan tahun 2006, Pemerintah Kabupaten Jombang melakukan uji coba lalu lintas dua arah di Jalan A. Yani. Akibat adanya uji coba tersebut, kondisi arus lalu lintas menjadi semrawut dan berujung pada kecelakaan yang merenggut korban jiwa. Melihat keadaan tersebut, masyarakat memprotes kebijakan itu dan melalui layanan buku tamu memohon kepada Dinas Perhubungan agar uji coba tersebut dihentikan dan mengembalikan arus lalu lintas di Jalan A. Yani menjadi satu arah. Di samping pengaduan mengenai hal tersebut, Dinas Perhubungan juga menerima pengaduan mengenai adanya

praktik parkir ilegal. Berikut ini adalah jenis pengaduan yang sering disampaikan oleh masyarakat melalui layanan buku tamu :

**Tabel 10**  
**Jenis Pengaduan Masyarakat Dalam Layanan Buku Tamu Tahun 2006**

| No. | Jenis Pengaduan   | Nama Instansi yang Dituju  |
|-----|---|--|
| 1.  | Kerusakan dan pembangunan jalan   | Dinas Prasarana Jalan dan Dinas Pemukiman dan Pengembangan Wilayah |
| 2.  | Penghentian uji coba arus lalu lintas 2 arah di Jalan A. Yani                     | Dinas Perhubungan  |
| 3.  | Adanya praktik parkir ilegal  | Dinas Perhubungan  |
| 4.  | Adanya wabah demam berdarah   | Dinas Kesehatan  |
| 5.  | Penjualan obat yang telah kadaluarsa  | Dinas Kesehatan  |
| 6.  | Razia gelandangan / tuna wisma  | Satuan Polisi Pamong Praja   |
| 7.  | Razia kenakalan remaja  | Satuan Polisi Pamong Praja   |
| 8.  | Razia PNS yang meninggalkan tempat kerja pada waktu jam kerja                     | Satuan Polisi Pamong Praja   |
| 9.  | Razia <i>handphone</i> (HP) oleh pihak sekolah                                    | Dinas Pendidikan   |
| 10. | Tindakan kasar guru terhadap siswa  | Dinas Pendidikan   |
| 11. | Kecurangan dalam pelaksanaan Pekan Seni Pelajar 2006                              | Dinas Pendidikan   |
| 12. | Pembuangan sampah batang pisang, bangkai kambing, dan bangkai anak sapi di sungai | Dinas Pengairan  |
| 13. | Harga tiket kereta api yang lebih mahal dari harga sebenarnya                     | Kepala Stasiun Kereta Api  |
| 14. | Pemukulan helm oleh aparat kepolisian   | Polres Jombang   |
| 15. | Perdagangan minuman keras   | Polres Jombang   |
| 16. | Adanya <i>link</i> dalam situs web yang tidak bisa dibuka                         | Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik                          |

Sumber : [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) (diolah)

### 3. Meminta Informasi atau Penjelasan

Informasi atau penjelasan yang paling sering ditanyakan oleh masyarakat dalam layanan buku tamu adalah informasi mengenai pengadaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Jombang. Bagi sebagian besar masyarakat, profesi sebagai PNS merupakan profesi yang dianggap menarik dan mempunyai masa depan yang cerah. Oleh karena itu, melalui layanan buku tamu masyarakat mencoba mencari informasi atau penjelasan seputar pengadaan PNS mulai dari pendaftaran, jumlah formasi yang dibutuhkan, sampai pengumuman hasil test PNS kepada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Jombang. Informasi lain

yang juga sering ditanyakan melalui layanan buku tamu adalah informasi mengenai gaji ke-13 maupun insentif bagi pegawai tidak tetap.

Bagi masyarakat Kabupaten Jombang yang pada saat ini tinggal di daerah lain, layanan buku tamu juga dimanfaatkan oleh mereka untuk mencari informasi mengenai komunitas/perkumpulan warga Jombang yang ada di daerah tersebut. Mereka yang sudah lama tidak pulang ke Jombang juga meminta informasi mengenai keadaan Kabupaten Jombang pada saat ini, keberadaan teman lama, guru di sekolah, bahkan keberadaan tempat makan favorit mereka sewaktu berada di Jombang. Bagi masyarakat yang tertarik mengenai sesuatu hal, misalnya mengenai budidaya cacing, juga memanfaatkan layanan buku tamu sebagai sarana untuk meminta informasi mengenai hal tersebut. Kalangan pengusaha memanfaatkan layanan buku tamu untuk memperoleh informasi tentang alamat produsen yang terkait dengan usaha mereka. Sedangkan bagi kalangan mahasiswa atau pelajar sekolah, layanan buku tamu dimanfaatkan untuk meminta informasi seputar beasiswa yang diberikan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Jombang.

#### 4. Saran dan Kritik

Tidak semua masyarakat memandang keberadaan situs web [www.jombang](http://www.jombang) telah sempurna. Masih banyak kalangan yang menilai tampilan situs web Pemerintah Kabupaten Jombang jauh dari yang diharapkan sehingga memerlukan adanya perbaikan. Oleh karena itu, melalui layanan buku tamu masyarakat memberikan saran dan kritik mengenai keberadaan situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Saran yang diberikan pada umumnya berupa perbaikan desain web, pemakaian jenis *software* tertentu, penambahan informasi, dan himbauan agar informasi dalam situs web selalui diperbarui (*update*) setiap hari.

Ada juga masyarakat yang menganggap situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) terlalu biasa dan monoton sehingga perlu dilakukan pembenahan.

Saran dan kritik yang disampaikan juga tidak hanya ditujukan bagi perbaikan situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Masyarakat juga memberikan saran dan kritik terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat mengharapkan Pemerintah Kabupaten Jombang dapat meningkatkan kinerjanya dan terus melakukan pembenahan serta pembangunan bagi kemajuan Kabupaten Jombang.

#### 5. Klarifikasi atau Pemberitahuan

Jawaban atas pengaduan dan pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat juga ditampilkan melalui layanan buku tamu. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, hampir semua pengaduan dan pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat mendapatkan jawaban dari pihak yang terkait. Misalnya pengaduan masyarakat mengenai kerusakan jalan di wilayahnya, pihak Dinas Prasarana Jalan segera memberikan klarifikasi atau pemberitahuan atas permasalahan tersebut. Bagi warga masyarakat yang menanyakan informasi pengadaan PNS, pihak Badan Kepegawaian Daerah juga akan memberikan klarifikasi atau pemberitahuan mengenai informasi pengadaan PNS di Kabupaten Jombang.

Pada waktu-waktu tertentu, seperti perayaan hari besar Kemerdekaan Republik Indonesia, layanan buku tamu juga dimanfaatkan oleh Panitia Hari Besar Nasional Kabupaten Jombang untuk menyampaikan pemberitahuan hasil pemenang lomba yang telah diselenggarakan. Masyarakat juga memanfaatkan layanan buku tamu untuk memberitahun kepada anggota masyarakat lain mengenai sesuatu informasi yang dianggap menarik.

## 6. Opini

Meskipun telah disediakan layanan forum sebagai sarana untuk memberikan opini, tidak jarang pula ada sebagian warga masyarakat yang mengemukakan opininya melalui layanan buku tamu. Opini yang disampaikan oleh masyarakat ini biasanya terkait dengan adanya komentar atau opini dari masyarakat lain dalam layanan buku tamu. Dalam hal ini, layanan buku tamu dimanfaatkan sebagai sarana menyampaikan opini antar warga masyarakat. Ada pula warga masyarakat yang memberikan opini mengenai berbagai permasalahan yang terjadi di Indonesia pada saat ini.

## 7. Penawaran Jasa / Produk

Bagi kalangan pengusaha, layanan buku tamu seringkali dimanfaatkan untuk menawarkan jasa atau produk yang mereka miliki. Salah satu jenis penawaran jasa yang paling sering dijumpai dalam layanan buku tamu situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) adalah penawaran jasa bisnis melalui internet. Ada pula yang menawarkan produk soal-soal ujian CPNS dan ujian STAN, tiket pesawat, pulsa telepon, serta produk-produk komputer.

## 2. Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan *Electronic Government* di Kabupaten Jombang

Pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang yang telah dimulai sejak tahun 2001 ternyata tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang menghadang. Berdasarkan serangkaian wawancara dan hasil pengamatan di lapangan, hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam melaksanakan *e-government* dapat dibagi menjadi :

### (a). Hambatan Internal

Hambatan internal yang dialami oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam pelaksanaan *e-government* adalah kurang adanya daya dukung data dan informasi dari unit satuan kerja lain untuk mengisi situs web yang telah disediakan dalam situs web Pemerintah Kabupaten Jombang. Selama ini, situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) telah memberikan *link* kepada seluruh unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang, seperti yang dijelaskan pada Lampiran 3. Akan tetapi, masih banyak dari unit satuan kerja yang belum memberikan kelengkapan informasi untuk ditampilkan dalam situs web yang telah disediakan. Akibatnya sebagian besar isi dari situs web masing-masing unit satuan kerja tersebut hanya berupa informasi mengenai identitas kelembagaan seperti visi dan misi, tugas pokok dan fungsi, tujuan dan sasaran, serta program kerja. Sebagian kecil dari situs web tersebut telah mencoba memberikan layanan interaktif dalam bentuk buku tamu yang memungkinkan pihak instansi terkait untuk berinteraksi dengan pengunjung (contoh situs web Badan Kepegawaian Daerah dan situs web Dinas Pemukiman dan Pengembangan Wilayah). Ada juga beberapa situs web yang telah menyediakan berbagai pilihan menu, namun apabila menu tersebut dibuka tidak terdapat data di dalamnya. Misalnya apabila kita menu Data Sekdes di Kabupaten Jombang pada situs web Bagian Pemerintahan, maka kita tidak menemui adanya data/informasi dalam menu tersebut. Bahkan diantara situs web tersebut, ada beberapa situs web yang tidak bisa dibuka sama sekali. Misalnya apabila kita membuka situs web Bagian Kesejahteraan Sosial, maka kita akan menemui keterangan berupa tulisan "*The page cannot be found*" yang menjelaskan bahwa situs web tersebut tidak bisa dibuka. Adanya beberapa data yang masih bersifat rahasia dan rendahnya kemampuan aparatur dalam memanfaatkan fasilitas situs web yang telah disediakan mengakibatkan munculnya permasalahan ini.

Masalah lain juga muncul pada layanan interaktif dalam situs web Pemerintah Kabupaten Jombang. Masalah yang terjadi adalah jawaban yang diberikan atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat pada forum tersebut kurang cepat sehingga seringkali masyarakat harus mengulang pertanyaan yang disampaikan. Hal ini disebabkan adanya kesibukan dari masing-masing unit satuan kerja. Selain kesibukan, belum terbiasanya aparatur di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang untuk memanfaatkan teknologi informasi khususnya komputer dan internet dalam menjalankan tugas sehari-hari juga menyebabkan terjadinya permasalahan tersebut. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Kepala Sub Bagian Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, pada wawancara hari Kamis, 4 Januari 2007, pukul 10.10, di ruang kerjanya,

“Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik hanya bertanggung jawab terhadap teknologi sehingga segala kebijakan dalam menjawab pertanyaan dalam layanan interaktif pada [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) diserahkan kepada masing-masing instansi yang bersangkutan. Sampai saat ini, instansi yang berwenang masih dalam tahap awal pengenalan internet, sehingga internet belum menjadi kebutuhan. Apalagi tidak setiap hari mereka membuka [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) karena adanya berbagai kesibukan.”

#### **(b). Hambatan Eksternal**

Pada saat ini, hampir 98% masyarakat Kabupaten Jombang adalah masyarakat agraris yang hidup di pedesaan dengan kemampuan ekonomi rendah dan gagap teknologi. Kondisi ini mengakibatkan minimnya pengetahuan dan minat masyarakat Kabupaten Jombang terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi, khususnya *e-government*. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Sub Bagian Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, pada wawancara hari Kamis, 4 Januari 2007, pukul 10.30, di ruang kerjanya,



“Sebagian besar masyarakat Kabupaten Jombang adalah masyarakat agraris yang hidup di pedesaan. Mereka belum begitu paham akan fungsi dan keberadaan [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) karena kemampuan SDM masyarakat yang masih rendah dan kemampuan ekonominya yang sangat lemah”

#### D. Analisis dan Interpretasi Data

##### 1. Pelaksanaan *Electronic Government* di Kabupaten Jombang dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik

Pelaksanaan otonomi daerah melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah semakin membuka angin segar kepada pemerintah daerah untuk lebih mendekatkan diri kepada masyarakat sehingga patologi birokrasi dapat sejauh mungkin dihindarkan. Dengan semakin dekatnya akses masyarakat kepada pemerintah membawa konsekuensi semakin berat pula tantangan yang harus dipikul oleh pemerintah daerah dalam melayani kepentingan masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik adalah sesuatu yang cukup beralasan dan tidak berlebihan, mengingat sampai sejauh ini masyarakat masih menilai bahwa kualitas serta kinerja pelayanan publik khususnya oleh pemerintah daerah masih sangat jauh dari yang diharapkan. Oleh karena itu, sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah, maka konsep otomatisasi administrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal dengan istilah *e-government* merupakan jawaban yang dicita-citakan.

Di Indonesia pembangunan *e-government* berpedoman pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam instruksi presiden tersebut, Presiden Republik Indonesia secara tegas menginstruksikan kepada (1) Menteri; (2) Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen; (3) Pimpinan Kesekretariatan

Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara; (4) Panglima Tentara Nasional Indonesia; (5) Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia; (6) Jaksa Agung Republik Indonesia; (7) Gubernur; serta (8) Bupati/Walikota untuk :

- a. Mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional;
- b. Merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing dengan berkoordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi;
- c. Melaksanakan rencana tindak sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua yang dikoordinasikan oleh Menteri Negara Komunikasi dan Informasi;
- d. Melaksanakan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab serta melaporkan hasil pelaksanaannya secara berkala atau sewaktu-waktu kepada Presiden.

Berdasarkan amanat dalam instruksi presiden tersebut serta terjadinya perubahan pola penyelenggaraan pemerintahan dari sentralisasi menuju desentralisasi melalui pelaksanaan otonomi daerah, maka sejak beberapa tahun lalu pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia tengah berlomba-lomba untuk melaksanakan *e-government* di lingkungan pemerintahannya, tidak terkecuali dengan Pemerintah Kabupaten Jombang.

#### **(a). Tahap-Tahap Pengembangan *Electronic Government* di Kabupaten Jombang**

Semangat pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang sudah diawali sejak tahun 2001. Untuk memulai pelaksanaan *e-government* di lingkungan pemerintahannya, Pemerintah Kabupaten Jombang menyusun

strategi pengembangan *e-government* di Kabupaten Jombang yang terbagi menjadi tiga tahapan.

Langkah pertama yang ditempuh oleh Pemerintah Kabupaten Jombang di dalam mengimplementasikan *e-government* di lingkungan pemerintahannya adalah membentuk sebuah lembaga yang secara khusus bertanggung jawab terhadap pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang, yaitu Kantor Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang. Pembentukan lembaga tersebut merupakan langkah awal yang tepat karena pengembangan *e-government* memerlukan suatu lembaga khusus/tersendiri agar efisiensi dan efektifitas dari tujuan dibangunnya *e-government* dapat tercapai.

Selain memberikan perhatian terhadap segi kelembagaan, Pemerintah Kabupaten Jombang juga memberikan perhatian kepada aspek sumber daya manusia. Indrajid dkk (2002) menyebutkan bahwa salah satu hal yang perlu dipersiapkan dalam pembangunan *e-government* adalah sumber daya manusia. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia merupakan faktor penggerak/pelaksana dari *e-government*. Apabila pelaksanaan *e-government* dijalankan oleh sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dan kompetensi yang dibutuhkan, maka tidak mustahil jika pelaksanaan *e-government* dapat mencapai tujuan dan manfaat yang dicita-citakan. Oleh karena itu, tidak berlebihan jika dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan pelaksanaan *e-government*.

Sebagai bentuk kepedulian Pemerintah Kabupaten Jombang terhadap aspek sumber daya manusia, Pemerintah Kabupaten Jombang, yang dalam hal ini adalah Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang, sering mengadakan workshop baik bagi para pengelola *e-government* yang berada di lingkungan instansinya sendiri maupun bagi para operator khusus

*e-government* yang ada di seluruh unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang. Sebagaimana diketahui, internet merupakan hal yang baru dan hanya dikenal di kalangan tertentu saja. Selain itu, pada sejumlah kantor pemerintah daerah, PNS yang mempunyai kemampuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi jumlahnya sangat terbatas dan umumnya tidak berlatar belakang pendidikan sarjana bidang informatika atau elektro. Hal ini mungkin disebabkan karena selama 10-20 tahun yang lalu pemerintah daerah jarang merekrut pegawai baru dengan latar belakang bidang teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, adanya workshop tersebut merupakan salah satu upaya dari Pemerintah Kabupaten Jombang untuk lebih mengenalkan para aparaturnya dengan teknologi informasi sehingga mereka bisa memanfaatkan teknologi informasi secara optimal sehubungan dengan pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang.

Di samping aspek sumber daya manusia, salah satu aspek penting lainnya dalam pelaksanaan *e-government* adalah aspek teknologi. Yang dimaksud dengan teknologi dalam konteks ini adalah prasarana berbentuk perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, dan penyaluran informasi secara elektronik. Jenis teknologi perangkat keras yang digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam mengembangkan *e-government* di lingkungannya adalah teknologi komunikasi melalui LAN kabel dan teknologi komunikasi melalui dial up. Penggunaan dua macam teknologi komunikasi yang berbeda ini disebabkan karena tidak semua unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang berada dalam satu gedung Pemerintah Kabupaten Jombang, melainkan ada beberapa unit satuan kerja yang letaknya terpencar dan berjauhan. Dari 49 jaringan dial up dan 38 jaringan LAN kabel yang telah dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Jombang pada seluruh unit satuannya, hal ini menandakan keinginan

Pemerintah Kabupaten Jombang untuk menciptakan jaringan informasi yang dapat mengakses seluruh data dan informasi dalam setiap penyelenggaraan kegiatan Pemerintah Kabupaten Jombang.

### **(b).Jenis-Jenis Pelayanan Pemerintah Kabupaten Jombang Melalui Pelaksanaan *Electronic Government***

Di dalam Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi disebutkan bahwa situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi di dalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pembuatan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi dengan menggunakan media internet.

Selain itu, apabila diukur dari tahapan aplikasi *e-government*, maka terdapat empat tahapan dalam pengembangan *e-government*, diantaranya :

1. Tahap pertama, yaitu *web present*, dimana media internet dijadikan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi publik secara pasif kepada masyarakat.
2. Tahap kedua, yaitu interaksi. Pada tahap ini sudah memungkinkan terjadinya komunikasi antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan melalui teknologi semacam internet dan fasilitas multimedia.
3. Tahap ketiga, yaitu transaksi. Dalam tahap ini, interaksi dibarengi dengan adanya transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang.

4. Tahap keempat, yaitu transformasi. Pada tahap ini, kehadiran teknologi informasi tengah mengakibatkan terjadinya perubahan atau *driver change*. Wujudnya telah terjadi integrasi pada level proses, data, dan teknologi. Pemerintah telah membuka diri untuk semua entitas (Warta Ekonomi No. 18/XV/10 September 2003, Hal. 41).

Jika mengacu pada keempat tahapan di atas, pembuatan situs web merupakan tahap pertama dalam pengembangan *e-government*. Sebagai perwujudan dari tahap pertama tersebut, maka sejak tahun 2004 Pemerintah Kabupaten Jombang yang telah membangun situs web resminya.

Situs web resmi Pemerintah Kabupaten Jombang yang pertama kali dibangun adalah [www.jombang.org](http://www.jombang.org). Akan tetapi dalam perjalanannya, situs web tersebut mengalami perubahan nama domain sehingga menjadi [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Adapun alasan dari dilakukannya perubahan nama domain dari [www.jombang.org](http://www.jombang.org) menjadi [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) adalah karena nama domain .org merupakan nama domain untuk organisasi-organisasi non pemerintahan bukan untuk organisasi/lembaga pemerintahan.

Hal ini sejalan dengan apa yang terdapat dalam Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah yang menyebutkan bahwa situs-situs web pemerintah daerah yang dibuat hendaknya dapat diidentifikasi sedemikian rupa (menggunakan domain go.id) dan dapat saling berhubungan satu sama lain secara baik (minimal antar kabupaten/kota se-propinsi). Selain itu, untuk lebih menegaskan penggunaan nama domain .go.id bagi organisasi-organisasi pemerintahan, maka pada tahun 2006, Departemen Komunikasi dan Informatika juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 28/PER/M.KOMINFO/9/2006 tentang Penggunaan Nama Domain .go.id Untuk Situs Web Resmi Pemerintah Pusat dan Daerah. Di dalam

peraturan tersebut dinyatakan bahwa dalam rangka menunjang pengembangan dan pelaksanaan *electronic government* (*e-government*), maka setiap pembangunan situs web resmi pemerintahan pusat dan daerah harus menggunakan nama domain *.go.id*. Jadi dalam hal ini, nama situs web resmi Pemerintah Kabupaten Jombang yaitu [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) telah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan baik dalam Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah maupun dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 28/PER/M.KOMINFO/9/2006 tentang Penggunaan Nama Domain *.go.id* Untuk Situs Web Resmi Pemerintah Pusat dan Daerah.

Di dalam membangun situs web pemerintah daerah ada sejumlah kriteria yang perlu diperhatikan, baik oleh pembuat maupun oleh pengelola situs web pemerintah daerah. Kriteria ini merupakan gambaran ciri-ciri kunci yang akan membentuk dasar dari sebuah situs web pemerintah daerah. Berdasarkan Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah, kriteria-kriteria tersebut meliputi :

1. Fungsi, Aksesibilitas, dan Kegunaan

Situs web pemerintah daerah sebaiknya berfokus pada keperluan pengguna, yaitu menyediakan informasi dan pelayanan yang diinginkan oleh pengguna. Selain itu, situs web pemerintah daerah harus secara terus menerus berevolusi untuk memenuhi permintaan pengguna dan mencapai aksesibilitas dan kegunaan universal. Di dalam situs web Pemerintah Kabupaten Jombang telah disediakan berbagai informasi yang berkaitan dengan Kabupaten Jombang, seperti sejarah, potensi daerah, pelayanan masyarakat, peluang investasi, struktur organisasi pemerintah kabupaten, inovasi pembangunan, perencanaan pembangunan, aspirasi *online*, pemberdayaan masyarakat, serta data dan informasi yang mendukung ke arah transparansi. Pengembangan

data dan informasi pada situs web ini terus dikembangkan sehingga semua data dan informasi yang tersaji dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di segala lapisan.

## 2. Bekerjasama

Situs web pemerintah daerah harus saling bekerja sama untuk menyatukan visi dan misi pemerintah daerah yang bersangkutan. Melalui situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), Pemerintah Kabupaten Jombang mencoba mengintegrasikan seluruh data dan informasi yang ada di seluruh unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang sehingga dapat mendukung efisiensi dan integritas sistem manajemen pemerintahan daerah secara terpadu.

## 3. Isi yang Efektif

Isi dari suatu situs web pemerintah daerah diharapkan berupa data, berita, dan materi yang baru. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, ada beberapa data dan informasi yang ditampilkan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) yang tidak mengalami perubahan (tetap) seperti informasi mengenai sejarah Kabupaten Jombang atau kondisi iklim dan cuaca Kabupaten Jombang. Sedangkan informasi yang selalu mengalami perubahan setiap harinya (terbaru) adalah informasi yang ditampilkan dalam menu Info Prima.

## 4. Komunikasi Dua Arah

Situs web pemerintah daerah harus memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menghubungkan mereka dengan pihak-pihak yang berwenang, menjelaskan pandangan/pendapat mereka, atau membuat daftar pertanyaan mereka sendiri. Dalam situs [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), terdapat beberapa layanan interaktif yang memungkinkan pengguna/pengunjung untuk dapat berinteraksi baik dengan pihak



Pemerintah Kabupaten Jombang maupun dengan pengguna yang lain. Aplikasi tersebut tercermin dalam layanan buku tamu, konsultasi kesehatan, forum, dan SMS SERAM.

#### 5. Evaluasi Kesuksesan

Situs web pemerintah daerah harus memiliki sistem untuk mengevaluasi kesuksesan, dan menentukan apakah situs web-nya memenuhi kebutuhan penggunanya. Kebutuhan pengguna akan menentukan arah perkembangan situs sehingga jika diperlukan desain situs web juga harus diperbaiki. Untuk saat ini, sistem evaluasi kesuksesan yang dipergunakan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) adalah melalui berbagai layanan interaktif yang telah disediakan, khususnya layanan buku tamu, dimana melalui layanan buku tamu pengguna/pengunjung dapat memberikan saran dan kritik mengenai isi maupun tampilan dari situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Dengan adanya saran dan kritik tersebut akan menjadi masukan bagi pihak pengelola situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) untuk membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan melalui situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) agar sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengguna/pengunjung.

#### 6. Kemudahan Menemukan Situs

Pada saat ini, ada berjuta-juta situs web yang muncul di internet. Oleh karena itu, pengelola perlu mempromosikan dan mendaftarkan situs web pemerintah daerah melalui mesin pencari *online* (*search engine*) dan direktorinya, atau juga melalui cara lain seperti pemberitahuan lewat pers, humas, brosur, dan lain-lain. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, apabila kita mengetikkan kata “Jombang” atau “Kabupaten Jombang” dalam situs web [www.google.com](http://www.google.com) (salah satu situs web pencari/*search engine* yang paling banyak digunakan di seluruh dunia) maka kita akan

menjumpai alamat situs web Pemerintah Kabupaten Jombang yaitu [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Dalam hal ini berarti, pihak pengelola situs web Pemerintah Kabupaten Jombang telah mendaftarkan [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) dalam mesin pencari *online* (*search engine*).

#### 7. Pelayanan yang Diatur dengan Baik

Suatu situs web pemerintah daerah akan terselenggara dengan baik jika menggunakan sumber-sumber yang terpercaya, strategi yang jelas, tujuan, target pengguna, serta strategi pengembangan masa depannya. Melalui situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), Pemerintah Kabupaten Jombang mencoba mengintegrasikan seluruh data dan informasi yang ada di seluruh unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang sehingga dapat mendukung efisiensi dan integritas sistem manajemen pemerintahan daerah secara terpadu.

Di samping beberapa kriteria yang harus diperhatikan dalam pembuatan situs web pemerintah daerah, terdapat sejumlah parameter yang dapat digunakan untuk mengadakan penilaian mengenai baik buruknya sebuah situs web pemerintah daerah (Soendjojo, 2004). Parameter tersebut meliputi :

##### 1. Kecepatan (*Speed*)

Faktor kecepatan untuk tampilan sebuah situs web pemerintah daerah sangat berpengaruh terhadap pengunjung. Hal ini berkaitan dengan efisiensi waktu dan biaya mengingat biaya akses internet di Indonesia masih terbilang mahal. Berdasarkan pengamatan peneliti, setelah beberapa kali membuka situs web Pemerintah Kabupaten Jombang yang beralamat di [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), maka dapat disimpulkan bahwa situs web tersebut sudah cukup cepat saat melakukan *data loading*.

## 2. Homepage

*Homepage* pada suatu situs web pemerintah daerah adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. Suatu bentuk *homepage* yang menarik akan memberi kesan tersendiri bagi pengunjung untuk mengetahui lebih jauh tentang isi dari situs web pemerintah daerah. Suatu *homepage* dari situs web pemerintah daerah minimal menyangkut hal-hal sebagai berikut :

- nama pemilik situs web pemerintah daerah, yaitu Pemerintah kabupaten Jombang;
- logo atau simbol pemerintah daerah, yaitu logo atau simbol Pemerintah Kabupaten Jombang;
- alamat kantor, nomor telepon dan *fax*, alamat *e-mail* pemerintah daerah, yang sudah terpenuhi dalam *homepage* [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) hanyalah alamat *e-mail* dari Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik ([bapde@jombang.go.id](mailto:bapde@jombang.go.id)) sebagai pihak pengelola situs web Pemerintah Kabupaten Jombang;
- suatu gambar dalam bentuk citra (*image*) yang memberikan informasi tentang sesuatu yang menarik dari daerah bersangkutan (*landmark*), bisa berbentuk pemandangan, gedung monumental, atau produk unggulan, dalam *homepage* [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) salah satu gambar yang ditampilkan adalah gambar Ringin Contong yang merupakan ciri khas dari Kabupaten Jombang;
- suatu teks kalimat yang berhubungan dengan keberadaan situs web pemerintah daerah (jargon), dalam *homepage* [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) kalimat yang ditampilkan hanya berupa kalimat ucapan selamat datang di situs web resmi Pemerintah kabupaten Jombang;

- kontak *e-mail* (alamat *e-mail* manajer situs web) untuk menyampaikan suatu permintaan atau keterangan, yaitu alamat *e-mail* Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang ([bapde@jombang.go.id](mailto:bapde@jombang.go.id));
- *link* dengan isi yang tersedia pada situs web pemerintah daerah, sudah terpenuhi dalam *homepage* [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id);
- fasilitas pencarian, sudah terpenuhi dalam *homepage* [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) yaitu dalam menu Pencarian Berita.

### 3. Isi (*Content*)

Isi situs web pemerintah daerah merupakan sejumlah informasi yang disampaikan oleh suatu lembaga pemerintah daerah kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan terhadap isi situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) (Lampiran 2), maka isi dari situs web Pemerintah Kabupaten Jombang telah memenuhi hampir semua kriteria dari isi minimal sebuah situs web pemerintah daerah, diantaranya :

- Selayang Pandang  
Selayang pandang merupakan gambaran secara singkat tentang keberadaan pemerintah daerah yang bersangkutan (sejarah, motto daerah, lambang dan arti lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi). Dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), gambaran mengenai keberadaan Pemerintah Kabupaten Jombang secara lengkap dapat ditemukan dalam menu Tentang Jombang.
- Pemerintahan Daerah  
Menjelaskan struktur organisasi yang ada di pemerintah daerah yang bersangkutan (eksekutif, legislatif) beserta nama, alamat, telepon, *e-mail* dari pejabat daerah. Dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id),

struktur organisasi Pemerintah Kabupaten Jombang telah ditampilkan akan tetapi keterangan mengenai nama, alamat, telepon, serta *e-mail* dari pejabat daerah tidak dicantumkan. Alamat *e-mail* yang dicantumkan hanya alamat email Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik ([bapde@jombang.go.id](mailto:bapde@jombang.go.id)) sebagai pihak pengelola situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id).

- Geografi

Menjelaskan antara lain tentang keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim, sosial dan ekonomi, budaya dari daerah bersangkutan. Semua data dalam bentuk numeris atau statistik harus mencantumkan nama instansi dari sumber datanya. Dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) informasi mengenai keadaan topografi, demografi, cuaca dan iklim telah terpenuhi sedangkan informasi mengenai keadaan sosial, ekonomi, dan budaya dari Kabupaten Jombang belum terpenuhi. Berbagai data dalam bentuk numeris atau statistik serta nama instansi dari sumber datanya juga telah ditampilkan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), misalnya seperti data statistik Jombang Dalam Angka (sumber BPS Kabupaten Jombang), data Perkembangan Pengadaan Pangan (sumber Disperindakop Kabupaten Jombang), dan data Harga Bahan Pokok (sumber Disperindakop Kabupaten Jombang).

- Peta Wilayah dan Sumber Daya

Ada dua jenis peta wilayah yang terdapat dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) yaitu peta pembagian wilayah administrasi Kabupaten Jombang dan peta wilayah perkotaan Kabupaten

Jombang. Sedangkan peta sumber daya yang dimiliki oleh Kabupaten Jombang belum ditampilkan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id).

- Peraturan/Kebijakan Daerah

Dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), informasi mengenai peraturan daerah yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dapat ditemukan dalam menu Produk Hukum Daerah (Prohuda).

- Buku Tamu

Dalam situs web Pemerintah Kabupaten Jombang telah tersedia layanan buku tamu untuk menampung berbagai aspirasi yang berasal dari masyarakat/pengunjung.

#### 4. Konteks

Konteks suatu situs web pemerintah daerah harus mencerminkan dan sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi dari lembaga pemerintah daerah bersangkutan. Dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), informasi yang ditampilkan sudah cukup relevan dan mendukung misi Kabupaten Jombang yaitu mewujudkan pemerintahan yang baik serta memberdayakan potensi daerah berbasis sumber daya lokal

#### 5. Mudah dan Nyaman Untuk Dibaca (*Readability*)

Suatu situs web pemerintah daerah harus mudah dibaca, dimengerti, dan dipahami oleh pengunjung. Kemudahan dibaca sangat dipengaruhi oleh pemilihan jenis dan ukuran huruf, pemilihan warna, desain, dan menu. Berdasarkan pengamatan peneliti selama mengakses situs web Pemerintah Kabupaten Jombang, peneliti memperoleh kesan bahwa situs web tersebut sudah cukup mudah untuk dibaca, walaupun sebenarnya hal ini tidak dapat diukur secara teknis karena menyangkut selera dari masing-masing pengunjung.

#### 6. Mobilitas Data

Data pada suatu isi (*content*) sebuah situs web pemerintah daerah harus selalu diperbarui. Data suatu situs web secara garis besar dapat dibedakan ke dalam data statis dan data dinamis. Data statis termasuk data yang relatif tetap/tidak mengalami perubahan karena menyangkut informasi yang sifatnya umum. Sedangkan data dinamis adalah data yang selalu diperbarui (*update*) dalam jangka waktu tertentu. Dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), data yang dapat dikelompokkan ke dalam data dinamis adalah menu “Info Prima” yang menampilkan berita mengenai kegiatan pelaksanaan pembangunan di 21 kecamatan sekabupaten Jombang. Informasi dalam menu “Info Prima” *diupdate* setiap hari. Selain “Info Prima”, data yang dapat dikelompokkan ke dalam data dinamis adalah menu “Agenda Kegiatan” menampilkan agenda kegiatan Bupati Jombang.

#### 7. Ketepatan (*Accuracy*)

Yang dimaksud dengan ketepatan merupakan kemampuan dan ketepatan situs web pemerintah daerah dalam menyajikan informasi secara benar/akurat dan detail kepada pengunjung. Salah satu contoh informasi yang disajikan secara terbuka oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) adalah informasi mengenai Produk Domestik Regional Bruto (PDRB), Rencana Strategis Kabupaten Jombang, serta publikasi dan tanggapan atas pengaduan masyarakat.

#### 8. Layanan Publik

Situs web pemerintah daerah harus memberikan informasi tentang layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah daerah yang bersangkutan atau lembaga pemerintah lainnya kepada masyarakat.

Dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), jenis layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dikelompokkan menjadi 2 jenis, yaitu layanan informasi dan layanan interaktif.

#### 9. Ukuran Kualitas Interaksi (*Usability*)

Ukuran kualitas interaksi pada situs web pemerintah daerah adalah kesan yang didapatkan pengunjung setelah melakukan interaksi pada situs web pemerintah daerah. Ukuran kualitas interaksi ini dapat diukur berdasarkan karakteristik yang melekat pada situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), yaitu :

- Kemudahan Untuk Dipelajari (*Learnability*)

Situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) sudah cukup mudah dipelajari dengan penempatan isi (*content*) yang penting di halaman pertama.

- Efisiensi

Berkaitan dengan banyaknya klik yang harus dilakukan oleh pengunjung untuk mendapatkan suatu informasi atau pelayanan di dalam sebuah situs web. Dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) jumlah klik yang harus dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi relatif sedikit.

- *Memorability*

Memorability dimaksudkan sebagai usaha pengelola situs web untuk dapat sekali-kali menampilkan sesuatu yang baru/menyegarkan agar selalu diingat oleh pengunjung. Tampilan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) relatif monoton dari waktu ke waktu. Hanya apabila ada peringatan hari besar saja tampilannya sedikit diubah seperti saat menjelang peringatan HUT Kemerdekaan RI.



- Kesalahan (*Errors*)

*Errors* dimaksudkan sebagai adanya broken link atau link yang terputus dan tidak dapat melakukan penelusuran. Berdasarkan pengamatan peneliti, tidak ada satu pun *link* dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) yang tidak dapat dimasuki.

#### 10. Penggunaan *Platform*

Penggunaan *platform* berkaitan dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada suatu situs web pemerintah daerah untuk memaksimalkan kinerjanya. Dalam Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah tidak disebutkan persyaratan penggunaan platform tertentu karena pada dasarnya pembangunan situs web pemerintah daerah tergantung dari kebutuhan dan kemampuan masing-masing daerah.

#### 11. *Hits*

*Hits* merupakan angka yang tercantum di dalam situs web yang menunjukkan jumlah pengunjung dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti yang membuka situs web Pemerintah Kabupaten Jombang pada tanggal 27 Desember 2006, *hits* menunjukkan angka 184.262 yang dihitung sejak situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) pertama kali berdiri yaitu tanggal 1 Januari 2005. Hal ini menunjukkan bahwa situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) dikunjungi oleh rata-rata 7.678 pengunjung setiap bulan atau rata-rata 256 pengunjung setiap harinya.

Situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) merupakan sarana yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam mengakomodasi aspirasi yang

berkembang yaitu dengan memfasilitasi informasi dan komunikasi dua arah secara elektronik antara :

1. G to C = Pemerintah dengan Masyarakat
2. G to B = Pemerintah dengan Dunia Usaha
3. G to G = Pemerintah dengan Pemerintah di Berbagai Tingkatan
4. G to E = Pemerintah dengan Kalangan Pegawai
5. C to C = Masyarakat dengan Masyarakat

Jadi dalam hal ini, tidak hanya masyarakat saja yang menjadi *stakeholder* dari pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang, melainkan ada beberapa *stakeholder* lain seperti kalangan dunia usaha, instansi pemerintah lain di berbagai tingkatan, dan kalangan pegawai internal Pemerintah Kabupaten Jombang. Oleh karena itu, pembangunan aplikasi *e-government* oleh Pemerintah Kabupaten Jombang melalui situs web resminya juga disesuaikan untuk melayani kepentingan dari para *stakeholder* tersebut.

Indrajit (2002:41) juga menyebutkan bahwa dalam konsep *e-government* dikenal ada empat jenis tipe relasi yaitu :

1. *Government to Citizens (G2C)*

Tipe ini merupakan jenis aplikasi *e-government* yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portfolio teknologi informasi dengan tujuan utama agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. *Government to Business (G2B)*

Salah satu tugas utama dari pemerintah adalah menciptakan suatu lingkungan bisnis yang bersifat kondusif agar roda perekonomian negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Di sisi lain, entiti bisnis semacam perusahaan swasta juga membutuhkan banyak sekali data dan informasi

yang dimiliki oleh pemerintah. Oleh karena itu diperlukan suatu relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis.

### 3. *Government to Government (G2G)*

Aplikasi G-to-G ini diciptakan dalam rangka memenuhi kebutuhan suatu instansi pemerintah dalam berinteraksi dengan instansi pemerintah lainnya. Dalam hal ini, interaksi antara kedua instansi pemerintah tidak hanya terbatas pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar pemerintahan maupun antar negara.

### 4. *Government to Employees (G2E)*

Keberadaan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus selalu diperhatikan. Oleh karena itu, aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di sejumlah instansi pemerintah.

Pada kenyataannya, aplikasi *e-government* yang dibangun oleh Pemerintah Kabupaten Jombang melalui situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) lebih banyak memfokuskan pelayanan kepada kalangan masyarakat (G-to-G/C-to-C), kalangan dunia usaha (G-to-B), dan kalangan internal pemerintah kabupaten (G-to-E). Sedangkan aplikasi *e-government* yang ditujukan bagi instansi pemerintah lain di luar Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang (G-to-G), situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) hanya menyediakan *link* yang menghubungkan pada situs web Pemerintah Propinsi Jawa Timur yaitu [www.jatim.go.id](http://www.jatim.go.id).

Untuk aplikasi *e-government* yang ditujukan bagi kalangan masyarakat, situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) menyediakan berbagai layanan informasi seputar Kabupaten Jombang mulai dari informasi mengenai sejarah Kabupaten

Jombang, potensi daerah Kabupaten Jombang, sampai informasi mengenai kelembagaan Pemerintah Kabupaten Jombang. Salah satu layanan informasi bagi masyarakat yang menjadi keunggulan dari situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) adalah info prima. Info prima merupakan berita mengenai pelaksanaan kegiatan pembangunan yang ada di 21 kecamatan di Kabupaten Jombang. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, hampir semua berita yang ditampilkan dalam layanan info prima merupakan berita kegiatan kecamatan terkini yang selalu diperbarui setiap harinya. Hal ini menunjukkan adanya komitmen kuat dari Pemerintah Kabupaten Jombang, khususnya Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik sebagai pihak pengelola situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), dalam untuk meningkatkan pelayanan publik melalui pelaksanaan *e-government*.

Akan tetapi, beberapa informasi yang ditampilkan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) terkesan seadanya dan tidak memberikan detail informasi yang lengkap. Misalnya saja dalam menu rencana pembangunan infrastruktur, informasi yang disajikan hanya berupa jenis-jenis infrastruktur yang akan dibangun tanpa menyebutkan di lokasi mana infrastruktur tersebut akan dibangun, pada tahun berapa, pihak mana sajakah yang terkait dengan pembangunan infrastruktur tersebut, dan lain-lain. Padahal kelengkapan informasi merupakan salah satu hal penting dalam pembuatan situs web pemerintah daerah. Oleh karena itu, apabila pihak pengelola situs web sudah bertekad untuk menampilkan sebuah menu, segala macam data dan informasi yang berhubungan dengan menu tersebut sudah dipersiapkan sehingga pengunjung tidak merasa kecewa apabila membuka menu tersebut karena data dan informasi yang diinginkan ternyata kurang lengkap.

Sejalan dengan salah satu tujuan pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang yaitu sebagai sarana komunikasi dan informasi bagi publik dan berbagai pihak yang terkait, maka di samping menyediakan layanan

informasi, situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) juga menyediakan layanan interaktif. Layanan interaktif yang disediakan oleh situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) bagi kalangan masyarakat meliputi layanan buku tamu, konsultasi kesehatan, forum, dan layanan SMS SERAM. Selain berfungsi untuk menjembatani komunikasi antara pihak Pemerintah Kabupaten Jombang dengan masyarakat, beberapa layanan interaktif seperti buku tamu dan forum juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi antar masyarakat (C-to-C). Melalui layanan buku tamu masyarakat dapat mengirimkan ucapan selamat, salam, maupun sekedar bertukar pikiran dengan anggota masyarakat yang lain. Pada layanan forum masyarakat juga dapat saling memberikan opini mengenai beberapa topik yang telah disediakan.

Apabila melihat data jumlah masyarakat/pengunjung yang memanfaatkan berbagai layanan interaktif yang disediakan oleh [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) (Tabel 7 dan Tabel 8), maka dapat dikatakan bahwa berbagai layanan tersebut ternyata sangat diminati oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena melalui layanan interaktif, masyarakat dapat menyampaikan berbagai aspirasi, keluhan, maupun pertanyaan, khususnya mengenai penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Jombang. Meskipun layanan interaktif ini tergolong sederhana, akan tetapi sebagaimana yang dikemukakan oleh Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2002:5) bahwa salah satu manfaat yang dapat diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* adalah meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Bagi kalangan dunia usaha, Pemerintah Kabupaten Jombang menyediakan layanan informasi peluang bisnis, peluang investasi, informasi layanan perijinan, serta fasilitas iklan gratis. Sayangnya informasi mengenai layanan perijinan ini hanya sebatas informasi mengenai daftar layanan perijinan yang disediakan, syarat untuk mendapatkan perijinan, dan waktu yang

diperlukan untuk menyelesaikan suatu urusan perijinan. Belum terdapat aplikasi pelayanan perijinan *online* misalnya seperti pengurusan KTP, pengurusan IMB, pengurusan perijinan, atau pembayaran PBB yang dapat dilakukan secara *online*.

Sebagaimana yang terjadi dalam pemberian layanan informasi kepada masyarakat, berbagai informasi bisnis yang ditampilkan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) juga terkesan kurang lengkap. Bahkan jenis informasi yang ditampilkan dalam menu peluang bisnis hampir sama dengan yang ditampilkan dalam menu peluang investasi sehingga terkesan tidak efisien karena mengulang-ulang. Dalam menu peluang bisnis, pengunjung akan mendapatkan informasi mengenai produk-produk unggulan Kabupaten Jombang dari sektor industri, perkebunan, peternakan, perikanan, pertanian, serta pertambangan. Sedangkan dalam menu peluang investasi pengunjung juga akan mendapatkan informasi yang sama mengenai produk-produk unggulan Kabupaten Jombang dari berbagai sektor tersebut. Informasi mengenai produk unggulan daerah tersebut hanya ditampilkan berupa daftar produk unggulan dari berbagai sektor tanpa disertai keterangan yang rinci, misalnya mengenai alamat dan nomor *contact person* yang bisa dihubungi apabila ada investor dari daerah lain yang tertarik untuk melakukan investasi terhadap produk tersebut. Sedangkan dalam informasi mengenai peluang investasi, meskipun telah ditampilkan prosedur dalam melakukan investasi, akan tetapi besarnya biaya yang harus dikeluarkan investor untuk melakukan sebuah investasi tidak dicantumkan.

Sebuah situs web pemerintah daerah seharusnya dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk berdagang atau mempromosikan berbagai potensi yang dimiliki oleh suatu daerah. Apalagi di era otonomi daerah dimana pemerintah daerah diberi keleluasaan untuk mengolah potensi alamnya untuk mencari alternatif perolehan pendapatan daerah di samping sekedar menunggu alokasi

dana dari pemerintah pusat yang nilainya sulit diprediksikan dan cenderung kurang bagi kebutuhan pembiayaan rutin dan pembangunan daerah. Membidik investor dan pembeli produk-produk lokal daerah menjadi pekerjaan yang sebenarnya tidak baru bagi *e-government*. Investor cenderung lebih membutuhkan kelengkapan informasi sebelum melakukan suatu investasi. Begitu pula dengan pembeli. Ketiadaan informasi penunjang yang lengkap mengenai hal-hal tersebut akan mengurangi semangat dan ketertarikan para investor/pembeli untuk melakukan investasi ataupun membeli produk-produk lokal daerah.

Meskipun terdapat kekurangan dalam memberikan layanan informasi bisnis, akan tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa layanan iklan gratis yang juga disediakan bagi kalangan dunia usaha merupakan jenis layanan yang unik dan menarik. Dalam layanan iklan gratis, Pemerintah Kabupaten Jombang memberikan fasilitas bagi kalangan dunia usaha untuk mempromosikan atau mengiklankan produk atau jasa yang dimilikinya melalui media internet secara gratis. Untuk dapat mengiklankan produk atau jasa yang dimilikinya dalam layanan ini, setiap pengusaha dapat mengirimkan *e-mail* berisikan judul, isi iklan, dan lokasi kepada [iklan@jombang.go.id](mailto:iklan@jombang.go.id). Selain itu, *e-mail* tersebut juga harus disertai dengan data diri (nama, *e-mail*, alamat, dan telepon) dari pengusaha yang bersangkutan. Jadi pada dasarnya, layanan ini dapat dikategorikan ke dalam salah satu jenis layanan interaktif dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Hal ini disebabkan karena tidak hanya pihak Pemerintah Kabupaten Jombang saja yang terlibat di dalamnya akan tetapi kalangan dunia usaha juga secara langsung dilibatkan dalam layanan ini. Atau dengan kata lain telah terjadi interaksi antara pihak Pemerintah Kabupaten Jombang dan kalangan dunia usaha.

Jenis layanan *e-government* yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang bagi kalangan internal pemerintah kabupaten melalui [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) tercermin pada aplikasi poskoyaninkom dan daftar hadir elektronik. Dalam aplikasi poskoyaninkom, untuk memotivasi setiap kecamatan agar berpartisipasi dan aktif dalam mengirimkan berita mengenai pelaksanaan kegiatan pembangunan di daerahnya, maka dalam aplikasi ini juga ditampilkan ranking kecamatan yang paling aktif dalam mengirimkan berita. Pembangunan dua aplikasi yang ditujukan bagi kalangan internal pemerintah kabupaten tersebut dimaksudkan untuk mempermudah kerjasama dan koordinasi antara pihak pemerintah kabupaten dengan seluruh unit satuan kerja yang ada (dinas, kantor, badan, bagian, unit kerja lain) serta perangkat-perangkat pemerintah di level kecamatan.

Menurut Indrajit (2002:29) jenis-jenis pelayanan pada *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu :

1. *Publish*

Di dalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

2. *Interact*

Berbeda dengan kelas *Publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang dipergunakan dalam kelas ini. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *Publish*, *user* hanya dapat mengikuti *link* saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana



masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *e-mail*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan sebagainya).

### 3. *Transact*

Pada kelas *Transact* yang terjadi adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan kedua kelas sebelumnya karena menuntut adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang terlibat dalam transaksi dapat terlindungi dengan baik.

Berdasarkan teori tersebut dan hasil pengamatan di lapangan, maka jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang melalui pelaksanaan *e-government* sudah dapat dikategorikan dalam kelas *Interact*. Hal ini disebabkan karena jenis pelayanan yang diberikan oleh situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) tidak hanya sebatas layanan informasi saja melainkan sudah melibatkan pengguna (*stakeholder*) untuk ikut berinteraksi di dalamnya melalui berbagai layanan interaktif yang telah disediakan. Atau dengan kata lain, sudah terjadi komunikasi dua arah antara Pemerintah Kabupaten Jombang sebagai pemilik situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) dengan mereka yang berkepentingan (*stakeholder*).

Dari uraian di atas, ada beberapa hal yang perlu digarisbawahi mengenai jenis pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang melalui pelaksanaan *e-government*, diantaranya :

1. Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dengan adanya pelaksanaan *e-government* adalah melalui penayangan situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id).
2. Melalui situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id), Pemerintah Kabupaten Jombang tidak hanya berusaha memberikan pelayanan kepada kalangan masyarakat saja, akan tetapi juga mencoba memberikan pelayanan kepada kalangan dunia usaha, kalangan internal pemerintah kabupaten, dan juga kalangan instansi pemerintah lain di luar unit Satuan Unit Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang. Hal ini terkait dengan adanya konsep tipe relasi dalam *e-government*.
3. Jenis pelayanan yang diberikan oleh situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) tidak hanya terbatas pada layanan informasi saja, melainkan juga layanan interaktif yang melibatkan peran masyarakat/*stakeholder* untuk ikut berpartisipasi di dalamnya.
4. Dalam memberikan layanan informasi, Pemerintah Kabupaten Jombang berusaha memberikan layanan informasi yang terbaru (*update*). Akan tetapi, beberapa informasi yang terdapat dalam menu lain terkesan seadanya, kurang lengkap, dan tidak efisien (mengulang-ulang).
5. Berdasarkan data pada Tabel 7 dan Tabel 8, layanan interaktif yang diberikan oleh situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) ternyata cukup diminati oleh masyarakat.

**(c). Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Kabupaten Jombang Melalui Pelaksanaan *Electronic Government***

Pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi wacana yang ramai dibicarakan dalam berbagai kesempatan. Pelayanan publik bahkan menjadi wacana yang sangat menarik setelah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Hal ini disebabkan karena salah satu tujuan dari otonomi daerah adalah tercapainya pelayanan masyarakat yang lebih baik dari sebelumnya. Selain itu, tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang prima juga muncul.

Betinggi (2000) dalam Sumartono (2005:2) menyatakan bahwa ada tiga permasalahan yang menyebabkan semakin kuatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yaitu (1) pendidikan masyarakat yang semakin meningkat sehingga tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik juga meningkat, (2) masyarakat semakin mudah mendapatkan informasi tentang perkembangan daerah lain sehingga menuntut adanya perbaikan pelayanan publik dari pemerintah, (3) partisipasi masyarakat dalam pembangunan terus meningkat sehingga semakin banyak anggota masyarakat yang merasa pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah merupakan haknya sebagai warga negara.

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah dengan salah satu tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. *E-government* memang diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Akan tetapi, jika kita ingin mengukur sampai sejauh mana pelaksanaan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik, maka peluang ini sangatlah kecil. Hal ini disebabkan belum adanya standar yang dapat dijadikan parameter untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan

implementasi *e-government*. Apalagi di Indonesia, dimana pelaksanaan *e-government* masih menjadi sebuah wacana baru yang mulai giat dikumandangkan beberapa tahun terakhir. Hal ini semakin diperkuat dengan adanya kenyataan bahwa pelaksanaan *e-government* di Indonesia cenderung berbeda-beda karena menyesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemerintah daerah setempat. Departemen Komunikasi dan Informatika yang ditunjuk sebagai lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan *e-government* di Indonesia, sampai saat ini masih mengeluarkan panduan pelaksanaan *e-government* dari hal-hal yang bersifat teknis dan belum mengarah kepada standar pelayanan yang harus diberikan dalam pelaksanaan *e-government*.

Namun hal ini tidak menutup kemungkinan bagi kita untuk mengetahui apakah pelaksanaan *e-government* dapat meningkatkan pelayanan publik. Melalui telaah situs web, yaitu dengan melihat isi komentar masyarakat dalam salah satu layanan interaktif situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) (layanan buku tamu), maka hal ini akan memberi kita sebuah gambaran sampai sejauh mana pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang dalam meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan data mengenai komentar masyarakat dalam layanan buku tamu tahun 2006 (Tabel 9) sebanyak 134 komentar berisi ucapan. Sebagaimana yang telah diuraikan di atas, sebagian besar dari isi ucapan tersebut adalah ucapan selamat atas penayangan situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) sebagai situs web resmi Pemerintah Kabupaten Jombang. Ucapan selamat ini menandakan bahwa masyarakat menyambut positif kehadiran situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Selain itu, kehadiran situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) juga semakin meningkatkan rasa kepedulian masyarakat baik terhadap sesama anggota masyarakat maupun terhadap kemajuan Kabupaten Jombang. Hal ini dibuktikan dengan adanya

ucapan selamat menunaikan ibadah puasa maupun selamat merayakan Hari Raya Idul Fitri yang dikirimkan oleh seorang anggota masyarakat kepada seluruh masyarakat Kabupaten Jombang. Ucapan selamat atas diterimanya penghargaan Adipura, Bhakti Koperasi, dan Warta Ekonomi *E-Government Award* 2006 kepada Pemerintah Kabupaten Jombang juga membuktikan kepedulian masyarakat terhadap kemajuan/prestasi yang dicapai oleh Kabupaten Jombang. Bagi masyarakat yang sudah lama meninggalkan Kabupaten Jombang, layanan buku tamu dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) juga dimanfaatkan sebagai sarana untuk mengucapkan salam kangen kepada kota Jombang maupun kepada sanak saudara yang telah lama ditinggalkan. Jika pada zaman dahulu, untuk mengungkapkan hal-hal seperti ini, masyarakat merasa bingung atau kesulitan karena harus mencari terlebih dahulu media yang sesuai, dengan adanya situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) masyarakat dapat dengan mudah dan murah untuk mengekspresikan hal-hal tersebut.

Selain sebagai sarana yang memudahkan masyarakat dalam mengekspresikan berbagai hal, adanya layanan buku tamu juga memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan kepada pemerintah. Berbagai pengaduan masyarakat mulai dari adanya kerusakan jalan sampai adanya *link* dalam situs web yang tidak bisa dibuka dapat dengan mudah disampaikan melalui layanan buku tamu. Bahkan kebijakan pemerintah (seperti uji coba arus lalu lintas dua arah di Jalan A. Yani) yang dinilai tidak sesuai dengan hati nurani/merugikan masyarakat dapat dengan mudah diprotes oleh masyarakat melalui media yang lebih nyaman. Tidak hanya pengaduan, masyarakat juga bisa menanyakan informasi atau penjelasan yang terkait dengan kebijakan pemerintah, seperti masalah pengadaan PNS. Dalam hal ini, masyarakat tidak perlu mendatangi kantor pemerintah hanya untuk menyampaikan hal-hal tersebut. Masyarakat juga tidak perlu menunggu dibukanya kantor pemerintah

dan bisa menyampaikan pengaduan/meminta informasi di hari-hari libur seperti hari Sabtu atau Minggu. Jadi dengan adanya layanan buku tamu dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) membuat masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atau menanyakan informasi kepada pemerintah kapan saja dan dari mana saja.

Di samping menguntungkan masyarakat, layanan buku tamu juga menguntungkan pihak Pemerintah Kabupaten Jombang. Adanya berbagai pengaduan dan pertanyaan yang disampaikan oleh warga masyarakat, membuat pemerintah tahu apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan masyarakat selama ini. Pemerintah dapat mengetahui kondisi jalan yang rusak, adanya praktik parkir ilegal, bahkan gejala demam berdarah dari informasi yang berasal dari masyarakat. Pemerintah mendapatkan masukan dan penilaian atas hasil kerja yang telah dilakukan. Jika pada masa lalu, hubungan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat bersifat kaku dan formal, setelah adanya pelaksanaan *e-government*, masyarakat dapat dengan mudah dan bebas berkomunikasi dengan pemerintah. Pemerintah menjadi lebih terbuka, peka, dan tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, dengan adanya pelaksanaan *e-government* menciptakan hubungan baru yang lebih positif antara pemerintah dengan masyarakat. Atau dengan kata lain, adanya pelaksanaan *e-government* semakin mendekatkan pemerintah dengan masyarakat.

## **2. Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan *Electronic Government* di Kabupaten Jombang**

Menurut definisi yang diberikan oleh Bank Dunia tentang *e-government*, pemanfaatan teknologi informasi di bidang pemerintahan akan memberikan memberikan banyak manfaat dalam perbaikan pelayanan publik, meningkatkan interaksi dengan pelaku bisnis dan industri, serta pemberdayaan warga negara

melalui informasi atau menjadikan manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien. Keuntungan lain dari pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan juga dapat mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, meningkatkan kenyamanan, meningkatkan pendapatan, dan mengurangi biaya.

Sedangkan Indrajit (2002:37) memandang implementasi *e-government* tidak hanya sekedar sebagai penunjang manajemen pemerintahan yang ada, tetapi justru merupakan *driver of change*, atau sebagai hal yang justru menawarkan terjadinya perubahan-perubahan mendasar sehubungan dengan proses penyelenggaraan pemerintahan di era modern. Indrajit juga menyebutkan terdapat lima poin transformasi (*transformation points*) dari implementasi *e-government*, yaitu :

1. Pertama, adalah bagaimana *e-government* dapat mengubah prinsip "*Service to Citizens*" menjadi "*Service by Citizens*". Jika pada awal evolusi *e-government*, pemerintah memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, maka pada akhir transformasi diharapkan masyarakat melalui sistem *e-government* yang ada dapat melayani dirinya sendiri (madani). Dalam kerangka ini, fungsi pemerintah berubah dari pengatur menjadi fasilitator.
2. Kedua, adalah mencoba untuk mengubah fenomena "*Citizens in Line*" menjadi "*Citizens on Line*", dalam arti kata jika dahulu masyarakat harus mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, maka setelah adanya implementasi *e-government* masyarakat dapat melakukannya secara *online* melalui internet.
3. Ketiga, adalah mencoba untuk mengatasi permasalahan "*Digital Divide*" (kesenjangan digital) dan menjamin terciptanya "*Digital Democracy*" (demokrasi digital). Tujuan akhir dari konsep *e-government* adalah agar

tercipta sebuah sistem informasi digital yang dapat menunjang terciptanya demokratisasi dalam kehidupan bernegara.

4. Keempat, dalam rangka menggantikan proses "*Paper-Based*" (manual, berbasis dokumen/kertas) dengan mengimplementasikan konsep "*Government Online*". Inti dari transformasi tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, namun lebih jauh lagi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara.
5. Kelima, adalah mencoba untuk menggunakan "*Digital Knowledge*" sebagai pengganti dari "*Physical Knowledge*". Yang dimaksud dengan *Digital Knowledge* adalah bagaimana hasil pengolahan data dan informasi dalam infrastruktur *e-government* dapat dimanfaatkan dan dijadikan sumber pengetahuan bagi siapa saja yang membutuhkan. Harapannya agar kualitas pengetahuan masyarakat dapat berkembang secara cepat dan signifikan melalui pemanfaatan sistem dan teknologi informasi yang ada.

Untuk mencapai manfaat dan konsep transformasi yang ditawarkan oleh *e-government* ternyata tidaklah semudah yang diperkirakan. Banyak permasalahan dan hambatan yang turut menyertai proses pelaksanaan *e-government*.

Berbagai hambatan yang sering terjadi dalam pelaksanaan *e-government* adalah masalah sumber daya manusia, teknologi, sumber dana/anggaran, kebijakan, maupun lembaga yang menangani implementasi *e-government*. Akan tetapi, masalah ketersediaan sumber daya manusia yang mempunyai standar kompetensi di bidang teknologi informasi dan komunikasi ternyata jauh lebih sulit dihadapi dibandingkan dengan masalah teknologi dan masalah-masalah lainnya.



Minimnya daya dukung data dan informasi dari unit satuan kerja lain untuk mengisi situs web yang telah disediakan menjadi penghambat pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang. Dengan adanya fasilitas situs web tersebut, diharapkan setiap unit satuan kerja dapat memanfaatkannya secara optimal untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi, karena terbatasnya kemampuan sumber daya manusia di setiap unit satuan kerja dalam bidang telematika maka fasilitas situs web yang telah disediakan ini menjadi sia-sia dan sekedar menjadi “hiasan” pada situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id).

Di samping lemahnya kemampuan aparat pemerintah daerah dalam bidang telematika, permasalahan ini juga bersumber dari rendahnya kultur berbagi (*sharing*) informasi yang dimiliki oleh aparat pemerintah daerah. Selama ini, ada pameo yang diidentikkan dengan birokrasi pemerintahan yaitu, “Apabila bisa dipersulit, mengapa dipermudah?”. Kultur berbagi (*sharing*) informasi dan mempermudah urusan nampaknya belum merasuk ke dalam jiwa dan perilaku aparat pemerintah. Hal ini mengakibatkan sebagian besar isi dari situs web Unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang (Lampiran 3) hanya berupa informasi umum mengenai identitas kelembagaan seperti visi dan misi, tugas pokok dan fungsi, tujuan dan sasaran, serta program kerja.

Permasalahan internal lain yang juga menjadi penghambat pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang adalah kurang cepatnya unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang dalam memberikan tanggapan atau jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat dalam layanan interaktif situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Hal ini disebabkan karena kesibukan dan belum terbiasanya aparatur di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang untuk memanfaatkan teknologi informasi khususnya komputer dan internet dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Sedangkan permasalahan eksternal yang menjadi penghambat pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang adalah terkait dengan rendahnya kemampuan masyarakat dalam memahami pemanfaatan teknologi informasi. Apabila dilihat dari karakteristik masyarakatnya, masyarakat Kabupaten Jombang adalah masyarakat agraris yang sebagian besar tinggal di daerah pedesaan. Teknologi informasi khususnya internet belum begitu memasyarakat dalam kehidupan masyarakat Kabupaten Jombang. Hal inilah yang menyebabkan situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) hanya dikenal dan dimanfaatkan oleh kalangan masyarakat tertentu saja.

Untuk mengatasi baik permasalahan internal maupun eksternal yang menjadi penghambat pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang, pihak Pemerintah Kabupaten Jombang mengadakan kegiatan sosialisasi tentang *e-government*. Sosialisasi untuk internal pemerintah kabupaten dilaksanakan melalui pengadaaan workshop pengenalan *e-government*. Sedangkan untuk masyarakat dilaksanakan melalui pengadaaan pameran penggunaan layanan [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id).

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Teknologi informasi menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global, dan transparansi. Oleh karena itu, dalam era otonomi daerah saat ini salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah, maka konsep otomatisasi administrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal dengan istilah *e-government* merupakan jawaban yang dicita-citakan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelaksanaan *e-government* pada Pemerintah Kabupaten Jombang yang dikelola oleh Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) merupakan tolak ukur yang paling sederhana untuk melihat implementasi *e-government* di Kabupaten Jombang. Atau dengan kata lain, pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang masih terbatas pada penayangan situs web.
2. Situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) Pemerintah Kabupaten Jombang hanya menyediakan layanan informasi dan layanan interaktif kepada masyarakat. Belum terdapat aplikasi pelayanan perijinan *online* misalnya seperti pengurusan KTP, pengurusan IMB, pengurusan perijinan, atau pembayaran PBB yang dapat dilakukan secara *online*. Atau dengan kata lain, meskipun sudah ada pelaksanaan *e-government*, semua jenis pelayanan publik yang ada di Kabupaten Jombang masih dilakukan secara manual.
3. Situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) hanya dikenal dan dimanfaatkan oleh kalangan tertentu saja. Masih banyak masyarakat bahkan kalangan

aparatur pemerintah kabupaten yang belum mengenal keberadaan situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Selain disebabkan karena rendahnya pemahaman terhadap bidang teknologi informasi, hal ini juga disebabkan karena pihak Pemerintah Kabupaten Jombang belum optimal dalam mensosialisasikan pelaksanaan *e-government* di lingkungan pemerintahannya.

## B. Saran

Dari uraian kesimpulan di atas, dapat diketahui gambaran pelaksanaan *e-government* serta hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam melaksanakan *e-government* di lingkungan pemerintahannya. Oleh karena itu berdasarkan hal tersebut, penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai upaya untuk membatasi hambatan-hambatan yang ada dalam rangka mengembangkan pelaksanaan *e-government* yang lebih baik di Kabupaten Jombang. Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan, meliputi :

1. Agar implementasi *e-government* dapat berjalan secara berkelanjutan, perlu didukung adanya peraturan daerah yang mengatur tentang pengembangan *e-government* di Kabupaten Jombang. Dalam peraturan tersebut, perlu juga dibahas mengenai adanya sanksi terhadap pelanggar peraturan daerah tersebut. Sementara ini, peraturan daerah yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Jombang terkait dengan pelaksanaan *e-government* adalah Peraturan Daerah Kabupaten Jombang Nomor 19 Tahun 2004 yang hanya mengatur tentang uraian tugas pokok dan fungsi Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Kabupaten Jombang sebagai lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Jombang.

2. Pihak pengelola situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) perlu mempertimbangkan informasi apa saja yang akan ditampilkan dalam situs web [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id). Informasi yang ditampilkan sebaiknya tidak hanya terbatas pada informasi umum Kabupaten Jombang atau identitas kelembagaan (struktur organisasi, visi dan misi, atau tugas pokok dan fungsi) melainkan informasi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar segala jenis informasi yang ditampilkan dalam [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.
3. Program pengembangan kemampuan sumber daya manusia melalui kegiatan workshop, sebaiknya tidak hanya ditujukan bagi kalangan pegawai Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik atau operator *e-government* di tiap-tiap unit satuan kerja (bagian, badan, dinas, kecamatan, dan unit kerja) saja, melainkan juga ditujukan bagi seluruh jajaran aparatur Pemerintah Kabupaten Jombang. Hal ini dimaksudkan agar aparatur pemerintah tidak awam terhadap pemanfaatan teknologi informasi.
4. Sosialisasi penggunaan layanan *e-government* terhadap masyarakat, sebaiknya tidak hanya dilakukan melalui kegiatan pameran, tetapi juga bisa dilakukan melalui iklan/promosi layanan *e-government* pada media cetak lokal (Radar Mojokerto) ataupun melalui media elektronik (radio).

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang. 2006. *Selayang Pandang Pengelolaan e-Government Pemerintah Kabupaten Jombang*. Jombang
- Basuki, Sulisty. 1998. *Dasar-Dasar Teknologi Informasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Indrajit, Richardus Eko; Bambang N. Prastowo; Haris Muttaqin dan Abdullah. 2002. *Buku Pintar Linux : Membangun Aplikasi e-Government*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- . 2002. *Pengantar Konsep Dasar Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- . 2005. *e-Government In Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, diakses pada tanggal 13 Juli 2006 dari <http://www.depkominfo.go.id>
- Kementerian Komunikasi dan Informasi. 2003. *Buku Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemerintahan Daerah*. diakses pada tanggal 11 Juli 2006 dari <http://www.depkominfo.go.id>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diakses pada tanggal 7 April 2007 dari [http://www.nakertrans.go.id/pedoman/pelayanan\\_publik.php](http://www.nakertrans.go.id/pedoman/pelayanan_publik.php)
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif : Edisi Revisi*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya
- Moenir. H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 28/PER/M.KOMINFO/9/2006 tentang Penggunaan Nama Domain .go.id Untuk Situs Web Resmi Pemerintah Pusat dan Daerah, diakses pada tanggal 28 Januari 2007 dari <http://www.depkominfo.go.id>

Priyatno, Makhdum dan Anwar Sanusi. 2001. *Teknologi Informasi dalam Pemerintahan : Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia : Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka

Rahardjo, Budi. 2002. *Memahami Teknologi Informasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Setiyadi, Mas Wigrantoro Roes. 2005. "E-Government Sebagai Suatu Investasi : Mengukur Resiko Keuntungan dan Kegagalan-Keberhasilan Implementasi E-Government di Pemerintah Daerah", diakses pada tanggal 13 Juli 2006 dari <http://maswig.blogspot.com/2005/02/e-government-sebagai-suatu-investasi.html>

Sinambela, Lijan Poltak; Sigit Rochadi; Rusman Ghazali; Akhmad Muksin; Didit Setiabudi; Djohan Bima dan Syaifudin. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Soendjojo, Hadwi. 2004. *Kondisi Situs Web Pemerintah Daerah*, diakses tanggal 26 Agustus 2006 dari [http://www.depkominfo.go.id/?pid=egov&cid=egov\\_001](http://www.depkominfo.go.id/?pid=egov&cid=egov_001)

Sumartono. 2005. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Makalah disampaikan pada Kegiatan Evaluasi dan Lokakarya Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kota Kendari, Agustus 2005

Sutanta, Edhy. 2005. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Tabel Perkembangan Jumlah Pelanggan dan Pemakai Internet, diakses tanggal 26 Agustus 2006 dari <http://www.apjii.or.id/dokumentasi/statistik.php?>

Warta Ekonomi No. 18 / XV / 10 September 2003. *Ketika E-Government Mencari Jati Dirinya*. Hal. 41

Warta Ekonomi No. 01 / XVIII / 9 Januari 2006. *Website Pajangan : Antara Ada dan Tiada*. Hal. 97

[www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id)

**Lampiran 1**  
**Data Jaringan Infrastruktur Kabupaten Jombang**

| SKPD  | Jenis Koneksi  |
|---|--|
| Ruang Bupati<br>Ruang Wakil Bupati<br>Ruang Sekretaris Pribadi Bupati<br>Ruang Bung Tomo<br>Unit Pelayanan Perijinan Terpadu  | LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel  |
| <b>Dinas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinas Prasarana Jalan</li> <li>• Dinas Pemukiman dan Pengembangan Wilayah</li> <li>• Dinas Pengairan</li> <li>• Dinas Kesehatan</li> <li>• Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan</li> <li>• Dinas Perhubungan</li> <li>• Dinas Pendapatan</li> <li>• Dinas Pasar</li> <li>• Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi</li> <li>• Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan</li> <li>• Dinas Pendidikan</li> <li>• Dinas Peternakan dan Perikanan</li> <li>• Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Sosial</li> <li>• Dinas Kehutanan dan Perkebunan</li> </ul> | Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up   |
| <b>Kantor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantor Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat</li> <li>• Kantor Tenaga Kerja dan Transmigrasi</li> <li>• Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil</li> <li>• Kantor Pariwisata, Budaya, Pemuda dan Olah Raga</li> <li>• Kantor Satuan Polisi Pamong Praja</li> </ul>   | Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up<br>Dial Up  |
| <b>Badan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Badan Pengawas Daerah</li> <li>• Badan Perencanaan Pembangunan Daerah</li> <li>• Badan Kepegawaian Daerah</li> <li>• Badan Keluarga Berencana</li> <li>• Badan Pelayanan Rumah Sakit Daerah</li> </ul>  | Dial Up<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>Dial Up<br>Dial Up  |
| <b>Sekretariat Daerah</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekretaris Daerah</li> <li>• Asisten I</li> <li>• Asisten II</li> <li>• Asisten III</li> <li>• Bagian Pemerintahan</li> <li>• Bagian Hukum</li> <li>• Bagian Organisasi</li> <li>• Bagian Arsip dan Pengolah Data Elektronik</li> <li>• Bagian Pembangunan</li> <li>• Bagian Perekonomian</li> <li>• Bagian Kesejahteraan Sosial</li> <li>• Bagian Penanaman Modal dan Promosi Potensi Daerah</li> </ul>   | LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel<br>LAN Kabel |





Lampiran 2  
Gambaran Isi Situs Web Pemerintah Kabupaten Jombang

| No. | Menu             | Content              | Keterangan  |
|-----|------------------|----------------------|---|
| 1.  | Home             |                      | Tampilan awal ( <i>homepage</i> ) situs Kabupaten Jombang   |
| 2.  | Pencarian Berita |                      | Fasilitas yang disediakan bagi pengunjung untuk melakukan pencarian berita yang pernah ditampilkan dalam <a href="http://www.jombang.go.id">www.jombang.go.id</a>   |
| 3.  | Interaktif       | Buku Tamu            | Fasilitas yang disediakan bagi pengunjung untuk bertukar pikiran dan memberikan pertanyaan, saran, kritik, maupun keluhan terhadap segala hal yang berkaitan dengan Kabupaten Jombang   |
|     |                  | Konsultasi Kesehatan | Rubrik bagi pengunjung untuk mengkonsultasikan berbagai permasalahan kesehatan kepada para dokter dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang  |
|     |                  | Forum                | Wadah bagi para anggota forum untuk memberikan opini mengenai topik-topik yang telah disediakan   |
|     |                  | SMS SERAM            | Fasilitas yang disediakan bagi pengunjung untuk memberikan pertanyaan, saran, kritik, maupun keluhan terhadap segala hal yang berkaitan dengan Kabupaten Jombang melalui media SMS  |
| 4.  | Info Umum        | Info Jombang         | Berisi informasi mengenai hal-hal umum yang berkaitan dengan Kabupaten Jombang seperti : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wisata Minat Khusus</li> <li>• Jalur Trayek Angkutan Pedesaan</li> <li>• Pos Telekomunikasi</li> <li>• Perbankan</li> <li>• Universitas dan Sekolah Tinggi</li> <li>• Pondok Pesantren</li> <li>• Panti Asuhan</li> <li>• Kantor Kecamatan dan Perusahaan Daerah</li> </ul> |

| No. | Menu | Content                  | Keterangan  |
|-----|------|--------------------------|---|
|     |      |                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantor Pemerintah</li> <li>• Hotel</li> <li>• Rumah Makan</li> <li>• Sentra Makanan PKL</li> <li>• Kepolisian</li> <li>• Peta Wilayah Jombang</li> <li>• <i>Geography Information System (GIS)</i></li> </ul>                                |
|     |      | Peluang Bisnis           | <p>Berisi informasi mengenai profil bisnis dan produk unggulan Kabupaten Jombang dalam sektor :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Industri</li> <li>• Perkebunan</li> <li>• Peternakan</li> <li>• Perikanan</li> <li>• Pertanian Pangan</li> <li>• Pertambangan</li> </ul> |
|     |      | Prestasi dan Penghargaan | Berisi informasi mengenai prestasi dan penghargaan yang pernah diterima oleh Pemerintah Kabupaten Jombang dalam berbagai bidang   |
|     |      | Tahukah Anda             | Berisi informasi menarik yang selama ini jarang diketahui, seperti tips-tips praktis dalam kehidupan sehari-hari  |
|     |      | Jadwal Kereta Api        | Berisi informasi jadwal perjalanan kereta api, baik yang berangkat, menuju, maupun melewati stasiun Jombang   |
|     |      | PMI                      | Berisi informasi mengenai kelembagaan Palang Merah Indonesia, persyaratan menjadi donor darah dan persediaan darah di PMI Cabang Jombang  |
|     |      | BAZ                      | Berisi informasi mengenai kelembagaan dan kondisi keuangan Badan Amil Zakat Kabupaten Jombang   |
|     |      | Bantuan Jogja            | Berisi informasi mengenai jumlah bantuan dan nama penyumbang bantuan atas bencana gempa yang terjadi di Jogja dan Jawa Tengah   |

| No. | Menu           | Content                                | Keterangan   |
|-----|----------------|--|--|
|     |                | Perkembangan Pengadaan Pangan          | Berisi informasi mengenai laporan pembelian dan penjualan bahan pangan di berbagai KUD yang ada di Kabupaten Jombang   |
|     |                | Harga Bahan Pokok                      | Berisi informasi mengenai perkembangan harga bahan pokok yang ada di pasaran Kabupaten Jombang   |
|     |                | Jombang Sekilas dalam Photo Satelit    | Berisi hasil foto satelit Kabupaten Jombang pada ketinggian 200 kaki dengan skala 1 : 50   |
| 5.  | Layanan Online | Iklan Gratis                           | Sarana periklanan gratis yang disediakan bagi pengunjung sebagai upaya untuk meningkatkan iklim dunia usaha  |
|     |                | Lowongan Pekerjaan                     | Berisi informasi mengenai lowongan pekerjaan yang ditawarkan oleh Kantor Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Jombang   |
|     |                | Pelayanan Masyarakat Perijinan Terpadu | Berisi informasi mengenai daftar pelayanan perijinan yang disediakan oleh Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Pemerintah Kabupaten Jombang  |
|     |                | Dinamika Pelayanan Publik              | Berisi informasi mengenai upaya Pemerintah Kabupaten Jombang dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik   |
| 6.  | Link           |  | <p>Link yang terhubung dengan situs Kabupaten Jombang, diantaranya :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• e-government award</li> <li>• DPRD Jombang</li> <li>• RSD Jombang</li> <li>• KORPRI</li> <li>• BNK Jombang</li> <li>• SATKORLAK Jombang</li> <li>• Komisi Penanggulangan AIDS</li> <li>• SMAN 2 Jombang</li> <li>• Pondok Pesantren</li> <li>• FORKI</li> <li>• Pemprov Jatim</li> </ul> |

| No. | Menu                        | Content           | Keterangan   |
|-----|-----------------------------|-------------------|--|
| 7.  | Info Prima                  |                   | Berisi informasi mengenai pelaksanaan kegiatan Pemerintah Kabupaten Jombang yang dilaksanakan di 21 kecamatan  |
| 8.  | Agenda Kegiatan             |                   | Berisi informasi mengenai agenda kegiatan Bupati Jombang   |
| 9.  | Login <i>E-mail</i> Jombang |                   | Fasilitas <i>e-mail</i> yang disediakan oleh <a href="http://www.jombang.go.id">www.jombang.go.id</a>  |
| 10. | Tentang Jombang             | Profil Daerah     | Berisi informasi tentang Kabupaten Jombang yang berkaitan dengan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sejarah Berdiri</li> <li>• Peta Administratif</li> <li>• Arti Lambang Daerah</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Periode Bupati</li> </ul>  |
|     |                             | Selayang Pandang  | Berisi informasi tentang Kabupaten Jombang yang berkaitan dengan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keadaan Geografi</li> <li>• Keadaan Ekonomi</li> <li>• Keadaan Demografi</li> <li>• Ketinggian Tanah</li> <li>• Iklim dan Cuaca</li> <li>• Jarak Antar Kecamatan</li> </ul>  |
|     |                             | Info Wisata       | Berisi informasi mengenai tempat-tempat wisata yang ada di Kabupaten Jombang   |
|     |                             | Peluang Investasi | Berisi informasi mengenai peluang investasi yang ada di Kabupaten Jombang yang meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daftar PMA dan PMDN</li> <li>• Prosedur Perijinan</li> <li>• Sektor Industri</li> <li>• Sektor Kehutanan</li> <li>• Sektor Pertanian</li> <li>• Sektor Perkebunan</li> <li>• Sektor Perikanan</li> <li>• Sektor Peternakan</li> <li>• Sektor Pertambangan</li> <li>• Sektor Pariwisata</li> </ul> |
|     |                             | Infrastruktur     | Berisi informasi mengenai berbagai infrastruktur yang ada di Kabupaten Jombang seperti :   |

| No. | Menu                | Content                            | Keterangan   |
|-----|---------------------|------------------------------------|--|
|     |                     |                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastruktur Penunjang</li> <li>• Transportasi</li> <li>• Transportasi Darat</li> <li>• Air Bersih</li> <li>• Rencana Pembangunan</li> </ul> |
|     |                     | Download Visualisasi Profil Daerah | Pengunjung dapat <i>download</i> profil daerah Kabupaten Jombang   |
| 11. | Jombang dalam Angka | Statistik                          | Berisi informasi mengenai data dinamika pembangunan di Kabupaten Jombang   |
|     |                     | PDRB                               | Berisi informasi mengenai laju pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Jombang dilihat dari Produk Domestik Regional Bruto  |
|     |                     | RENSTRA                            | Berisi informasi mengenai program pembangunan Kabupaten Jombang yang telah disusun dalam suatu Rencana Strategis   |
|     |                     | Prohuda                            | Berisi informasi mengenai produk hukum, baik yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat maupun oleh Pemerintah Kabupaten Jombang   |

Sumber : [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) (diolah)

**Lampiran 3**  
**Gambaran Isi Situs Web Unit Satuan Kerja Pemerintah Kabupaten Jombang**

| No.      | Unit Satuan Kerja                         | Isi Situs Web   | Keterangan  |
|----------|---|---|---|
| <b>A</b> | <b>BAGIAN</b>                             |   |   |
| 1.       | Bagian Pemerintahan                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Kecamatan, Desa dan Dusun</li> <li>• Data Sekdes di Kabupaten Jombang</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 2.       | Bagian Hukum                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil</li> <li>• Produk Hukum Daerah</li> <li>• Galeri</li> <li>• Link</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 3.       | Bagian Organisasi                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Visi dan Misi</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 4.       | Bagian Arsip & PDE                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Program Kerja</li> <li>• Pengolah Data Elektronik</li> <li>• Arsip</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 5.       | Bagian Pembangunan                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selayang Pandang</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Syarat-Syarat Permohonan Ijin SIUJK</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 6.       | Bagian Perekonomian                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Stuktur Organisasi</li> <li>• Perkebunan</li> <li>• Peternakan dan Perikanan</li> <li>• Pertanian</li> <li>• Pangan</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 7.       | Bagian Kesejahteraan Sosial               |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situs web tidak bisa dibuka</li> </ul>   |
| 8.       | Bagian Penanaman Modal dan Potensi Daerah | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kelembagaan</li> <li>• Agenda dan Berita</li> <li>• PMA dan PMDN</li> <li>• Perekonomian</li> <li>• Potensi Dasar</li> <li>• Perda Perijinan &amp; Investasi</li> <li>• Perijinan Terpadu</li> <li>• Potensi Unggulan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 9.       | Bagian Umum                               |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situs web tidak bisa dibuka</li> </ul>   |

| No.             | Unit Satuan Kerja                    | Isi Situs Web   | Keterangan  |
|-----------------|--------------------------------------|---|---|
| 10.             | Bagian Keuangan                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• SAAKD</li> <li>• Gaji Daerah Otonom</li> <li>• SIMBADA</li> <li>• Regulasi</li> <li>• Sosialisasi Beasiswa</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 11.             | Bagian Humas                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Produk</li> <li>• Galeri Foto</li> <li>• Berita Terkini</li> <li>• Program</li> <li>• Buku Tamu</li> <li>• Aset</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak ada data pada semua menu</li> </ul>                                      |
| 12.             | Bagian Kas Daerah                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Tentang Kas Daerah</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| <b>B. BADAN</b> |                                      |   |   |
| 13.             | Badan Pengawas Daerah                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tentang Bawasda</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Tujuan dan Sasaran</li> <li>• Kebijakan, Program, dan Kegiatan</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 14.             | Badan Perencanaan Pembangunan Daerah | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Halaman Depan</li> <li>• Profil Bappeda</li> <li>• Kegiatan 2006</li> <li>• Dokumen Perencanaan</li> <li>• Peraturan Perundangan</li> <li>• Ijin Penelitian</li> <li>• Pranala Luar</li> <li>• Headline News</li> <li>• Peta Kabupaten</li> <li>• Info Bappeda</li> <li>• Link</li> <li>• Jumlah Pengunjung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 15.             | Badan Kepegawaian Daerah             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Administrasi Kepegawaian</li> <li>• Buku Tamu</li> <li>• Link</li> <li>• Jumlah Pengunjung</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat layanan interaktif</li> </ul>   |



| No.              | Unit Satuan Kerja                              | Isi Situs Web   | Keterangan  |
|------------------|--|---|---|
| 16.              | Badan Keluarga Berencana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Program Pokok</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Program Pokok</li> <li>• Data Keluarga Berencana</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 17.              | Badan Pelayanan Rumah Sakit Daerah             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Sejarah</li> <li>• Prestasi</li> <li>• SDM</li> <li>• Kinerja</li> <li>• Pelayanan</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| <b>C. KANTOR</b> |  |   |   |
| 18.              | Kantor Kesatuan Bangsa Perlindungan Masyarakat | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Agenda Kegiatan</li> <li>• SDM</li> <li>• Galeri Foto</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 19.              | Kantor Tenaga Kerja dan Transmigrasi           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Pelayanan Publik</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 20.              | Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Visi dan Misi</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 21.              | Kantor Pariwisata Pemuda, Budaya, dan Olahraga | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Pariwisata</li> <li>• Budaya</li> <li>• Pelayanan Publik</li> <li>• Pemuda dan Olahraga</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya Berisi Informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 22.              | Kantor Satuan Polisi Pamong Praja              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sejarah</li> <li>• Dasar Hukum</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Personil</li> <li>• Galeri</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| <b>D. DINAS</b>  |  |   |   |
| 23.              | Dinas Prasarana Jalan                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Tujuan</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Link</li> <li>• Jumlah Pengunjung</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |

| No. | Unit Satuan Kerja                        | Isi Situs Web   | Keterangan  |
|-----|--|---|---|
| 24. | Dinas Pemukiman dan Pengembangan Wilayah | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buku Tamu</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Tujuan dan Sasaran</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Pelayanan Publik</li> <li>• Info Dinas</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat layanan interaktif</li> </ul>   |
| 25. | Dinas Pengairan                          |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situs web tidak bisa dibuka</li> </ul>   |
| 26. | Dinas Kesehatan                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Organisasi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• <i>Contact Us</i></li> <li>• Info dan Data Kesehatan</li> <li>• Perijinan</li> <li>• Jumlah Pengunjung</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 27. | Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Info</li> <li>• Kegiatan</li> <li>• Potensi Lahan Pertanian</li> <li>• Situasi Pangan</li> <li>• Pola Pangan Harapan</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 28. | Dinas Perhubungan                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Sejarah</li> <li>• Info Pelayanan</li> <li>• Prosedur Perijinan</li> <li>• Tabel Rambu</li> <li>• UU dan KM</li> <li>• Agenda</li> <li>• Galeri Foto</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak ada data pada semua menu</li> </ul>                                      |
| 29. | Dinas Pendapatan                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dasar Hukum</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Layanan</li> <li>• Kegiatan</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 30. | Dinas Pasar                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Data Pedagang</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Perda Retribusi Pasar</li> <li>• Sumber Daya Organisasi</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |

| No.                       | Unit Satuan Kerja                              | Isi Situs Web  | Keterangan  |
|---------------------------|--|--|---|
| 31.                       | Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jenis Koperasi</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 32.                       | Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profil</li> <li>Visi dan Misi</li> <li>Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>Struktur Organisasi</li> <li>Layanan Masyarakat</li> <li>Proses Perijinan</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada data pada semua menu</li> </ul>                                    |
| 33.                       | Dinas Pendidikan                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Visi dan Misi</li> <li>Tujuan</li> <li>Program</li> <li>Contact Us</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 34.                       | Dinas Peternakan dan Perikanan                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Struktur Organisasi</li> <li>Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>Renstra</li> <li>Info Kegiatan Dinas</li> <li>Peraturan Daerah</li> <li>Data Peternakan dan Perikanan</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 35.                       | Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Sosial       |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Situs web tidak bisa dibuka</li> </ul>                                       |
| 36.                       | Dinas Kehutanan dan Perkebunan                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profil</li> <li>Visi dan Misi</li> <li>Stuktur Organisasi</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak ada data pada semua menu</li> </ul>                                    |
| <b>E. UNIT KERJA LAIN</b> |  |  |   |
| 37.                       | Apotik Seger                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Visi dan Misi</li> <li>Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>Struktur Organisasi</li> <li>Bulan Promo</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 38.                       | Bank Pasar                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Struktur Organisasi</li> <li>Visi dan Misi</li> <li>Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>Contact Us</li> <li>Produk</li> <li>Data Pegawai</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 39.                       | PDAM   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profil</li> <li>Visi dan Misi</li> <li>Layanan</li> <li>Struktur Organisasi</li> <li>Struktur Tarif</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hanya berisi informasi</li> <li>Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 40.                       | Panglungan                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Visi dan Misi</li> <li>Tujuan dan Sasaran</li> <li>Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>Struktur Organisasi</li> <li>Jumlah Tanaman yang Diusahakan</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hanya berisi informasi</li> </ul>  |

| No.                 | Unit Satuan Kerja     | Isi Situs Web  | Keterangan  |
|---------------------|-----------------------|--|---|
| 41.                 | Komisi Pemilihan Umum | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Link</li> <li>• Data</li> <li>• Informasi</li> <li>• Galeri</li> <li>• Berita Gambar</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 42.                 | Sekretariat DPRD      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekilas</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Visi dan Misi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Program Kerja</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| <b>F. KECAMATAN</b> |                       |  |   |
| 43.                 | Bandar Kedungmulyo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Kecamatan</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Keadaan Geografis</li> <li>• Produk Unggulan</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Rincian Tugas Staf</li> <li>• Data Penduduk</li> <li>• Data Desa</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 44.                 | Bareng                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Peta Kecamatan</li> <li>• Keadaan Wilayah</li> <li>• Data Penduduk</li> <li>• Data Pendidikan</li> <li>• Data Keagamaan</li> <li>• Dinas Pertanian</li> <li>• Profil Desa</li> <li>• Peta Desa</li> <li>• Produk Unggulan</li> <li>• Sekilas Info</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 45.                 | Diwek                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Kecamatan</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Potensi Kecamatan</li> <li>• Rencana Strategis</li> <li>• Data Wilayah</li> <li>• Gambaran Umum</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 46.                 | Gudo                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geografi</li> <li>• Demografi</li> <li>• Keagamaan</li> <li>• Pendidikan</li> <li>• Kesehatan</li> <li>• Visi dan Misi</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |

| No. | Unit Satuan Kerja | Isi Situs Web  | Keterangan   |
|-----|-------------------|--|--|
|     |                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk Unggulan</li> <li>• Peta Wilayah</li> <li>• Struktur Organisasi</li> </ul>   |  |
| 47. | Jogoroto          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil</li> <li>• Peta Kecamatan</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Kegiatan</li> <li>• Potensi Wilayah</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>         |
| 48. | Jombang           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Letak Geografis</li> <li>• Jarak Antar Desa</li> <li>• Peta Kecamatan</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Kontak Kami</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>         |
| 49. | Kabuh             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Halaman Depan</li> <li>• Tugas Pokok Fungsi</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Peta Kecamatan</li> <li>• Data Kecamatan</li> <li>• Tugas Staf</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>         |
| 50. | Kesamben          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Kecamatan</li> <li>• Kondisi Geografis</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Cagar Budaya Kedaulatan</li> <li>• Data Akses Maskin</li> <li>• Data PBB Tahun 2005</li> <li>• Data Penduduk</li> <li>• Data Pendidikan</li> <li>• Potensi Kecamatan</li> <li>• Data Pertanian</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>         |
| 51. | Kudu              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Penduduk</li> <li>• Keadaan Wilayah</li> <li>• Data Pendidikan</li> <li>• Data Keagamaan</li> <li>• Data Kesehatan</li> <li>• Data Produk Unggulan</li> <li>• Obyek Wisata</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>         |
| 52. | Megaluh           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Peta wilayah</li> <li>• Megaluh Dalam Angka</li> <li>• Produk Unggulan</li> <li>• Dinas / Instansi</li> <li>• Lain-lain</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak ada data pada semua menu</li> </ul> |

| No. | Unit Satuan Kerja | Isi Situs Web   | Keterangan  |
|-----|-------------------|---|---|
| 53. | Mojoagung         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Kecamatan</li> <li>• Produksi Unggulan</li> <li>• Data Penduduk</li> <li>• Data Pendidikan</li> <li>• Tempat Wisata</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 54. | Mojowarno         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selayang Pandang</li> <li>• Geografis</li> <li>• Demografis</li> <li>• Perekonomian</li> <li>• Produk Unggulan</li> <li>• Obyek Wisata</li> <li>• Peta Kecamatan</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 55. | Ngoro             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seksi-Seksi</li> <li>• Profil Kecamatan</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Peta Kecamatan</li> <li>• Desa-Desa</li> <li>• Info Terkini</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 56. | Ngusikan          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Wilayah</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Kondisi Geografis</li> <li>• Kondisi Perekonomian</li> <li>• Data Penduduk</li> <li>• Sosial Budaya</li> <li>• Galeri Foto</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 57. | Perak             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Kecamatan</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Luas Wilayah</li> <li>• Data Penduduk</li> <li>• Data Pendidikan</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 58. | Peterongan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peta Kecamatan</li> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Data Penduduk</li> <li>• Lembaga Pendidikan</li> <li>• Data Industri</li> <li>• Peta Kecamatan</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 59. | Plandaan          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Keadaan Wilayah</li> <li>• Data Umum</li> <li>• Potensi</li> <li>• Wisata</li> <li>• Foto Galeri</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 60. | Ploso             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda Kerja</li> <li>• Peta Wilayah</li> <li>• Data Kependudukan</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Desa se Kecamatan</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |

| No. | Unit Satuan Kerja | Isi Situs Web   | Keterangan  |
|-----|-------------------|---|---|
|     |                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk Unggulan</li> <li>• Kantor Kecamatan</li> <li>• Produk Unggulan</li> <li>• Lain-Lain</li> </ul>   |   |
| 61. | Sumobito          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Kecamatan</li> <li>• Rencana Strategis</li> <li>• Bagan Struktur</li> <li>• Foto Galeri</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> </ul>  |
| 62. | Tembelang         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Struktur Organisasi</li> <li>• Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>• Peta Wilayah</li> <li>• Data Kependudukan</li> <li>• Kantor Kecamatan</li> <li>• Tugas Staf</li> <li>• Produk Unggulan</li> <li>• Profil Desa</li> <li>• Lain-Lain</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |
| 63. | Wonosalam         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geografis</li> <li>• Demografis</li> <li>• Produk Desa</li> <li>• Stuktur Organisasi</li> <li>• Jumlah Pengunjung</li> <li>• Pojok Tani Ternak</li> <li>• Pojok Desa</li> <li>• Patut Disimak</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya berisi informasi</li> <li>• Terdapat menu yang tidak ada data</li> </ul> |

Sumber : [www.jombang.go.id](http://www.jombang.go.id) (diolah)

**Lampiran 4**  
**Jenis dan Waktu Pelayanan Perijinan**  
**Pada Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Pemerintah Kabupaten Jombang**

| <b>Bidang</b>                   | <b>Jenis Perijinan</b>  | <b>Waktu Penyelesaian</b>   |
|---------------------------------|---|---|
| Industri                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ijin Usaha Perdagangan</li> <li>• Ijin Usaha Industri</li> <li>• Ijin Perluasan Industri</li> <li>• Ijin Tanda Daftar Perusahaan</li> <li>• Ijin Tempat Usaha</li> <li>• Ijin Tanda Daftar Gudang</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 hari kerja</li> <li>• 4 hari kerja</li> <li>• 4 hari kerja</li> <li>• 4 hari kerja</li> <li>• 4 hari kerja</li> <li>• 4 hari kerja</li> </ul>  |
| Kesehatan                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ijin Industri Makanan / Minuman</li> <li>• Ijin Mendirikan Rumah Bersalin</li> <li>• Ijin Mendirikan Apotek</li> <li>• Ijin Balai Pengobatan / Rumah Sakit Swasta</li> <li>• Ijin Optical</li> <li>• Ijin Laboratorium Klinik Swasta</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 hari kerja</li> <li>• 7 hari kerja</li> <li>• 7 hari kerja</li> <li>• 7 hari kerja</li> <li>• 7 hari kerja</li> <li>• 7 hari kerja</li> </ul> |
| Lingkungan Hidup dan Kebersihan | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ijin Undang-Undang Gangguan (HO)</li> <li>• Ijin Pengambilan Air Bawah Tanah</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 hari kerja</li> <li>• 7 hari kerja</li> </ul>   |
| Peternakan dan Perikanan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ijin Usaha Peternakan</li> <li>• Ijin Usaha Perikanan</li> <li>• Ijin Pemotongan Ternak di RPH</li> <li>• Ijin Pemotongan Ternak di TPH</li> <li>• Ijin Pengambilan Hasil Budidaya Sarang Burung</li> <li>• Ijin Toko Obat Hewan</li> </ul>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 hari kerja</li> <li>• 7 hari kerja</li> <li>• 7 hari kerja</li> <li>• 7 hari kerja</li> <li>• 7 hari kerja</li> <li>• 7 hari kerja</li> </ul>  |
| Pengairan                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ijin Membongkar, Mengubah, atau Membongkar Bangunan di Dalam, di Atas, atau Melintasi Saluran Irigasi</li> <li>• Ijin Penggunaan Bangunan di Atas Perairan Umum</li> <li>• Ijin Pemakaian Tanah Pengairan</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 hari kerja</li> <li>• 5 hari kerja</li> <li>• 5 hari kerja</li> </ul>  |
| Pertanian dan Ketahanan Pangan  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ijin Operasional Huller Keliling</li> <li>• Ijin Penggilingan Padi, Huller, dan Penyosohan Beras</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 hari kerja</li> <li>• 2 hari kerja</li> </ul>  |
| Pemuda, Budaya, dan Olahraga    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ijin Tontonan / Pertunjukkan, Penggunaan Gedung Kesenian atau Olahraga</li> <li>• Ijin Usaha Hotel, Restoran, dan Biro Jasa</li> <li>• Ijin Pendirian Tempat Rekreasi dan Olahraga</li> <li>• Ijin Pendirian Usaha Billyard, Karaoke, atau Diskotik</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 hari kerja</li> <li>• 4 hari kerja</li> <li>• 4 hari kerja</li> <li>• 4 hari kerja</li> </ul>  |



| Bidang | Jenis Perijinan   | Waktu Penyelesaian  |
|--------|---|---|
|        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ijin Usaha Penginapan Remaja, Usaha Pondok Wisata</li><li>• Ijin Usaha Hotel dengan Tanda Bunga Melati</li><li>• Ijin Usaha Wisata Tirta</li><li>• Ijin Usaha Rumah Makan &amp; Bar</li><li>• Ijin Usaha Kawasan Wisata</li><li>• Ijin Usaha Video Game atau Play Station</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 4 hari kerja</li><li>• 4 hari kerja</li><li>• 4 hari kerja</li><li>• 4 hari kerja</li><li>• 4 hari kerja</li><li>• 4 hari kerja</li></ul> |

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



## CURRICULUM VITAE

Nama : FARRITINA DIODAWATI

Nomor Induk Mahasiswa : 0310310053

Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 24 Februari 1986

Pendidikan :

1. SD Negeri Japanan 1 Tamat Tahun 1997
2. SLTP Negeri 1 Mojoagung Tamat Tahun 2000
3. SMU Negeri 3 Jombang Tamat Tahun 2003
4. Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi  
Publik Universitas Brawijaya Tamat Tahun 2007

