

**PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS WEB
(*ELECTRONIC GOVERNMENT*) DALAM RANGKA
MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
(Studi Kasus Pada Dinas Kominfo Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Oleh :

**Kholid Idris
0610313098**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI PEMERINTAH DAERAH
MALANG
2013**

MOTTO

Kaum arif lebih khawatir ketika diberi kelapangan daripada ketika diberi kesempatan ia tidak berhenti menjaga adab pada saat berada dalam kelapangan, meskipun itu hanya sedikit

(Ibnu Athaillah)

Sebaik-baik kekayaan adalah akal, seburuk-buruk kemiskinan adalah kebodohan sehina-hina orang adalah yang bangga dengan dirinya sendiri dan sebaik-baik amal saleh adalah akhlak mulia.

(Ali bin Thalib)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS WEB
(ELECTRONII GOVERNMENT) DALAM RANGKA
MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
(Studi Kasus Pada Dinas Kominfo Kota Malang)

Disusun Oleh : KHOLID IDRIS
NIM : 0610313098
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi : Pemerintahan Daerah

Komisi Pembimbing,

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dr. Rivanto, M. Hum.
NIP. 19600430 198601 1 001

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Senin
Tanggal : 22 Juli 2013
Jam : 10.00-11.00 WIB
Skripsi atas nama : Kholid Idris
Judul : Penerapan Teknologi Informasi Berbasis WEB (Electronic Government) Dalam Rangka Memberikan Layanan Informasi Publik.
(Studi Kasus Pada Dinas Kominfo Kota Malang)

dan dinyatakan lulus.

MAJELIS PENGUJI

Ketua



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

Anggota



Dr. Rivanto, M. Hum.
NIP. 19600430 198601 1 001

Anggota



Dr. Heru Ribawanto, MS.
NIP. 19520911 197903 1 002

Anggota



Trisnawati, S.Sos, M.AP.
NIP.19800307 200801 2 012

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis saya kutip 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 dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 17 Juli 2013

Mahasiswa,



Kholid Idris

NIM. 0610313098

RINGKASAN

Kholid Idris., 2013, **Penerapan Teknologi Informasi Berbasis Web Dalam Rangka Memberikan Pelayanan informasi Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kominfo Kota Malang)**, Dr.Drs.Muchamad Makmur,MS; Dr. Riyanto, M. Hum. 130+

Penelitian ini dilakukan atas dasar kemajuan yang ingin dicapai melalui *electronic government* tidak dapat dicapai dengan mudah oleh Dinas Kominfo kota Malang, karena itu pengembangan *electronic government* dari tahap awal menuju tahap yang lebih tinggi adalah suatu permasalahan sekaligus sebagai tantangan yang harus dihadapi oleh Dinas Kominfo Kota Malang. Fokus / Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah : 1. Bagaimanakah penerapan teknologi berbasis web (e-gov) pada Kota Malang? 2. Faktor-faktor apa sajakah yang mendukung dan menghambat pemanfaatan teknologi berbasis web dalam rangka meningkatkan kualitas layanan informasi di Kota Malang?. 3. Bagaimanakah upaya Dinas Kominfo dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Publik? Dengan permasalahan di atas, penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa penerapan teknologi berbasis web (e-gov) di Kota Malang dan mendeskripsikan serta menganalisa faktor-faktor pendukung dan menghambat pemanfaatan *electronic government* di Kota Malang serta mendiskripsikan dan menganalisa upaya Dinas Kominfo dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan interview, observasi dan dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan di Kantor Dinas komunikasi dan Informatika Kota Malang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Huberman, yang terfokus pada kegiatan analisis untuk menindaklanjuti data yang telah diproses dan menarik kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan dalam pelaksanaan *Electronic Government* Di kota malang masih menemukan banyak hambatan. Dimana hambatan itu berupa kurangnya Sumber daya manusia yang memadai. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek penting yang ikut menentukan sebuah kesuksesan program, hal ini mengingat SDM merupakan ujung tombak penerapan suatu program dalam hal ini adalah penerapan *electronic government*. selain itu hambatan yang mempengaruhi terlaksananya *electronic government* yang baik di kota malang adalah masalah keuangan. Keuangan disini sebagai sumber utama pendanaan agar terselenggaranya pemerintahan yang baik. Pemerintah disini dituntut untuk memberikan pendanaan yang cukup agar penerapan *electronic government* di kota malang terselenggara dengan baik.

SUMMARY

Kholid Idris., 2013, **Application of Information Technology in the Context of Web-Based Service Providing Public information (Case Study of Communication and Information Office of Malang)**, Dr.Drs.Muchamad Makmur,MS; Dr. Riyanto, M. Hum. 130+

The research was conducted on the basis of progress to be achieved through electronic government can not be reached easily by the Department of Communications and Informatics Malang, because electronic government development of an early stage towards a higher stage is a problem as well as the challenges faced by the Department of Communications and Informatics Malang. Focus / formulation of the problem in this thesis is : 1. How is the application of web-based technologies (e-gov) in Malang? 2. What are the factors that support and hinder the use of web-based technologies in order to improve the quality of information services in Malang? 3. How are the Department of Communication and Information Technology in order to improve the quality of public services? With the above problems, a study conducted aimed to describe and analyze the application of web-based technologies (e-gov) in Malang and describe and analyze the factors enabling and inhibiting the use of electronic government in Malang and describe and analyze the Department of Communications and Information Technology efforts in improving the quality of public services.

Research conducted using the descriptive research method qualitative approach. The data was collected by conducting interviews, observation and documentation. Data collection was conducted in the Office of Communication and Information Technology Malang. Data analysis was performed using an interactive model of Huberman, who focused on the analysis of the activities to follow up data that has been processed and draw conclusions.

Results of the study showed the implementation of Electronic Government in poor cities still find many obstacles. Where the barrier is a lack of adequate human resources. Human Resources (HR) is one of the important aspects that will determine the success of a program. it is considering HR is spearheading the implementation of a program in this case is the application of electronic government. besides the constraints affecting the implementation of electronic government in cities is unfortunate financial problems. Here as the main financial source of funding so that the implementation of good governance. Here the government is required to provide sufficient funding for the application of electronic government in the poor city held properly.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul

Penerapan Teknologi Informasi Berbasis WEB (Electronic Government) Dalam Rangka Memberikan Layanan Informasi Publik. (Studi Kasus Pada Dinas Kominfo Kota Malang).

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

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya berterimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Dr. M.R. Khairul Muluk, S.Sos,M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Publik beserta seluruh staff Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Dr.Drs. Mochamad Makmur, MS selaku dosen pembimbing, terima kasih telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan saran dan masukannya dalam penyempurnaan skripsi ini dan Semoga Bapak selalu di berikan kesehatan.
4. Dr. Riyanto, M. Hum. selaku dosen pembimbing, terima kasih telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukannya dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang atas segala ilmu yang diberikan selama belajar di Fakultas Ilmu Administrasi.

6. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu dan memberikan kemudahan dan kelancaran administrasi kepada penulis selama ini.
7. Orang tua saya, Alm.KH.Fatchur Rahman dan Ummi Hj.Nur Fatonah, serta Keponakan-keponakan ku, terima kasih atas doa dan dukungannya.
8. Bapak Louden beserta seluruh staff Dinas Kominfo Kota Malang yang telah banyak membantu dan memberikan informasi kepada peneliti.
9. Bapak
10. Ibu Yuli, kasubag penyusun program beserta seluruh staff Dinas Kominfo Kota Malang yang telah banyak membantu dan memberikan informasi kepada peneliti.
11. Teman-teman semuanya, khususnya teman-teman Fakultas Ilmu Administrasi kelas A,B,C,D Administrasi Publik 2006, terima kasih atas segala kenangan dan pengalaman selama berada di Fakultas Ilmu Administrasi.
12. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa senantiasa membalas budi baik semua pihak yang telah membantu sampai akhir penyusunan skripsi ini.

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

Malang, 16 Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO

TANDA PERSETUJUAN

TANDA PENGESAHAN

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

RINGKASAN..... i

SUMMARY..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR LAMPIRAN..... x

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 A. Latar Belakang..... 1

 B. Rumusan Masalah..... 9

 C. Tujuan Penelitian..... 9

 D. Kontribusi Penelitian..... 10

 E. Sistematika Pembahasan..... 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 12

 A. Pengertian Administrasi Publik..... 12

 1. Istilah Administrasi..... 12

 2. Istilah Adminitrasi Publik..... 13

 3. Peran Administrasi Publik..... 17

 4. Etika Administrasi Publik..... 19

 5. Tujuan Kegiatan Adminitrasi Publik..... 21

 B. Electronic Government (Pemerintahan elektronik)..... 23

 1. Sistem Informasi Berbasis Komputer..... 23

 2. Definisi Electronic Government..... 24

 3. Latar Belakang Electronic Government..... 25

 4. Jenis-jenis Pelayanan Pada E-gov..... 28

 5. Tipe Relasi dalam Electronic Government..... 29

 6. Electronic Government sebagai media komunikasi massa..... 31

 7. Electronic Government dan Website..... 33

 C. Kualitas Pelayanan Publik..... 35

 1. Definisi Kualitas..... 35

 2. Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik..... 38

 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik..... 41

 4. Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik..... 43

 D. Electronic Government dan Kualitas Pelayanan..... 47

 1. Definisi Pelayanan Publik..... 47

 2. Bentuk Pelayanan Publik..... 51



3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	51
4. Asas Pelayanan Publik.....	52
5. Kelompok Pelayanan Publik.....	53
6. Dimensi dan indikator kualitas Layanan.....	54

BAB III METODE PENELITIAN..... 58

A. Jenis Penelitian.....	58
1. Metode Deskriptif.....	59
2. Metode Pendekatan kualitatif.....	60
B. Fokus Penelitian.....	60
C. Lokasi dan Sumber Data.....	62
D. Jenis dan Sumber Data.....	62
E. Teknik Pengumpulan Data.....	63
F. Instrumen Penelitian.....	64
G. Analisis Data.....	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 67

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Dan Situs Penelitian.....	67
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	67
a. Gambaran umum kota Malang.....	67
b. Visi, Misi dan program pembangunan Kota Malang.....	69
c. Kondisi Ekonomi, pariwisata dan budaya.....	70
2. Gambaran Umum Dinas Kominfo kota Malang.....	72
a. Profil Dinas Kominfo.....	72
b. Lokasi Dinas Kominfo.....	74
c. Visi dan Misi.....	74
d. Struktur organisasi.....	74
e. Tugas Pokok dan fungsi.....	76
B. Data Fokus Penelitian.....	79
1. Penerapan electronic government pada pemerintah kota malang.....	79
a. Penetapan layanan informasi melalui website.....	80
b. Pelayanan penyampaian informasi pada masyarakat.....	89
c. Pola interaksi electronic government di Kota malang.....	94
1) Government to Business.....	94
2) Government to citizen.....	96
3) Government to Government.....	98
2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan electronic Government.....	99
a. Faktor pendukung.....	99



1. Internal.....	100
2. Eksternal.....	102
b. Faktor penghambat.....	102
1. Internal.....	103
2. Eksternal.....	104
3. Upaya Dinas Kominfo dalam meningkatkan layanan informasi.....	106
C. Analisis data Fokus penelitian.....	111
1. Penerapan electronic government pada pemerintah kota malang.....	111
a. Penetapan layanan informasi melalui website.....	111
b. Pelayanan penyampaian informasi pada masyarakat.....	116
c. Pola interaksi electronic government di Kota malang.....	119
1) Government to Business.....	120
2) Government to citizen.....	121
3) Government to Government.....	122
2. Faktor pendukung dan penghambat penerapan electronic Government.....	122
a. Faktor pendukung.....	123
1. Internal.....	123
2. Eksternal.....	123
b. Faktor penghambat.....	125
1. Internal.....	125
2. Eksternal.....	126
3. Upaya Dinas Kominfo dalam meningkatkan layanan informasi.....	128
BAB V PENUTUP.....	135
A. Kesimpulan.....	135
B. Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA.....	139



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1.	Struktur organisasi Dinas Kominfo	75



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

No.	Judul	Hal.
1	Struktur Organisasi Dinas Kominfo	75
2	Mekanisme pengolahan Data Masukan	81
3	Situs Resmi Kota Malang	83
4	Link SIPID Kota Malang	95
5	Buku keluhan masyarakat	98



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi merupakan sebuah fenomena di mana Negara-negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antara masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Di dalam format ini, proses interaksi dan komunikasi antar Negara-negara di dunia akan jauh lebih intens dibandingkan dengan apa yang selama ini pernah terjadi. Adalah merupakan suatu kenyataan bahwa globalisasi telah membuka isolasi batasan antar Negara yang selama ini berlaku terutama untuk hal-hal yang berhubungan dengan politik, ekonomi, sosial, budaya, dan hukum akibat sedemikian cepat dan akuratnya informasi mengalir dari suatu tempat ke tempat yang lain.

Efek dari Era globalisasi telah membawa isu-isu : demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka dan sebagainya ; sebagai hal utama yang harus diperhatikan oleh bangsa-bangsa di dunia jika bangsa tersebut tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia. Dalam hubungan ini, pemerintah sebuah Negara harus mereposisi perannya dari fokus pada masalah internal dalam negeri ke orientasi eksternal dan fokus pada pergaulan global

Kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi begitu pesat, sehingga memungkinkan diterapkannya cara-cara baru yang lebih efisien untuk produksi, distribusi dan konsumsi barang dan jasa yang dalam sektor pemerintahan lekat

dengan istilah pelayanan public. Berkembangnya teknologi informasi ini telah membawa perubahan dalam pola berpikir masyarakat juga persepsi terhadap penyelenggaraan pelayanan public dan pemerintahan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai pola pengambilan keputusan yang mulai dilakukan dengan berbagai teknologi informasi, sajian data berbasis web (*web based*) pun berkembang untuk mengakomodasi kebutuhan informasi dari segala tingkat masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi yang tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini, telah membawa tuntutan yang besar dari masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintah, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan yang baik atau lazim di sebut *good governance*. *Good Governance* sekarang sudah menjadi tren di kalangan pemerintahan di dunia di mana di dalamnya terdapat nilai-nilai yang diyakini dapat membantu mensukseskan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah, nilai nilai tersebut salah satunya adalah partisipasi dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan, serta adanya keterbukaan dan kemudahan terhadap akses informasi.

Dalam kaitannya dengan perwujudan pelayanan public yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Pemanfaatan kemajuan teknologi ini diharapkan dapat menciptakan peradaban dan budaya baru, yaitu tatanan pola hidup masyarakat dan pemerintahan yang modern. Hage dan powers (1992) dan anwar

(2003 :111) menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer. Seiring dengan perkembangan, penggunaan teknologi computer akan semakin meluas di segala segi kehidupan kita. Dalam perkembangan teknologi baru bahkan muncul yang dinamakan komputer jaringan yang biasa disebut *international network* (internet). Internet (*International network*) adalah jaringan dari sekumpulan jaringan (*networks of networks*) yang terdiri atas jutaan komputer dari seluruh dunia dengan *transmission control protocol / internet protocol* (TCP/IP) dapat saling berkomunikasi. Melalui jaringan internet begitu mudahnya pengaruh teknologi informasi dari luar masuk ke dalam suatu wilayah negara sehingga meniadakan batas-batas wilayah negara.

Teknologi informasi (internet) jika digunakan oleh pemerintahan di daerah sangat besar perannya, terutama dalam hal penyediaan layanan informasi yang akurat dan terpadu baik bagi masyarakat di daerah maupun bagi pemerintah daerah sendiri, menciptakan jalur komunikasi yang cepat dan akurat antara pemerintah daerah dengan pihak swasta, pemerintah dengan masyarakat, antar masyarakat di daerah. Hubungan antara pemerintah dengan teknologi informasi ini memunculkan konsep *Electronic service Delivery* (ESD) yaitu melalui media elektronik dan digital pemerintah dapat menyediakan jasa pelayanan masyarakat (rahardjo,2001:7). ESD ini kemudian berkembang dan menjadi cikal bakal dari *Electronic government*, yaitu pemerintah menggunakan teknologi informasi (internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan masyarakat umum, kalangan industri dan sektor publik lainnya.

Khoirul Anwar (2003 : 112) menyebutkan pengertian dari *electronic government* adalah

“sistem manajemen informasi pemerintah daerah yang merupakan subsistem dari sistem Informasi manajemen negeri (SIMDAGRI). Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, sebagai media komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi atau manajemen pemerintah yang lebih efisien”.

Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, penambahan pendapatan dan pengurangan biaya, intinya ada kemajuan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pemanfaatan teknologi informasi sebelum adanya konsep *electronic government* di lingkup pemerintahan di negara kita diungkapkan oleh Setyadi (2002 : Hal 1) :

“Sudah banyak institusi pemerintah di Indonesia yang menggunakan Sistem Informasi (SI) untuk menunjang operasional masing-masing. Namun SI ini masih berupa rangkaian teknologi terpisah satu dengan yang lainnya, relatif tidak ada keterhubungan dan ketersesuaian, bahkan disatu departemen sekalipun. Sebagian besar SI ini masih berorientasi ke dalam, artinya hanya untuk memenuhi kepentingan internal organisasi saja. Penggunaan SI untuk pelayanan public masih belum lazim, bukan saja disebabkan oleh belum tersedianya teknologi yang mudah dan murah untuk pelayanan public, namun adanya permasalahan lain yaitu tatanan peraturan dan perundangan yang belum mendukung adanya pelayanan publik melalui media *on-line*”.

Pemerintah pada tahun 2003 juga mengeluarkan INPRES no 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *electronic government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktifitas yang berkaitan, yaitu :

- a. Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kedua secara elektronik.
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah Negara.

Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *electronic government* adalah untuk menciptakan *customer online* dan bukan *in-line*. *Electronic government* bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu *electronic government* juga bertujuan untuk mendukung *good governance*. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. *Electronic Government* dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan / kebijakan oleh pemerintah. *Electronic Government* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Adapun konsep dari *electronic government* adalah menciptakan interaksi yang ramah, nyaman, transparan dan murah antara pemerintah dan masyarakat (*G2C-government to citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B-government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*).

Electronic government yang menyediakan pelayanan melalui internet dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara

penuh. Interaksi satu arah bisa berupa fasilitas men-download formulir yang dibutuhkan. Pemrosesan / pengumpulan formulir secara online merupakan contoh interaksi dua arah. Sedangkan pelayanan elektronik penuh berupa pengambilan keputusan dan delivery (pembayaran). Berdasarkan fakta yang ada pelaksanaan *electronic government* di Indonesia sebagian besar barulah pada tahap publikasi situs oleh pemerintah atau baru pada tahap pemberian informasi. Data maret 2002 menunjukkan 369 kantor pemerintahan telah membuka situs mereka. Akan tetapi 24% dari situs tersebut gagal untuk mempertahankan kelangsungan waktu operasi karena anggaran yang terbatas. Saat ini hanya 85 situs yang beroperasi dengan pilihan yang lengkap (Jakarta post, januari 2003). Akan tetapi perlu digaris bawahi bahwa *electronic government* bukan hanya sekedar publikasi situs oleh pemerintah. Pemberian pelayanan sampai dengan tahap full-electronic delivery service perlu diupayakan.

Situs-situs institusi public di Indonesia selain dapat diakses secara langsung dapat diakses melalui entry point lembaga publik Indonesia www.indonesia.go.id yang merupakan portal nasional Indonesia. Dari situs ini selain memperoleh informasi pengunjung juga dapat mengakses secara langsung beberapa situs institusi publik dan media.

Hal ini tentunya menjadi tantangan besar dalam penerapan *electronic government*. Salah satu pemerintah daerah yang telah berinisiatif membuat situs yang tidak hanya mampu menyediakan data tetapi juga melibatkan partisipasi publik, mampu memberikan pelayanan secara online adalah pemerintah kota Malang. *Electronic government* diterapkan di pemkot malang terhitung sejak Mei 2005. media yang digunakan secara resmi oleh pemerintah kota malang adalah

website. Saat ini pemerintah kota Malang sudah merilis situs web resmi dengan alamat www.malangkota.go.id. Pelaksana teknis dari *electronic government* Kota Malang sendiri adalah oleh Dinas Kominfo. Dinas Kominfo bertugas merancang situs Pemerintah kota Malang, melakukan pengolahan *data base*, memperbaharui informasi-informasi dalam situs, menanggapi keluhan dan pengaduan dari masyarakat secara online serta mengembangkan *website* kota Malang. Inovasi ini merupakan bentuk pelaksanaan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan pengembangan *electronic government* yang telah disampaikan di atas. Penggunaan teknologi informasi ini merupakan langkah strategis Pemkot Malang menghadapi tantangan global (misalnya pasar bebas Asean tahun 2003).

Pemerintah Kota Malang sendiri dalam dua tahun awal pelaksanaan *electronic government* tergolong baik dalam penerapannya. Hal ini dapat dilihat dari layanan-layanan yang diberikan, kualitas website, serta tampilan dari situ situ sendiri yang tidak membosankan. *Website* pemerintah Kota Malang juga sudah meraih prestasi antara lain peringkat tiga situs terbaik kategori pemerintahan daerah versi litbang, KOMPAS pada tahun 2006 dibawah Kota Bandung dan Kota Bogor. Selain itu sudah dua kali Kota Malang meraih gelar *electronic government award* yang terakhir adalah *Spesial Achievement for e-Education*. Prestasi yang telah diraih melalui program *electronic government* ini berdasarkan penilaian sesuai dengan panduan depkominfo, yaitu meliputi fungsi kualitas, tampilan situs, dan inovasi pengelola situs. Dalam kaitannya dengan pemberian layanan pada masyarakat terdapat beberapa temuan kasus pelayanan secara manual yang kurang efektif, yaitu contohnya pelayanan public di pemkot Bekasi, yang masih bisa di bilang kurang memuaskan meski akhir-akhir ini pelaksanaan pelayanan mulai

meningkat dan membaik. Di dua pemerintahan ini, untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat terhadap perizinan bahkan pembuatan KTP, KK termasuk Akta Kelahiran, pemerintah sudah membuat kantor khusus yang dikenal dengan pelayanan “Satu Atap” di Kota Bekasi. Sayangnya untuk mengurus KTP dan KK, masih harus di kantor lurah, kepala desa dan kecamatan. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, memang sudah seharusnya pelayanan yang seperti itu ditinggalkan dan beralih menggunakan *electronic government* sehingga tingkat transparansi dan akuntabilitas public dapat dicapai.

Persoalan lain yang muncul dalam perkembangannya, *electronic government* juga memiliki permasalahan yang sama dengan daerah-daerah lainnya di Indonesia, yaitu terdapatnya suatu kecenderungan untuk mengalami stagnasi di dalam perkembangannya yakni hanya mempublikasikan informasi seputar profil instansi tersebut, dan kebanyakan terdiri dari menu utama : (1) profil, (2) Visi dan misi, (3) prosedur pelayanan public, dan (4) berita seputar instansi yang bersangkutan. Selain itu forum diskusi juga masih banyak yang kosong tidak ada aktivitas. Beberapa website pun baru membuat topic diskusi namun sama sekali tidak ada aktivitas bahkan buku tamu yang hanya ditujukan kepada admin bersifat interaksi satu arah.

Sebagai sesuatu hal yang baru, kemajuan yang ingin dicapai melalui *electronic government* tidak dapat dicapai dengan mudah oleh Dinas Kominfo kota Malang, karena itu pengembangan *electronic government* dari tahap awal menuju tahap yang lebih tinggi adalah suatu permasalahan sekaligus sebagai tantangan yang harus dihadapi oleh Dinas Kominfo Kota Malang untuk dapat

mewujudkan suatu *electronic government* yang benar – benar efektif di dalam menunjang pelayanan publik.

Sesuai dengan kenyataan dan fenomena-fenomena yang telah dijabarkan di atas, maka hal ini di jadikan latar belakang penelitian yang dilakukan di Pemerintah Kota Malang dengan mengambil judul penelitian : **Penerapan Teknologi Informasi Berbasis Web (*Electronic Government*) Dalam rangka Memberikan Layanan Informasi Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kominfo Kota Malang)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- a. Bagaimanakah penerapan teknologi berbasis web (E-Gov) di pemerintah Kota Malang?
- b. Faktor – faktor apakah yang mendukung dan menghambat pemanfaatan teknologi berbasis web dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di pemerintah kota Malang?
- c. Bagaimana upaya dinas Kominfo Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan informasi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan :

- a. Tentang penerapan teknologi berbasis web (E-Gov) di pemerintah kota Malang

- b. Tentang Faktor – faktor pendukung dan penghambat pemanfaatan teknologi berbasis web dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik..
- c. Tentang upaya Dinas kominfo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

D. Kontribusi Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis :
 - a. Memberikan sumbangan pengetahuan tentang teknologi berbasis web untuk meningkatkan pelayanan publik dalam khasanah Administrasi Publik, khususnya di lingkungan Pemkot Malang..
 - b. Sebagai sarana pengembangan aktualisasi diri untuk mengembangkan ilmu Administrasi Publik.
2. Secara Praktis :
 - a. Memberikan Masukan untuk peningkatan pelayanan publik melalui program *Electronic Government*
 - b. Dapat menjadi pertimbangan bagi daerah untuk mengembangkan *Electronic Government* ke arah yang lebih baik.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai skripsi ini, di bawah ini disampaikan pokok-pokok pembahasan yang ada dalam setiap bab, yaitu :

- BAB I : Pendahuluan, dalam bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kontribusi dari penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : Tinjauan Pustaka, dalam bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan dalam disiplin ilmu sosial yang ada kaitanya dengan materi penulisan skripsi, dalam hal ini mengenai masalah *Electronic Government* di pemkot Malang

BAB III : Metode Penelitian Sosial, dalam bab ini menguraikan tentang jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti, fokus penelitian, lokasi penelitian, penentuan jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisa data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan, dalam bab ini berisikan mengenai hasil penelitian berupa data-data yang diperoleh selama penelitian, analisa data dan intepretasi data.

BAB V : Penutup, berisikan beberapa kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan temuan pokok baik bersifat substansial maupun metode teknis, serta implikasi dari hasil pembahasan. Sedangkan saran memuat rekomendasi tentang studi lanjutan yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Administrasi Publik

1. Istilah administrasi

Administrasi dapat diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

Administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Kegiatan perencanaan, pengorganisasian dan kepemimpinan secara implisit termasuk ke dalam definisi tersebut. Adapun mendefinisikannya kembali serta menginterpretasikan dan menggunakan tujuan organisasi sebagai tuntutan program dan pelayanan, mengamankan sumber daya keuangan, fasilitas, staff, dan berbagai bentuk dukungan lainnya, mengembangkan program dan pelayanan, mengembangkan struktur dan prosedur organisasi, menggunakan kepemimpinan dalam proses pembuatan kebijakan, pengembangan prosedur, dan prinsip-prinsip operasi, mengevaluasi program dan kepegawaian secara berkesinambungan dan membuat perencanaan serta melakukan penelitian, dan menggunakan

kepemimpinan dalam proses perubahan yang dibutuhkan dalam organisasi pelayanan manusia.

2. Istilah administrasi publik

Administrasi publik, menurut Chander dan Plano (1988:29-30), dikutip Pasolog adalah

”Proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

Kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Di dalam pernyataannya terdapat variasi persepsi tentang administrasi publik. McChurdy (1986:17) dalam studi literturnya mengemukakan bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik yaitu sebagai salah satu metode memerintah suatu negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk meleakukan berbagai fungsi Negara. Dengan kata lain administrasi publik bukan hanya sekedar persoalan manejerial tetapi juga persoalan politik. Anggapan ini mungkin membingungkan pendefinisn administrsi publik, termasuk ruang lingkupnya. Akan tetapi hal ini justru menunjukkan bahwa administrasi publik itu terus mengalami perkembnagn dan justru sulit dipisahkan dari dunia politik Istilah administrasi publik juga seringkali diganti oleh para ahli ilmu politik dengan birokrasi. Variasi istilah ini lebih populer karena lebih mudah dipahami dan diamati secara nyata oleh orang awam dari pada istilah administrasi

publik. Selain itu, variasi makna ini mungkin juga berasal dari mensyarakat luas sebagai lawan dari individu tetapi publik juga menunjuk pada mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau dikenal dengan lembaga pemerintah.

Variasi makna administrasi publik dapat dilihat juga dari persepsi orang tentang kata administrasi publik itu sendiri, ada yang menterjemahkan administrasi publik sebagai *administration of public* atau administrasi dari publik, ada yang melihatnya sebagai *administration by public* atau administarasi oleh publik ada yang melihatnya *administration for public* atau administrasi untuk publik. Variasi terjemahan tersebut menarik karena dapat menunjukkan sesuatu rentangan kemajuan administrasi publik mulai dari administrasi publik yang berparadigma paling tidak demokratis sampai yang paling demokratis, atau dari yang tidak memperhatikan aspek pemberdayaan masyarakat sampai ke yang benar-benar memperhatikan pemberdayaan masyarakat.

Istilah *administration of public* menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau tidak baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur oleh pemerintahan.

Kemudian istilah *administration for public* menunjukkan suatu konteks yang lebih maju dari yang pertama diatas, yaitu pemerintah lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik (*public provider*). Dalam konteks ini diasumsikan bahwa pemerintah lebih responsif atau lebih tanggap terhadap apa

yang dibutuhkan masyarakat dan lebih mengetahui cara terbaik untuk memberi pelayanan publik kepada masyarakat, meskipun kebutuhan publik merupakan sasaran utama kegiatan pemerintah namun pemerintah tidak berupaya memberdayakan publik.

Selanjutnya istilah, *administration by public* merupakan konsep yang sangat berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat, lebih mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat karena pemerintah memberi kesempatan untuk itu. Dalam hal ini, kegiatan pemerintah lebih mengarah kepada “*empowerment*” yaitu pemerintah berupaya memfasilitasi masyarakat agar mampu mengatur hidupnya tanpa harus sepenuhnya tergantung terus-menerus kepada pemerintah. Akibatnya masyarakat dapat memiliki tingkat partisipasi yang tinggi, mulai dari penentuan kebutuhan sampai pada pelaksanaan dan penilaian hasil, sementara pemerintah lebih memainkan peranannya sebagai fasilitator, dan memfokuskan diri pada urusan-urusan kenegaraan yang bersifat strategis.

Dalam kaitannya dengan pendefinisian administrasi publik, Shafritz dan Russel (1997 hal 5-41), dikutip dalam Pasolog berpendapat bahwa sulit memberikan satu definisi administrasi publik yang dapat diterima semua pihak. Karena itu kedua pengarang ini memberikan beberapa definisi berdasarkan empat kategori yaitu kategori politik, legal/hukum, manajerial dan mata pencaharian.

Definisi berdasarkan kategori politik melihat administrasi publik sebagai “*what government does*” (apa yang dikerjakan pemerintah), baik langsung maupun tidak langsung, sebagai suatu tahapan siklus pembuatan kebijakan publik, sebagai implementasi kepentingan publik dan sebagai kegiatan yang dilakukan secara kolektif karena tidak dapat dikerjakan secara individu. Sedangkan definisi

berdasarkan katagori legal/hukum melihat administrasi publik sebagai penerapan hukum (*law in action*) sebagai regulasi, sebagai kegiatan pemberian sesuatu dan penguasa atau raja kepada rakyatnya, dan bentuk pengambilan paksa terhadap pihak-pihak yang kaya untuk dibagikan ke kalangan miskin, dimana pihak-pihak kaya yang merasa dirugikan harus tunduk dan mentaatinya.

Dilihat dari katagori manajerial, administrasi publik dipandang sebagai fungsi eksekutif dalam pemerintahan sebagai bentuk spesialisasi dalam manajemen (bagaimana mencapai hasil melalui orang lain) yang dalam prakteknya merupakan bentuk akal-akalan untuk menghasilkan sesuatu dengan anggaran yang besar tetapi dengan hasil yang kecil dan dilihat sebagai suatu seni dan bukan ilmu. Dan dilihat dari katagori mata pencaharian (*occupational definitions*) administarasi publik merupakan suatu bentuk merupakan suatu bentuk profesi mulai dengan tukang sapu sampai dokter ahli operasi otak di sektor publik dimana semua mereka tidak sadar bahwa mereka adalah administrator publik, sebagai upaya yang dapat didanai pemerintah, sebagai suatu penerapan idealisme dimana orang-orang yang bekerja ingin mewujudkan impian atau idealismenya, dan sebagai suatu bidang akademik yang terus memusatkan perhatiannya terhadap seni dan ilmu manajemen untuk diterapkan di sektor publik.

Dari semua batasan ini, ada beberapa makna penting yang harus diingat berkenaan dengan hakekat administrasi publik yaitu:

1. Bidang tersebut berkaitan dengan dunia eksekutif, meskipun juga berkaitan dengan dunia yudikatif dan legislatif.
2. Bidang tersebut berkenaan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik.

3. Bidang tersebut juga berkaitan dengan berbagai masalah manusiawi dan usaha kerja sama untuk mengemban tugas-tugas pemerintah.
4. Meskipun bidang tersebut berbeda dengan administrasi swasta tetapi ia *overlapping* dengan administrasi swasta.
5. Bidang tersebut diarahkan untuk menghasilkan *public goods dan service*.

3. Peran administrasi publik

Administrasi publik sebagai *the work of government* memiliki peran atau pengaruh yang sangat vital dalam suatu negara yang menggambarkan bahwa dinamika administrasi publik dapat membuat system kenegaraan yang ada menjadi lebih buruk. Peran tersebut juga dapat dilihat bahwa pemerintahan dapat menyengsarakan masyarakat kalau menerapkan administrasi publik dengan gaya *shadow democracy*. Sebaliknya Frederick A. Cleeland (dikutip dalam Pasolog) justru menunjukkan peran administrasi publik sangat vital dalam membantu mamberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi, yaitu :

“administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektifitas dan lebih menguntungkan lagi manakala pemerintah dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan sebagian dari tanggung jawab administrasi publik tersebut, sehingga berbentuk apa yang disebut *organized democracy*”.

Rondinelli (2007:21) ,dalam Pasolog mengungkapkan bahwa :

“peran pemerintah harus diarahkan kepada melayani masyarakat agar mencapai *democratic governance*. Dan hal ini harus dilakukan secara efektif melalui inovasi, prinsip-prinsip good governance, pemanfaatan teknologi, penguatan onstitusi-institusi publik, partisipasi, pengembangan kapasitas, desentralisasi pemberian pelayanan, pemberdayaan, dan kemitraan sektor publik dan swasta”

Gray (1989 hal 15-16), dalam Pasolog menjelaskan peran adminitrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

1. Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.
2. Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk meleaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
3. Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

Orientasi administrasi publik menurut Thoha (2005 hal 53), sekarang ini diarahkan kepada kepentingan dan kekuasaan pada rakyat. Alasan seperti itu teori administrasi publik lebih manekankan pada program aksi yang berorientasi pada kepentingan publik. Sehingga eksistensi administrasi publik tidak hanya sekedar lukisan saja melainkan adanya manfaat bagi kepentingan publik. Jadi administrasi publik lebih menekankan pada peranan publik untuk mencapai tujuan.

Meski demikian, sering muncul peran negatif dan administrasi publik. Hal ini dapat diamati secara jelas dari dinamika yang tidak sehat dari pengaturan dan perubahan jenis departemen, penempatan menteri dan semua jajaran dalam jabatannya, pengaturan persyaratan jabatan, mekanisme pengangkatan / pemilihan dan pemberhentian para gubernur, bupati dan walikota, serta semua sekretaris daerah, kepala dinas, badan dan kantor pada tingkat lokal. Peran tersebut juga dapat dirasakan ketika kualitas para birokrat kunci atau eksekutif seperti menteri dan semua eselon yang ada di pusat atau daerah tidak memadai, atau penggantian struktur dan fungsi birokrasi mulai dari pusat sampai di daerah dilakukan secara tidak responsif. Mungkin peran negatif yang paling dirasakan adalah ketika terjadi

kesalahan dalam pengaturan struktur organisasi publik, proses manajemen, dan pembuatan kebijakan publik yang kurang rasional, dan rendahnya etika dan moral birokrat. Di Negara sedang berkembang, peran negatif seperti ini masih Nampak dan menjadi salah satu sumber keterbelakangan.

Oleh karena itu, administrasi publik merupakan medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran administrasi publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan, dan kesejahteraan suatu Negara. Selain itu, administrasi publik juga dapat dilihat sebagai ajang dimana apat disaksikan atau dibuktikan apakah benar para elit-elit birokrasi dan politisi memenuhi janji-janjinya atau membuktikan komitmennya kepada publik yang telah memilih mereka. Karena itu, administrasi publik juga sangat berperan dalam menjaga *public trust*.

4. Etika Administrasi Publik.

Etika Administrasi Publik menjadi penting dalam pelaksanaan administrasi publik, karena pada akhirnya kualitas administrasi public / penyelenggaraan Negara akan sangat diwarnai oleh seberapa jauh etika tersebut berperan dalam “budaya administrasi public” yaitu cipta, rasa dan karya dari para penyelenggara administrasi public itu sendiri (terutama stake holders internal tapi juga peran stake holders eksternalnya).

Etika administrasi publik sebagai Etika sosial, sangat erat hubungannya dengan etika profesi politik, etika lingkungan hidup, etika keluarga, sikap terhadap sesame, bahkan kritik terhadap ideologi.

Ada perbedaan antara etika, moral dan moril. Walaupun kaitannya satu dengan yang lain sangat erat. Etika berarti watak, sedangkan moral berarti cara hidup atau kebiasaan, sedangkan moril berarti semangat atau dorongan batin. Secara filosofis mestinya Etika Administrasi Publik mengacu kepada watak, moral, dan semangat sekaligus.

Kebijakan publik sebagai rangkaian keputusan-keputusan yang mengandung konsekuensi moral, hendaklah mengandung nilai-nilai keadilan sosial, partisipasi masyarakat, kepedulian terhadap lingkungan dalam arti luas, pelayanan publik yang prima, moral individu / kelompok penyelenggara Negara yang baik, pertanggung jawaban public dan berdasarkan analisis yang etis serta bersifat sistematis. Ini berarti etika Administrasi Publik sudah seharusnya merefleksikan hal-hal tersebut diatas. Maksudnya adalah bahwa penyelenggara Negara haruslah mempunyai watak dan kebiasaan yang menjadikan nilai-nilai yang telah disinggung di atas menjadi “budaya administrasi publiknya”.

Walaupun etika administrasi public secara filosofis berkaitan dengan sejumlah nilai moral, perlu disusun lebih lanjut kode etik Administrasi Publik (penyelenggara Negara) sebagai pedoman. Hal ini penting agar ada sanksi moral (dapat juga berlanjut menjadi sanksi hukum) bagi penyelenggaranya.

Pelanggaran kode etik yang cukup kompleks tersebut pada tahap tertentu dapat dikucilkan, dianggap integritas dan kredibilitasnya rendah dan lainnya. Pada tahap selanjutnya dapat juga ditindaklanjuti dengan sanksi hukum tergantung kasusnya, bila ternyata menyangkut pelanggaran hukum. Secara praktis, etika administrasi public hendaknya mengacu pada :

1. Asas-asas umum penyelenggaraan yang baik, misalnya konsep good governance
2. Sistem administrasi public yang baik
3. Pelayanan public yang prima
4. Kearifan, kebijakan dan keadilan
5. Etos kerjo
6. Beberapa catatan :
 - a) Khusus untuk birokrat perlu diperhatikan pemenuhan 3 fungsi yang hakiki, yakni pelayanan publik yang prima, pemberdayaan masyarakat, dan akselerasi pembangunan
 - b) Untuk legislative dituntut mengacu kepada kompetensi anggota legislative :
 1. Sehat fisik dan non fisik
 2. pengetahuan / pengalaman
 3. “budaya politik” sesuai dengan nilai-nilai demokrasi yang dianut
 4. Derajat keterwakilan yang bersangkutan.
 - c) Untuk Yudikatif

5. Tujuan kegiatan administrasi publik

Kegiatan administrasi publik bertujuan memnuhi kebutuhan kepentingan publik atau secara akademik dikenal dengan istilah *public interest*. Di dalam masyarakat terdapat banyak kepentingan seperti kepentingan publik, pribadi, kelompok, partai (politik), jabatan dll. Namun kepentingan yang seharusnya diperjuangkan oleh para administrator publik adalah kepentingan publik.

Kepentingan publik sering dikompertisikan dengan kepentingan-kepentingan lain, dan dalam banyak kesempatan dikorbankan. Hal ini dapat tercermin dalam pengambilan keputusan tentang apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakan dan dimana dikerjakan yang seringkali tidak sejalan dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Meskipun kepentingan umum merupakan sasaran utama dari kegiatan administrasi publik, tetapi kepentingan umum itu sendiri sering menimbulkan masalah karena ada ketidakjelasan dan konsepnya (Denhardt & Denhardt 2003:31) ,dikutip dalam Pasolog, mengartikan sebagai berikut, yaitu :

”kepentingan yang dirumuskan oleh para pembuat kebijakan yang dipilih (*elected policy makers*) sebagaimana terdapat dalam administrasi lama (klasik). Ini berarti kepentingan publik tidak harus berasal dari masyarakat secara langsung, tetapi dapat diusulkan melalui wakil-wakilnya, atau pejabat publik yang ditunjuk untuk memutuskannya. Akibatnya banyak warga masyarakat yang merasa kecewa ketika apa yang diputuskan tidak sejalan dengan aspirasi mereka”.

Ada yang justru melihat kepentingan umum sebagai suatu konsep yang tidak relevan (pendapat kaum abolitionist) dalam administrasi publik sebagaimana dalam *New Publik Management* (NPM) karena telah digantikan oleh kepentingan koalisi dari kepentingan khusus yang menang. Hal ini dapat dimengerti karena diterimanya prinsip kompetisi dan kewirausahaan serta gaya bisnis swasta ke dalam pemerintahan. Namun demikian, ada yang mendefinisikan kepentingan public sebagai *shared values* atau nilai-nilai yang disepakati bersama oleh masyarakat, sebagaimana dinyatakan dalam *The New Public Service* (NPS). Istilah *shared values* lebih menggambarkan apa yang dianggap bernilai oleh masyarakat itu sendiri. Mengacu pada pendapat terakhir ini maka apa yang dilakukan secara

kolektif diinginkan atau dibutuhkan oleh masyarakat, itulah yang disebut sebagai kepentingan publik.

Secara operasional, kepentingan publik seringkali menjadi masalah kerana dirumuskan melalui proses yang seringkali tidak mencerminkan aspirasi atau keinginan publik. Seringkali, bahkan, mencerminkan aspirasi atau keinginan wakil-wakil rakyat atau pengambilan keputusan. Institusi-institusi publik seperti legislatif dan eksekutif seringkali mengatasnamakan kepentingan publik ketika mereka hendak memutuskan suatu yang sesungguhnya didorong oleh kepentingan mereka sendiri. Untuk mengontrol kecenderungan negatif tersebut diperlukan suatu doktrin khusus seperti *good governance* dimana proses pembuatan keputusan dilaksanakan secara demokratis dan masyarakat memiliki akses untuk lebih berpartisipasi dan lebih bebas mempertanyakan atau mempersoalkan suatu keputusan eksekutif dan legislative. Dengan kata lain, kepentingan publik dapat diakomodasikan secara lebih baik bila proses administrasi publik dijalankan secara lebih demokratis.

B. *Electronic government* (pemerintahan Elektronik)

1. Sistem Informasi Berbasis Komputer

Perkembangan teknologi informasi memacu setiap organisasi baik bisnis maupun public untuk mencari peluang baru agar organisasi dapat menciptakan keunggulan kompetitif. Mc Leod (1993) mengungkapkan bahwa :

“aplikasi teknologi informasi yang pertama digunakan adalah dalam bidang akuntansi keuangan yang dikenal dengan istilah Sistem pemroses data. Sistem pemroses data memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan, mencatat, dan mengukur semua transaksi yang berhubungan dengan keuangan dan mengukur semua transaksi yang berhubungan dengan operasi organisasi”.

Sistem Informasi berbasis komputer, bertujuan untuk memberikan informasi guna kebutuhan yang bersifat umum dan menyeluruh. Informasi tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus dan keluaran dari simulasi matematik. Kumorotomo (2003) menyatakan bahwa :

“sistem informasi berbasis computer sebagai sistem informasi yang menetapkan perangkat pengolahan komputer dan kedudukan yang penting. Sistem informasi berbasis komputer ini terdiri dari manusia, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), data dan prosedur-prosedur organisasi yang saling berinteraksi untuk menyediakan data dan informasi yang tepat pada waktunya kepada pihak-pihak di dalam maupun diluar organisasi yang bersangkutan”.

2. Definisi Electronic Government

Bank dunia (World Bank) dalam Indrajit (2002:3) mendefinisikan electronic government sebagai berikut :

E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relation to citizens, business, and other arms of government.

(“*electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, penggunaan teknologi informasi (seperti wide area network, internet dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warganya, pelaku usaha (bisnis) dan lembaga pemerintah lainnya.”)

Di sisi lain, UNDP (United Nation Development Program) dalam suatu kesempatan mendefinisikan secara lebih sederhana, yaitu “*electronic government*” adalah aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh para agen pemerintah.

Sementara itu, dalam Indrajit (2002 : hal 3) mengatakan bahwa :

“vendor perangkat lunak terkemuka semacam SAP memiliki definisi yang cukup unik, yaitu “*electronic government*” adalah suatu pergerakan global untuk mempromosikan penggunaan internet oleh para agen pemerintah dan semua orang yang berhadapan dengannya”.

Dalam INtruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2002 tentang Kebijakan dan Startegi Nasional Pengembangan *electronic government* :

“Pengembangan *electronic government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *electronic government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.”

Dalam Indrajit (2002:3-4) Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *electronic government* secara ringkas, padat dan jelas sebagai berikut :

“*electronic government* mengacu pada penyerahan informasi pemerintah dan pelayanan *on-line* melalui internet atau sarana digital lainnya”.

Sedangkan pemerintah New Zealand melihat *electronic government*, yaitu:

“*electronic government* adalah suatu cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi yang baru untuk menyediakan informasi dan pelayanan pemerintah dengan akses yang lebih menyenangkan pada masyarakat, meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan peluang yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam institusi dan proses demokrasi”.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan mengenai definisi dari *electronic government*, yaitu penggunaan dan pemanfaatn teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

3. Latar belakang Electronic Government

Anwar (2003:112-113) menjelaskan latar belakang ditetapkannya program *electronic government* di daerah, yakni :

- a. Peran informasi dan teknologi yang semakin canggih serta mendominasi di hamper semua bidang kehidupan sehingga mendorong ke arah globalisasi.
- b. Dalam era globalisasi akan dilandasi dengan kebutuhan informasi yang semakin meningkat dibarengi maraknya jaringan internet, batas wilayah Negara semakin tidak jelas, persaingan perdagangan semakin ketat.
- c. Munculnya tuntutan masyarakat daerah pada birokrat untuk meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.
- d. Kemajuan teknologi informasi yang semakin maju dan mampu mendorong kegiatan SIM.

Electronic government muncul dengan berbagai latar belakang, pada “umumnya muncul karena adanya tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan yang lebih baik, efektif dan cepat serta aspirasi dan pendapat dari masyarakat ingin lebih didengar oleh pemerintah.

Dalam Anwar (2003:112) dijelaskan maksud, tujuan dan manfaat diterapkannya *electronic government* sebagai berikut :

“Maksud diterapkannya *electronic government* adalah untuk memberikan arah, pedoman dan landasan hukum dalam rangka pembangunan, pelaksanaan dan pengembangan sistem informasi manajemen di lingkungan pemerintah daerah dan seluruh jajarannya. Sedangkan Tujuan diterapkannya *electronic government* adalah :

- a. Terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dan masyarakatnya sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah.
- b. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat kearah yang lebih baik dari apa yang berjalan saat ini.
- c. Menunjang *good governance* dan keterbukaan
- d. Meningkatkan pendapatan asli daerah.

Sedangkan dalam Impres No.3 tahun 2003 pengembangan *electronic government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah di Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

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

Adapun manfaat lain dari *electronic government* dijabarkan pula sebagai berikut :

- a. Efisiensi
Efisiensi biasa terjadi dalam berbagai bentuk. Beberapa proyek dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan konsistensi hasil dengan melakukan standarisasi otomatisasi tugas. Lebih lanjut, efisiensi juga terjadi pada sisi pembiayaan dan minimalisasi lapisan-lapisan proses di dalam organisasi dengan re-engineering dan mengefisienkan prosedur operasi. Tentu saja waktu juga menjadi lebih efisien, terutama pada tugas-tugas yang berulang. Manfaatnya adalah pegawai pemerintah dapat memperoleh kesempatan untuk menambah ilmu dan kecakapan mereka.
- b. Peningkatan layanan dan lahirnya layanan baru
Akan ditemui peningkatan kualitas, tentang jangkauan dan aksesibilitas pada setiap layanan yang diberikan pemerintah. Dalam upaya memberi efisiensi, layanan harus ditingkatkan dengan cara seperti transaksi yang lebih cepat, akuntabilitas semakin baik, dan proses-proses kerja yang lebih baik. Dari e-government juga akan memicu lahirnya layanan baru seiring dengan kemungkinan untuk mengkombinasikan layanan yang sudah ada, sekaligus dikreasikan bagaimana memajukan iklim usaha dan sekaligus meningkatkan interaksi antar warga.
- c. Peningkatan partisipasi warga
Hal ini terjadi dengan cara menghubungkan setiap orang yang berada dalam wilayah kendali, sedemikian rupa hingga mereka dapat mengirim dan menerima informasi dengan mudah. Hal tersebut akan membentuk komunitas-komunitas di masyarakat berdasarkan kemampuan profesional mereka, hobi atau kebiasaan yang sama hingga yang *concern* secara khusus di bidang politik.
- d. Transparansi
Setiap warga, tanpa batas wilayah dapat dengan mudah mengakses informasi akurat tentang kinerja pemerintah. Misal bidang politik dan ekonomi, dengan cara yang mudah dan murah. Dengan isu desentralisasi sekatang, kesenjangan transparansi politik akan dikaitkan dengan korupsi. (berita IPTEK,2003)

4. Jenis – jenis Pelayanan Pada Electronic Government

Dalam implementasinya, jenis layanan yang disediakan melalui E-gov dapat dikategorisasikan berdasarkan dua aspek, yaitu : *pertama*, aspek kompleksitas (*complexity*) E-gov, yaitu tingkatan kerumitan anatomi sebuah aplikasi E-gov yang ingin di bangun dan diterapkan; dan *kedua*, aspek nilai (*value*), yang berhubungan dengan seberapa besar manfaat yang disediakan untuk pengguna. Berdasarkan dua aspek tersebut, jenis layanan E-gov dikategorikan menjadi tiga tingkatan, yaitu : *publish* (penyediaan informasi), *interact* (interaktif antara *user* dengan web/situs yang disediakan provider), dan *transact* (dapat berinteraksi sebagaimana halnya dalam kegiatan bisnis, misalnya membeli barang, membayar pajak, dsb). *Publish* adalah bentuk layanan yang paling rendah nilainya dan rendah tingkat kerumitannya, sedangkan *transact* adalah yang paling tinggi nilainya dan tinggi tingkat kerumitannya.

(a) *Publish*

Jenis ini merupakan implementasi E-gov yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumberdaya besar dan beragam. Dalam tingkat *publish* hanya terjadi komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat diakses oleh masyarakat secara langsung. Biasanya kanal akses yang digunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat tersebut dapat digunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait, kemudian *user* dapat melakukan *browsing* (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

(b) *Interact*

Berbeda dengan tingkatan *publish* yang sifatnya pasif, pada tingkatan interaktif, telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan *users*. Terdapat dua jenis aplikasi yang biasa digunakan, yaitu : pertama, bentuk portal, dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin memperoleh informasi secara spesifik (sebagaimana halnya dalam tingkat *publish* , user hanya dapat mengikuti link saja). Kedua, pemerintah menyediakan kanal untuk diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (misalnya : chatting, teleconference, web-tv, dsb.) maupun tidak langsung (melalui e-mail, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dsb.).

(c) *Transact*

Pada tingkatan ini, yang terjadi tidak hanya komunikasi dua arah sebagaimana pada tingkatan interaktif, tetapi user bisa melakukan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya, walaupun terhadap penggunaan jasa ini mereka dibebani biaya. Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua tingkatan sebelumnya, karena harus ada suatu sistem pengamanan sehingga perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi dalam bertransaksi terlindungi dengan baik.

5. Tipe Relasi Dalam Electronic Government

Jika dalam aplikasi e-commerce ada kategori relasi B-to-B dan B-to-C, maka dalam konsep E-gov terdapat klasifikasi relasi G-to-C, G-to-B, G-to-G., yang mana ke semua tipe relasi ini bertujuan untuk menciptakan sebuah sinergitas antara pemerintah, warga Negara (citizen), dan juga di kalangan bisnis, yang pada

masa selanjutnya dapat menciptakan sebuah tatanan pemerintahan yang baik (good governance) yang merupakan kiblat pemerintahan saat ini. Ketiga tipe relasi ini menurut (Hakim, 2008) adalah sebagai berikut :

Government to Citizen

Tipe ini merupakan tipe aplikasi E-gov yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan dengan masyarakat. Dengan kata lain, aplikasi G-to-C bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasi tipe yang pertama ini adalah sebagai berikut :

- (a) kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan surat izin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud mendekatkan aparatur administrasi kepolisian dengan komunitas kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke kantor SAMSAT.
- (b) Kantor imigrasi bekerja sama dengan bandara Soekarno-Hatta dan sejumlah bank swasta membangun jaringan teknologi informasi sehingga para turis domestic yang ingin ke mancanegara dapat membayar fiscal melalui mesin ATM, sehingga mereka tidak perlu menghabiskan waktu untuk antri di bandara.
- (c) Departemen agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berniat untuk menunaikan ibadah haji, sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan yang sesuai.
- (d) Bagi masyarakat yang berniat mencari pekerjaan ke luar negeri (menjadi tenaga Kerja Indonesia/TKI) dapat mendaftar dengan mudah melalui warnet ke Departemen Tenaga Kerja dengan mudah.

Government to Business (G-to-B)

Pentingnya informasi bagi seluruh elemen masyarakat sudah tak bisa dipungkiri, karena informasi merupakan sebuah alat yang digunakan untuk pembangunan suatu masyarakat. Selain masyarakat, komunitas pengusaha juga membutuhkan informasi dari pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan bidang usaha mereka, dan juga untuk memenuhi kewajiban mereka sebagai komunitas bisnis untuk berinteraksi dengan pemerintah. Diperlukan suatu relasi yang baik antara pemerintah dengan para pengusaha agar roda perekonomian dapat berjalan lancar dan ekonomi biaya tinggi dapat diminimalisir. Contoh dari aplikasi G-to-B adalah sebagai berikut :

- (a) para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak terutang yang harus dibayarkan ke Negara dan melakukan pembayaran melalui internet.
- (b) Proses tender proyek pemerintahan yang melibatkan pihak swasta dapat dilakukan melalui website sehingga menghemat biaya transportasi dan komunikasi, mulai dari proses pengambilan formulir, pengembalian

formulir dan mekanisme pelaksanaan tender, sampai dengan diketahuinya pemenang tender.

- (c) Proses pengadaan dan pembelian barang kebutuhan sehari-hari lembaga pemerintah dapat dilakukan secara efisien jika konsep e-Procurement diaplikasikan dengan menghubungkan antara kantor-kantor pemerintah dengan para supplier.

Government to Governments (G-to-G)

Dalam era globalisasi saat ini, kebutuhan suatu Negara untuk berhubungan dengan Negara lain secara cepat dan lancar terus meningkat. Kebutuhan untuk berinteraksi ini tidak hanya terbatas pada hal-hal yang bersifat diplomatik, tetapi lebih dari itu adalah untuk menghubungkan antar komunitas dalam Negara tersebut (pengusaha, industri, NGO, dsb) dengan komunitas dari Negara lain untuk suatu kerjasama dalam hal perdagangan, pertukaran informasi politik, sosial, budaya, seni, dsb. Bentuk penerapan E-gov pada dalam relasi G-to-G antara lain adalah sebagai berikut :

- (a) hubungan administrasi antar kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi yang sedang berada di tanah air.
- (b) Aplikasi yang menghubungkan kantor pemerintah setempat dengan bank-bank asing milik pemerintah di Negara lain dimana pemerintah setempat menanam dan menabung uangnya.
- (c) Pengembangan suatu sistem basis data intelejen yang berfungsi untuk mendeteksi mereka yang tidak boleh masuk atau keluar dari wilayah Negara (cegah dan tangkal);
- (d) Sistem informasi dalam bidang hak cipta intelektual untuk pengecekan dan pendaftaran terhadap karya-karya tertentu yang ingin memperoleh hak paten internasional, dsb.

6. Electronic Government Sebagai Media Komunikasi Massa

Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi), terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat dan belahan dunia dalam hitungan detik. Peran dari *electronic government* adalah sebagai sarana berbicara (chatting,email) dengan masyarakat. Jadi *electronic government* berperan sebagai media komunikasi masa yang efektif dan efisien.

Komunikasi massa dapat didefinisikan sebagai “proses komunikasi yang berlangsung dimana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang sifatnya masal melalui alat yang sifatnya mekanis dan modern

seperti internet (melalui *website*), radio, televisi, surat kabar, film-film” (cangra, 2002:35-36).

Komunikasi massa memberikan informasi gagasan dan sikap kepada komunikan yang beragam dalam jumlah yang banyak dengan menggunakan media, lazimnya media massa modern menunjukkan seluruh sistem dimana pesan-pesannya diproduksi, dipilih, disampaikan, diterima, dan ditanggapi. Fungsi komunikasi massa seperti diungkapkan oleh cangra (2002:63-64) :

- a. Informasi, yakni kegiatan yang mengumpulkan, menyimpan data, fakta dan pesan, opini dan komentar sehingga orang dapat mengetahui keadaan yang terjadi diluar dirinya.
- b. Sosialisasi, yakni menyediakan dan mengajarkan ilmu pengetahuan bagaimana orang bersikap sesuai dengan nilai-nilai yang ada.
- c. Motivasi, yakni mendorong orang untuk mengikuti kemajuan orang lain melalui apa yang mereka baca, lihat, dengar melalui media massa dan internet.
- d. Bahan diskusi, yakni menyediakan informasi sebagai bahan diskusi untuk mencapai persetujuan dalam hal perbedaan mengenai hal-hal yang menyangkut orang banyak.
- e. Pendidikan, yakni membuka kesempatan untuk memperoleh pendidikan secara luas, baik untuk pendidikan di sekolah maupun pendidikan di luar sekolah.
- f. Memajukan kebudayaan, media massa menyebarkan hasil-hasil kebudayaan.
- g. Hiburan, media massa telah menyita banyak menyita waktu luang untuk semua golongan manusia dengan difungsikannya sebagai alat hiburan dalam rumah tangga.
- h. Integrasi, komunikasi dapat dimanfaatkan untuk menjembatani perbedaan-perbedaan dalam memupuk dan memperkokoh persatuan bangsa.

Dari beberapa pendapat menurut pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi massa adalah suatu bentuk komunikasi atau penyampaian pesan yang ditujukan kepada khalayak yang sifatnya heterogen, yang akan lebih efektif dalam mencapai tujuan komunikasi apabila didukung melalui perantara alat atau media yang disebut media massa.

7. Electronic Government dan Website

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology/ICT*) di dunia telah semakin meluas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan ICT yang tidak terbatas pada bidang perdagangan saja, melainkan juga dalam bidang-bidang lain, seperti bidang pendidikan, bidang pertahanan dan keamanan Negara, sosial dan sebagainya. ICT ini dipergunakan karena memiliki kelebihan-kelebihan yang menguntungkan dibandingkan dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan interaksi. Kelebihan dari ICT ini adalah dalam hal kecepatan, kemudahan, biaya yang lebih murah, sentralisasi data dan akses data yang biasa digunakan untuk segala kalangan.

Dengan kelebihan-kelebihan seperti diatas, maka dapat dikatakan bahwa dengan mempergunakan ICT dapat mewujudkan efisiensi dalam gerak kehidupan manusia dalam berinteraksi dengan sesamanya. Efisiensi ini sendiri berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas dari interaksi yang terjadi, karena dengan mempergunakan ICT dalam interaksi yang terjadi, maka dengan mempertimbangkan keuntungan-keuntungan yang didapat dari penerapan ICT ini dapat semakin meningkatkan kuantitas dan kualitas dari interaksi tersebut. Oleh sebab itu ICT banyak diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan manusia, dan dengan keuntungan-keuntungan yang ditawarkan oleh teknologi ini maka mulai diterapkan dalam praktek pemerintahan.

Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya tersebut, pemerintah memerlukan semua informasi yang ada dan kemudian akan digunakan untuk menjalankan fungsi-fungsinya seperti perencanaan, pembuat kebijakan, administrasi Negara, dan sebagainya. InformaSI yang terkait dengan pelaksanaan

fungsi dan wewenang pemerintah diproses oleh suatu sistem informasi yang merupakan kumpulan dari sistem-sistem yang digunakan untuk :

- a. Mengumpulkan informasi
- b. Mengklasifikasikan informasi
- c. Mengolah informasi
- d. Menginterpretasikan informasi
- e. Mengambil informasi dari tempat penyimpanan
- f. Transmisi (penyampaian)
- g. Penggunaan informasi

Sistem informasi itu sendiri terdiri atas keberadaan fungsi-fungsi *input*, *proses*, *output*, *storage* dan *communication*. Sistem informasi yang telah disebutkan sebelumnya, dipergunakan dalam praktek lembaga pemerintahan dalam semua bidang tugas dan fungsi pemerintah yang didalamnya terdiri dari beberapa segi, seperti pemerintahan, tata usaha Negara, pengurusan rumah tangga Negara dan pembangunan. Sistem informasi dalam praktek pemerintahan merupakan sistem informasi manajemen dimana didalamnya terdapat proses pengolahan suatu informasi yang diperuntukkan untuk keperluan pengambilan keputusan dari suatu lembaga pemerintahan, dan arena peran pemerintah berkaitan dengan kepentingan public maka segala sistem informasi yang dipergunakan harus memenuhi syarat efisien, efektif dan ekonomis. Dari konsep yang demikianlah maka mulai diterapkan penggunaan teknologi dalam sistem informasi pemerintahan.

Electronic government dalam konteks *government operations* sendiri dapat di aplikasikan ke dalam bentuk dan kebutuhan yang telah disesuaikan

sebelumnya. Kecenderungan kebutuhan saat ini akan *electronic government* sendiri adalah aplikasi sistem informasi untuk kebutuhan public (*public service*) sehingga terjadi interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Untuk itu diperlukan adanya fasilitas dan teknologi yang dapat dipenuhi oleh aplikasi yang berbasis web (terkoneksi secara *internet*), dapat diakses oleh siapapun, data / informasi yang dipublish dapat diupdate dan merupakan data yang dinamis.

Dengan keadaan seperti ini dapat disimpulkan bahwa, dibutuhkan adanya aplikasi *web portal* yang mendukung fungsi *Government Operations* untuk kebutuhan interaksi data dimana data tersebut dapat di publish di internet dan dapat diakses oleh siapapun. Aplikasi *web portal* ini bertujuan untuk memberikan profil pemerintah yang dapat ditampilkan dalam halaman-halaman website dinamis sehingga dapat dilihat ruang lingkup kerja dan fungsi-fungsi dari komponen pemerintahan serta data-data pendukung, baik data teknis ataupun data operasional pemerintahan yang dapat diakses secara *on-line* oleh masyarakat umum.

C. Kualitas Pelayanan Publik

1. Definisi Kualitas

Definisi kualitas sangat beraneka ragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Goetsch dan Davis (1994) dalam Fandy Tjiptono (1996:51) mendefinisikan Kualitas sebagai berikut, yaitu :

“kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (1997:49) kualitas adalah:

“seluruh cirri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (*mindset*), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

Dalam kegiatan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah sebuah kualitas atau mutu pelayanan. Menurut sugiarto (1999:36), kualitas pelayanan adalah :

“suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani”.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan tentu saja masyarakat pengguna jasa organisasi, termasuk organisasi pemerintah selalu ingin mendapatkan kualitas yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir (1995:41-44), pada umumnya mereka mendambakan pelayanan dengan criteria sebagai berikut :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat daloam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alas an untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto copy, cetak) atau alas an untuk kesejahteraan.
- c. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena adanya suatu masalah yang tidak bias diletakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat hal tersebut menjadi dambaan setiap orang yang akan berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Tetapi ada kalanya beberapa hal yang menjadi dambaan masyarakat tersebut tidak terwujud dan menimbulkan ketidakpuasan. Keadaan ini diantaranya disebabkan adanya layanan yang kurang memadai dari pemerintah. Berkaitan dengan hal tersebut, Moenir (1995:40-41) mengemukakan bahwa banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain :

- a. Kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini adalah tidak adanya kedisiplinan kerja.
- b. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- c. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- d. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Setiap penyelenggara pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan. Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2. Tolak Ukur kualitas Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan public dapat digaris bawahi bahwa keberhasilan proses pelayanan public sangat bergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan public perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : pertama, aspek proses internal organisasi (pelayan), kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi public dalam aspek internal organisasi yaitu (Islamy,1999) :

- a. Prinsip Aksesibilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal : masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan).
- b. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- c. Prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrument pelayanan.
- d. Prinsip Profiabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
- e. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada

masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Begitu pentingnya profesionalisme pelayanan public ini, pemerintah melalui Menteri Negara pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomer 81 Tahun 1993 tentang Pedoman tatalaksana Pelayanan umum yang perlu dipedomi oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- c. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum masyarakat.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib dikonfirmasi secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- f. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tariff pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Dalam praktek dan tinjauan teoritis untuk menentukan tolak ukur kualitas pelayanan publik tidak semudah membalikkan telapak tangan. Suatu misal menyebutkan beberapa faktor yang berkepentingan dalam upaya mengidentifikasi kualitas pelayanan publik antara lain : variable karakteristik organisasi, variable karakteristik lingkungan, variable karakteristik pekerja/aparat, variable karakteristik kebijaksanaan dan variable praktek-praktek manajemennya. Untuk melengkapi pendapat ini, sofian effendi (1995) menyebutkan beberapa faktor lagi yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan public (di Indonesia) antara lain:

- a. Konteks monopolistik, dalam hal ini karena tidak adanya kompetisi dari penyelenggara pelayanan public non pemerintah, tidak ada dorongan yang kuat untuk meningkatkan jumlah, kualitas maupun pemerataan pelayanan tersebut oleh pemerintah.
- b. Tekanan dari lingkungan, dimana faktor lingkungan sangat mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan dalam transaksi dan interaksinya antara lingkungan dengan organisasi publik.
- c. Budaya patrimonial, dimana budaya organisasi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia masih banyak terikat oleh tradisi-tradisi politik dan budaya masyarakat setempat yang seringkali tidak kondusif dan melanggar peraturan-peraturan yang telah ditentukan.

Untuk solusinya dalam menghadapi tantangan dan kendala-kendala pelayanan publik sebagaimana disebutkan diatas, maka diperlukan adanya langkah-langkah strategis antara lain :

- a. Merubah tekanan-tekanan sistem pemerintahan yang sifatnya sentralistik otoriter menjadi sistem pemerintahan desentralistik demokratis
- b. Meningkatkan keterlibatan masyarakat, baik dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, maupun proses pelaksanaan pelayanan publik.

- c. Menyadari adanya pengaruh kuat perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam menunjang efektivitas kualitas pelayanan publik.
- d. Pentingnya faktor ketrampilan dan keahlian petugas pelayanan publik
- e. Pentingnya factor aturan dan perundang-undangan yang menjadi landasan kerja bagi aparat pelayanan publik.
- f. Pentingnya faktor sarana fisik pelayanan publik.

3. Faktor-faktor Yang mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dari pelayanan yang telah dikemukakan diatas tampak bahwa pelayanan yang diberikan selama ini masih terkesan lambat dan berbelit-belit, hal tersebut dikarenakan antara lain :

a. Pendidikan

Pendidikan merupakan proses belajar yang dilakukan secara sadar baik formal maupun non formal yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pembentukan kepribadian seseorang. Adapun yang dimaksud dengan pendidikan itu sendiri menurut Nawawi (1985:8) adalah sebagai berikut :

“Pendidikan formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara seajar, berencana, terarah dan sistematis melalui lembag, sedangkan pendidikan non formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja tetapi tidak sistematis di luar lingkungan dan keluarga dan lembaga pendidikan formal”.

Dari definisi tersebut jika dikaitkan dengan peningkatan kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pendidikan formal disini diartikan sebagai pendidikan yang pernah diikuti oleh aparatur Pemerintah Kota Malang mulai dari pendidikan dasar sampai dengan tingkat perguruan tinggi.

Sedangkan pendidikan non formal yaitu memiliki pengertian sebagai pendidikan yang pernah diikuti aparatur Pemerintah Kota Malang khususnya Dinas kominfo dengan tugasnya seperti melalui diklat, baik yang diadakan oleh tingkat kecamatan, kabupaten / Kota Maupun Provinsi.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana kantor yang memadai dan representative mutlak diperlukan oleh suatu organisasi dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugasnya. Walaupun suatu instansi memiliki personil dan organisasi yang baik belum tentu akan dapat mencapai tujuan organisasi apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

c. Disiplin pegawai

Disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan baik tertulis ataupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Maksud ditumbuhkannya disiplin selain menumbuhkan kepatuhan terhadap aturan juga tumbuhnya ketertiban dan efisiensi. Untuk mengerti dan memahami kemudian mematuhi aturan yang ada diperlukan waktu dan bentuk ketaatan itu adalah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan.

Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja adalah karena adanya pembagian kerja yang tuntas sampai pada pegawai atau petugas yang paling bawah sehingga setiap orang tahu dan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan itu dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang diisyaratkan dan kepada siapa ia mempertanggung jawabkan pekerjaan itu.

Adapun yang dimaksud dengan disiplin adalah terbatas pada pengertian ketaatan terhadap aturan tertulis yang lebih ditekankan pada pelaksanaan aturan oleh pejabat atau petugas yang secara langsung bertanggung jawab atas pelaksanaan aturan tersebut. Mengenai disiplin ini ada dua jenis disiplin yang sangat dominant dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin ini adalah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan dan tidak dapat dipisahkan serta saling mempengaruhi

d. Masa kerja

Masa kerja aparat pemerintah yang dimaksud disini adalah masa yang telah ditempuh aparat dalam melaksanakan tugasnya. Menurut Wisma (1998:32) bahwa masa kerja adalah :

“masa atau lamanya seorang pegawai mengabdikan dirinya atau bekerja pada suatu unit organisasi tertentu”.

Sedangkan Djatmika (1980:178) memberikan definisi masa kerja adalah

“lamanya pegawai selama bekerja pada suatu kantor atau perusahaan dan selama itu pula seseorang mendapatkan berbagai pengalaman dalam bidang tugas pekerjaannya”.

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan pengertian tersebut adalah semakin lama masa kerja seseorang maka akan semakin mampu atau cakap aparat tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, karena dengan pengalaman yang dimiliki akan dapat dikembangkan kreatifitas dan daya inovasi dalam mengatasi berbagai masalah.

4. Upaya Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Sebagai satuan pemerintah yang langsung dibawah pemerintah Kota Malang, keberadaan dan kedudukan Dinas Kominfo adalah vital. Hal ini sangat

dimungkinkan mengingat keberadaan Dinas Kominfo sangat berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga akan lebih memahami dan mengerti permasalahan, keinginan, harapan, tuntutan, dan potensi yang ada dalam masyarakat. Dengan posisi yang demikian, sudah tentu Dinas Kominfo harus mampu melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan khususnya di bidang *electronic government* dalam pelayanan publik dengan sebaik-baiknya sehingga kepuasan pelanggan (masyarakat) akan terwujud dan terpenuhi.

Untuk dapat mewujudkan hal tersebut perlu diciptakan suatu pemerintahan yang kuat, kreatif, inovatif, dan responsive sehingga akan mampu menangani berbagai permasalahan yang ada secara cepat dan tepat. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu alternative yang paling tepat untuk segera dilaksanakan.

Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Kominfo dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat meliputi : peningkatan sarana pelayanan, peningkatan tanggung jawab pegawai, peningkatan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan serta peningkatan ketepatan waktu pelayanan.

a. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan

Menurut (Moenir (1995:119-121) sarana pelayanan terbagi atas dua macam yaitu :

1. Sarana kerja

Ditinjau dari segi kegunaannya, sarana kerja terdiri atas tiga golongan yaitu sebagai berikut :

- a) Peralatan Kerja : semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsinya.
- b) Perlengkapan Kerja : semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat Bantu tidak langsung dalam produk, mempercepat proses,

membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh : perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data dan furniture.

- c) Perlengkapan Bantu atau fasilitas : semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan misalnya mesin lift, mesin pendingin ruangan dan mesin absensi.

2. Fasilitas Pelayanan

Disamping sarana kerja yang telah disebutkan diatas ada jenis sarana lain yang juga memegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan, yaitu fasilitas pelayanan. Beberapa fasilitas pelayanan yang dimaksud disini adalah gedung dengan segala kelengkapannya dan fasilitas komunikasi. Menurut Moenir (1995:119) fungsi sarana pelayanan adalah :

- a. Mempercepat proses pelayanan pekerjaan sehingga dapat menghemat pekerjaan
- b. Meningkatkan produktifitas, baik barang maupun jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- d. Lebih mudah/sederhana
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- f. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana pelayanan yang memadai dan representative mutlak diperlukan oleh suatu organisasi dalam menunjang kelancaran tugasnya. Walaupun suatu instansi memiliki personil dan organisasi yang baik, belum tentu akan dapat mencapai tujuan organisasi secara maksimal apabila tidak didukung oleh sarana pelayanan yang memadai. Begitupula dengan pemerintahan kelurahan yang juga harus memiliki sarana pelayanan yang memadai representative. Dengan sarana pelayanan yang memadai akan menunjang kelancaran tugas aparat pemerintah kelurahan yang tentunya akan berdampak pada peningkatan pelayanan yang lebih baik dan maksimal.

b. Peningkatan tanggung jawab pegawai

Berkaitan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka peningkatan tanggung jawab pegawai merupakan salah satu faktor yang sangat berperang penting. Tanpa adanya tanggung jawab dari

masing-masing personil tentu kan menghambat jalannya kegiatan dalam organisasi.

Menurut Vincent Gosperz yang dikutip Sianipar (200:23-24) menjelaskan bahwa :

“pegawai dikatakan bertanggung jawab bila mereka bertanggung jawab terhadap penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan-keluhan pelanggan eksternal”.

c. Peningkatan kesopanan dan keramahan

Berkaitan dengan peningkatan kesopanan dan keramahan menurut Vincent Gosperz dalam Sianipar (2000:23-24) mengatakan bahwa

“resiko yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan seperti penampilan bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit”.

Dari pernyataan tersebut berimplikasi bahwa penerapan kesopanan dan keramahan itu sangatlah penting terlebih pegawai yang tugasnya langsung berhubungan dengan pelanggan (masyarakat). Dengan menerapkan sikap sopan dan ramah sudah tentu masyarakat akan berempati pada kinerja Pemerintah.

d. Peningkatan ketepatan waktu dan pelayanan

Berkaitan dengan upaya Pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan haruslah diperhatikan. Hal ini menjadi sangat penting mengingat ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan lamanya waktu yang diperlukan dalam proses penyelesaian tugas pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, sudah tentu masyarakat menginginkan adanya kemudahan dalam

pengurusan kepentingan dengan waktu pelayanan yang cepat dan tepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibut-buat. Menurut Moenir (1995:41-44), beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengalkan karena terlihat adanya unsure kesengajaan yang dengan sadar dilakukan, adalah :

1. Waktu sudah menunjukkan jam mulai jam kerja, petugas yang bersangkutan malah asyik ngobrol dengan teman kerja, sedangkan orang yang sedang menunggu sudah banyak.
2. Petugas bekerja sambil ngobrol sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan.
3. Pejabat yang harus mendatangi surat berkas tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan, dan alasan lain yang sulit dibuktikan)
4. Hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang yang berkepentingan.

Sehubungan dengan upaya Pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan public, maka sudah tentu hambatan-hambatan tersebut diatas haruslah dihindari. Moenir (1995:42) mengatakan bahwa

“hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan”.

D. *Electronic Government* dan Kualitas Pelayanan

1. Definisi Pelayanan Publik

Dalam konteks ke-Indonesiaan, penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara *interchangeable*, dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar. Sedangkan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian service dalam oxford (2000) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public*

needs, organized by the government or a private company". Menyimak pengertian tersebut, maka pelayanan berfungsi sebagai sebuah system yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, msyarakat, dan Negara. *Public* dalam pengertian "umum" atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum) dan *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum), dan lain-lain. Sedangkan dalam pengertian "Negara" salah satunya adalah *public authorities* (otoritas Negara), *public building* (bangunan Negara) *public revenue* (penerimaan Negara) dan *public sector* (sektor Negara).

Menurut Suryono (2001:50) secara ideal persyaratan teori administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain :

- a) Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat
- b) Harus mampu menyajikan suatu perspektif ke depan
- c) Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi berbeda.
- d) Teori administrasi yang sudah ada harus merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya khususnya pelayanan publik.
- e) Harus dapat membantu pemakaiannya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi.
- f) Bersifat multi disipliner dan multi dimensional (komprehensif)

Pelayanan merupakan salah satu unsur dari peran pokok dari pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat. Menurut Poerwodarminto (1991:504) pelayanan adalah :

“pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, jasa, usaha, serta kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli jasa”.

Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Suparlan dalam Sedarmayanti (2000:26) beliau berpendapat

“pelayanan adalah memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materiil maupun non materiil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya”.

Para ahli lainnya juga memberikan pengertian suatu pelayanan yaitu Sianipar (1998:5)

“pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang, artinya objek yang dinilai adalah individu, pribadi (seseorang) dan organisasi atau sekelompok organisasi”.

Dari berbagai pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan dimana seseorang atau sekelompok pihak yang satu memberikan suatu bantuan atau pertolongan pada pihak lainnya yang disebut pelanggan dalam usaha memenuhi kebutuhan yang berupa materiil maupun non materiil.

Sedangkan publik merupakan istilah lain dari masyarakat dimana masyarakat merupakan pengguna atau pelanggan pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi. Adapun pengertian pelayanan public oleh para ahli sebagai berikut :

“pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan materiil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”
(moenir,1998:26)

Sedangkan Siagian (1998:131) memberikan pengertian “pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat”. Jadi pada intinya pelayanan adalah kegiatan untuk memberikan atau memenuhi kebutuhan orang lain sebagaimana haknya.

Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum. Namun demikian pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sebangun dengan pengertian masyarakat. Nurcholish dalam LAN (hal 456) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN?BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang public. Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau service provide adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (service). Penerima layanan atau service receiver adalah pelanggan (customer) atau konsumen (consumer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Apabila penerapan *good governance* dalam organisasi pemerintahan sudah dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang seharusnya, maka secara otomatis hal tersebut akan memudahkan pelaksanaan kegiatan disegala bidang tak terkecuali

hal tersebut juga akan membantu penerapan *good corporate governance* di sektor swasta. Selain itu *electronic government* juga bertujuan untuk mendukung *good governance*. Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. *electronic government* dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan/kebijakan oleh pemerintah. *Electronic government* juga diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

2. Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan public dalam Moenir (2001:190) disebutkan, antara lain:

- a. Layanan dengan lisan
Layanan ini dilakukan oleh petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas) atau informasi dengan memberikan keterangan atau penjelasan kepada masyarakat yang membutuhkan.
- b. Layanan dengan tulisan
Layanan ini diberikan dalam bentuk tulisan yang terdiri dari layanan yang berupa petunjuk dan reaksi tertulis. Layanan petunjuk bias berupa petunjuk ruang-ruang kantor, keselamatan kerja, dan lain-lain. Layanan reaksi tertulis bias berupa permohonan, keluhan, pemberitahuan, surat keputusan, dan lain-lain.
- c. Layanan dengan perbuatan
Layanan ini diberikan dalam bentuk perbuatan oleh pemerintah. Dalam layanan ini, petugas diharapkan mempunyai kecekatan, keahlian, dan ketrampilan. Pada layanan inilah, masyarakat menginginkan kecepatan pelayanan sehingga petugas harus benar-benar mengetahui prosedur dan metode yang telah ditentukan.

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dilihat dari aspek internal organisasi ada beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan. Menurut Islamy dalam Suryono (2001:54) prinsip-prinsip pokok tersebut ialah :

- a. Oleh setiap pengguna pelayanan

- b. *Prinsip Kontinuitas, Prinsip Aksesibilitas*, yaitu bahwa pada hakekatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut
- c. Prinsip teknikalitas, yaitu setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan ketetapan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrument pelayanan
- d. Prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif, efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat
- e. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Menurut Tjiptono (1997:125) tiga kunci dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul, yaitu :

- a. Pemerintah sebagai subyek pelayanan public harus dapat memprioritaskan pada kepentingan kepuasan masyarakat sebagai obyek pelayanan. Sehingga kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- b. Pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan)
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang dipetik dari riset pasar dalam suatu kerangka strategic. Jadi dalam memberikan pelayanan public adanya pelayanan yang baik, dapat mendorong terwujudnya “*good governance*”

4. Asas Pelayanan Publik

Asas pelayanan public adalah sebagai berikut :

- a. Transparansi

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

- b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

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

d. Partisipatif

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

e. Kesamaan hak

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

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

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

5. Kelompok Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diberikan oleh organisasi baik itu public maupun swasta. Organisasi publik tentu berbeda dengan organisasi swasta. Menurut Soenarto (2001:1) organisasi public memiliki cirri-ciri sebagai berikut :

- a. Organisasi publik tidak sepenuhnya otonomi tetapi dikuasai oleh faktor-faktor eksternal.
- b. Organisasi publik secara resmi diadakan untuk melayani masyarakat.
- c. Organisasi publik tidak dimaksudkan untuk berkembang menjadi besar sehingga merugikan organisasi publik lain.
- d. Kesehatan organisasi publik diukur dari kontribusinya terhadap tujuan politik serta kemampuannya mencapai hasil maksimum dengan sumber daya yang tersedia.
- e. Kualitas pelayanan yang buruk akan memberi pengaruh politik yang negatif/merugikan.

Sedangkan organisasi swasta bercirikan efisiensi, efektif, dan menempatkan masyarakat sebagai stake holder yang harus dilayani dengan

sebaik-baiknya. Berdasarkan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kelompok pemberi pelayanan dapat dibedakan atas :

- a. Kelompok pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.

6. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan orang yang menggunakan layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan, dalam hal ini pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Para ahli juga menyebut bahwa kepuasan adalah wujud nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran penilaian menyeluruh atas tingkatan suatu layanan yang diberikan dengan baik dan dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat.

Seiring dengan kemajuan iptek, pada saat ini informasi telah memegang peranan penting dalam segenap kegiatan, apalagi dalam era baru yang disebut dengan era globalisasi, perubahan-perubahan semakin cepat karena kemajuan teknologi, khususnya teknologi informasi dan komunikasi, adalah dua aspek utama yang sangat berperan dalam era globalisasi. Namun kedua aspek tersebut dapat menjadi peluang dalam penyelenggaraan pemerintahan kalau dapat

dimanfaatkan dengan baik. Sebaliknya justru keberadaan *electronic government* ini dapat menjadi kendala dalam penyelenggaraan pemerintahan jika tidak mampu mengelola dengan baik.

Indikator dan unsur-unsur dalam *Good Governance*, menurut Ismail M (1997), memasuki abad 21 telah terjadi perubahan teknologi dan inovasi baru yang juga memberikan tantangan terhadap pemerintah, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan serta pengayoman kepada masyarakat. dalam konteks era globalisasi ini, tidak saja dihadapkan pada perubahan struktur ekonomi dan sosial, tetapi juga pada perkembangan dan persaingan global yang cepat dan meningkat tajam. Perubahan-perubahan yang luar biasa tersebut didorong oleh perubahan teknologi dan inovasi baru yang disamping menciptakan pilihan-pilihan baru juga memberikan tantangan terhadap pemerintah, khususnya dalam sistem pemerintahan yang semakin efektif, efisien dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi : yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dana disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. estetika (*esthetics*)

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional

maupun lebih strategis oleh Gasperz dalam sampara Lukman, mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas jumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan.
2. kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Selanjutnya, Fitzsimmons dalam Budiman berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu rliability yang ditandai dengan pemberian layanan yang tepat dan benar, tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya, responsiveness yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis yang lebih dikenal sebagai konsep pelayanan prima. Penerapan pelayanan prima dapat berhasil jika aparat menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya dan agar pelanggan menjadi yang utama maka aparat juga perlu mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian mempunyai peranan yang sangat vital di dalam melaksanakan sebuah penelitian. Metode penelitian dapat menentukan secara pasti arah kegiatan penelitian sehingga dapat tercapai tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Metode Penelitian adalah suatu cara melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan guna memecahkan, menemukan, mengembangkan, dan menguji masalah yang diteliti. Agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggung jawabkan. Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, *valid* dan *reliable* dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah (Sugiono, 1999 :1)

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai penerapan electronic government di Kota Mlanag dan bagaimana pemanfaatannya dalam usaha memberikan informasi elektronik kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Serta untuk memperoleh gambaran tentang faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat serta bagaimana upaya pemerintah Kota Malang untuk memaksilmalkan pemanfaatan media tersebut.

Gambaran yang dihasilkan dari data kualitatif sebagaimana yang diidentifikasi di atas, didukung pula oleh keberadaan bentuk data lain seperti telaah atas dokumen atau laporan-laporan terkait. Dengan demikian tampak jelas bahwa penelitian yang dilakukan masuk dalam kategori deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Berhubungan dengan hal tersebut diatas, maka peneliti memilih penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat pecandraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi didaerah tertentu (Suryabrata, 1983:19).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif.

1. Metode Deskriptif

Menurut Faisal (2003:21) metode deskriptif diartikan sebagai berikut.

Metode deskriptif atau *descriptive research*, yang biasa disebut juga penelitian taksonomik atau *taxonomic research* dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti.

Jenis penelitian ini tidak sampai mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada, tidak dimaksudkan untuk menarik generasi yang menjelaskan variabel-variabel antededen yang menyebabkan suatu gejala atau kenyataan sosial. Karenanya, pada suatu penelitian deskriptif, tidak menggunakan dan tidak melakukan pengujian hipotesis seperti yang dilakukan dalam penelitian eksplanasi, berarti tidak dimaksudkan untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori.

2. Metode Pendekatan Kualitatif

Metode pendekatan kualitatif adalah prosedur yang dihasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang bersifat non angka yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara, dan berupa teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan dalam penelitian kualitatif, data yang ada berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar (Sugiono, 1999 : 1).

Selanjutnya Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2003 : 3) menyatakan bahwa :

Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Uraian gambaran yang dihasilkan dari data kualitatif sebagaimana yang diidentifikasi di atas, didukung pula oleh keberadaan bentuk data lain seperti telaah atas dokumen atau laporan-laporan yang terkait, baik kalimat atau kata maupun angka-angka yang dapat diformulasikan dalam bentuk kata-kata. Dengan demikian tampak jelas bahwa penelitian yang dilakukan masuk dalam kategori deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sangat penting artinya dalam usaha menemukan dan menetapkan batas penelitian, sehingga peneliti mengetahui dengan pasti mana data yang berhubungan dengan penelitian dan mana yang tidak memiliki hubungan dengan penelitian.

Fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman penelitian atau melalui pengetahuan yang diperoleh melalui

kepuustakaan ilmiah ataupun kepuustakaan lainnya. Fokus penelitian adalah sebagai pusat perhatian yang dimaksud untuk membatasi suatu permasalahan yang diteliti agar tidak terjadi pembiasaan dalam mempersepsikan dan mengkaji masalah yang diteliti seperti yang diungkapkan oleh Moleong (2000).

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Penerapan *Electronic Government* pada pemerintah kota Malang
 - a) Peningkatan layanan informasi melalui website
 - b) Pelaksanaan penyampaian informasi pada masyarakat
 - c) Pola Interaksi *Electronic Government* di Kota Malang
 - 1) Pola Interaksi pemerintah dengan kalangan bisnis (*government to bussines*)
 - 2) Pola interaksi pemerintah dengan masyarakat (*government to citizen*)
 - 3) Pola interaksi pemerintah dengan pemerintah (*government to government*)
2. Faktor – faktor pendukung dan penghambat penerapan teknologi berbasis web dalam rangka peningkatan kualitas layanan informasi di Dinas komunikasi dan Informatika
 - a. Faktor Pendukung
 - 1) Faktor internal
 - 2) Faktor Eksternal
 - b. Faktor Penghambat
 - 1) Faktor internal

2) Faktor Eksternal

3. Upaya yang dilakukan Dinas Kominfo dalam meningkatkan kualitas layanan informasi

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian akan dilakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian adalah Pemerintah Kota Malang khususnya di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yaitu di Dinas kominfo Kota Malang yaitu dengan pertimbangan bahwa kota malang pernah memperoleh penghargaan Electronic Government award tahun 2008 yang diselenggarakan warta ekonomi.

Sedangkan yang dimaksud dengan Situs penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dengan demikian situs penelitian kali ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

D. Jenis dan Sumber Data.

Pemahaman mengenai macam sumber data merupakan bagian yang sangat penting bagi peneliti, karena ketepatan memilih dan menentukan jenis sumber data akan menentukan ketepatan dan kekayaan data yang diperoleh. Data tidak akan diperoleh tanpa adanya sumber data. Betapapun menariknya suatu permasalahan atau topic penelitian bila sumber data tidak tersedia, maka ia tidak punya arti karena tidak akan bisa diteliti.

Menurut H. B. Sutopo dalam Masykuri Bakri (2003:111) mengatakan beragam sumber data dapat dikelompokkan jenisnya, mulai dari yang paling nyata sampai yang paling samar-samar. Kelompok jenis sumber data secara menyeluruh dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Nara sumber (informant)
- 2) Peristiwa atau aktivitas
- 3) Tempat atau lokasi
- 4) Dokumen dan arsip

Menurut Lofland yang dikutip oleh Moleong (2002, h112), Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Sumber data merupakan subyek utama dimana data dapat diperoleh yaitu seseorang atau suatu hal atau benda yang dapat dijadikan narasumber untuk mendapatkan data. Data itu sendiri dapat digolongkan menjadi dua, yaitu :

1. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung saat melakukan penelitian. Data ini diambil dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
2. Data Sekunder, yaitu data yang dikumpulkan lebih dahulu oleh orang lain diluar peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan, paper dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data.

Untuk memperoleh data-data sebagai bahan untuk disajikan dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan beberapa metode atau cara pengumpulan data antara lain :

1. *Interview* (Wawancara)

Suatu teknik pengumpulan data dengan wawancara/ Tanya jawab langsung kepada responden.

2. Observasi

Merupakan cara memperoleh data dengan cara dengan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian dengan menggunakan seluruh alat indera. Pengamatan dilakukan untuk memperoleh data berdasarkan kenyataan-kenyataan di lapangan dengan melakukan pencatatan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan bahan-bahan yang tersedia di lokasi penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen adalah :

1. Peneliti sendiri, dengan segenap kemampuannya dalam menyerap dan mengambil data dengan terjun langsung di lapangan peneliti menyaksikan kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa yang berlangsung dan berhubungan dengan fokus penelitian
2. Alat penunjang yang meliputi: daftar wawancara, catatan penelitian (*field note*) serta alat pencatat (alat tulis-menulis)

G. Analisa Data

Data yang diperoleh kemudian akan diolah dengan menggunakan metode analisis yang sesuai sehingga dapat disimpulkan kebenarannya agar dipahami untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam fokus penelitian.

Adapun tahap-tahap dalam analisis data kualitatif sebagaimana yang dilakukan dalam penelitian ini, menurut Milles dan Huberman dalam H. Ibrahim Bafadal dalam bukunya Masykuri Bakri (2003:171) dengan prosedur “reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan/verifikasi” sebagai berikut:

a) Reduksi Data

Data yang diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) di tuangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan lapangan oleh peneliti perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang pokok, kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Selama pengumpulan data berlangsung diadakan reduksi data selanjutnya dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, dan menulis memo.

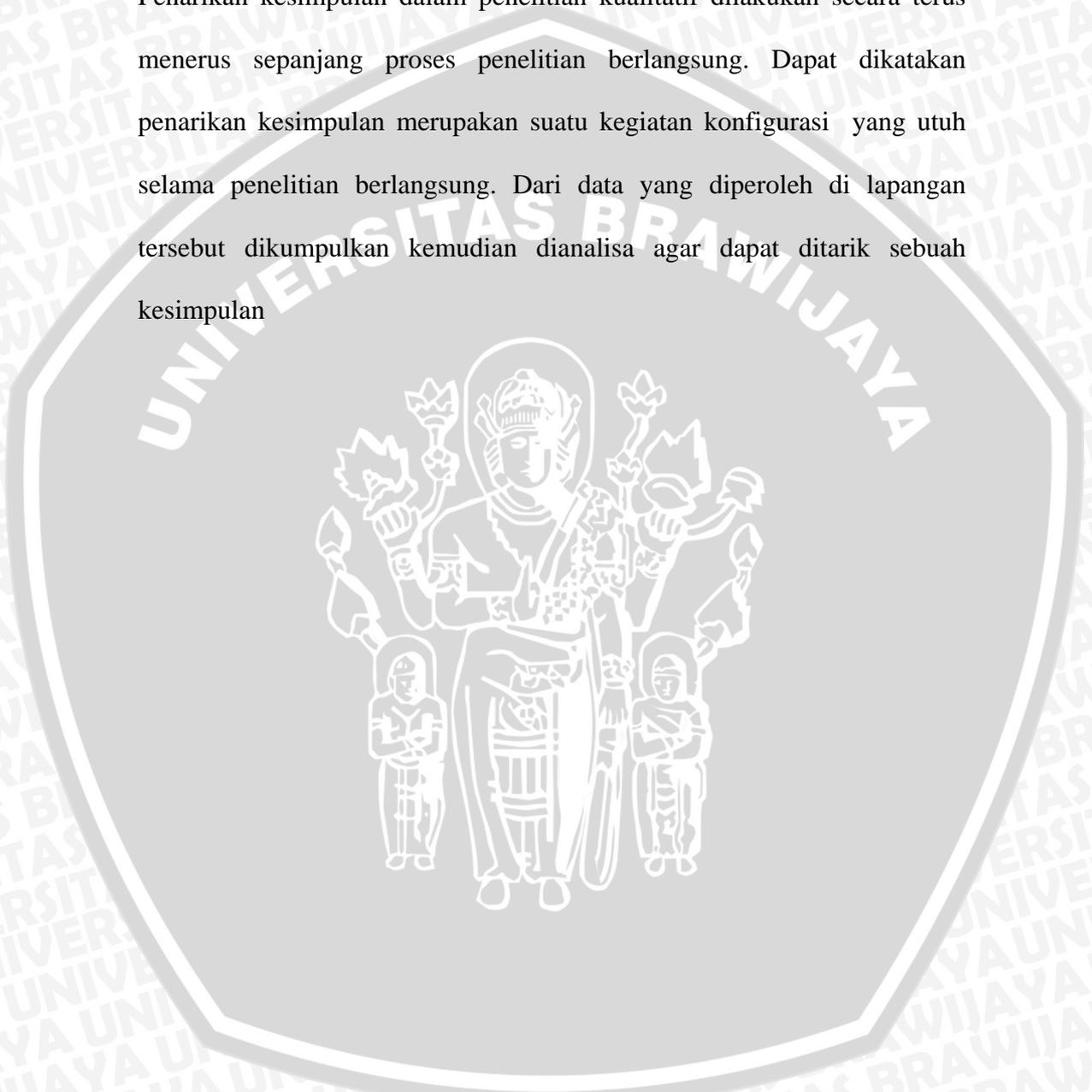
b) Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan sebagai kumpulan informasi yang tersusun, yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data ini, kita dapat mengetahui apa yang sedang terjadi dan apa yang harus kita lakukan. Hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat

ditarik kesimpulan. Adapun bentuk penyajian data yang paling umum digunakan adalah dalam bentuk teks uraian.

c) Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Dapat dikatakan penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung. Dari data yang diperoleh di lapangan tersebut dikumpulkan kemudian dianalisa agar dapat ditarik sebuah kesimpulan



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Situs Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi penelitian

a. Gambaran umum Kota Malang

Kota Malang adalah salah satu kota di Indonesia yang terletak di provinsi Jawa Timur dan merupakan salah satu kota terbesar diantara 38 Kabupaten / Kota yang ada di Jawa Timur. Secara geografis Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 dpl, serta 112,06 Bujur Timur dan 7,06-8,02 Lintang Selatan. Luas wilayahnya adalah 110,06 km², dengan batas administrative yang dikelilingi oleh kecamatan – kecamatan di Kabupaten Malang diantaranya :

- Sebelah utara : Kecamatan Singosari dan Karangploso
- Sebelah selatan : Kecamatan Tajinan dan Pakisaji
- Sebelah timur : Kecamatan Pakis dan Tumpang
- Sebelah barat : Kecamatan Wagir dan Dau

Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 diatas permukaan laut dan dikelilingi gunung – gunung antara lain :

- Gunung Arjuno di Sebelah Utara
- Gunung Tengger di Sebelah Timur
- Gunung Kawi di Sebelah Barat
- Gunung Kelud di Sebelah Selatan

Kondisi iklim Kota Malang tercatat rata – rata suhu udara berkisar antara 22,2°C – 24,5°C. Sedangkan suhu maksimum mencapai 32,3°C dan suhu maksimum 17,8°C. rata kelembapan udara berkisar 74% - 82%, dengan

kelembapan maksimum 97% dan minimum mencapai 37%. Seperti umumnya di daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, yaitu musim hujan dan musim kemarau

Wilayah administrasi Kota Malang terdiri dari 5 kecamatan dan 57 kelurahan, pembagian wilayah administrasi tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel
Pembagian Wilayah Administrasi

KECAMATAN	KELURAHAN	RW	RT	KELUARGA
Kedungkandang	12	103	788	37.723
Sukun	11	83	774	34.141
Klojen	11	89	677	31.821
Blimbing	11	122	861	37.060
Lowokwaru	12	116	713	33.570
Jumlah	57	513	3.813	174.315

Sumber : Dinas Kominfo Kota Malang, 2009

Jumlah penduduk Kota Malang Berdasarkan data Badan Pusat Statistik pada Tahun 2009 Mencapai 780.863 jiwa. Karena itu Kota Malang termasuk ke dalam kategori kota besar. Realitas di Kota Malang juga menunjukkan bahwa mobilitas di kota Malang mengalami peningkatan di dalam aktifitasnya. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya volume kendaraan roda dua dan roda empat yang melewati jalan – jalan strategis. Mobilitas penduduk yang tinggi tersebut semakin bervariasi kegiatannya seiring dengan momen – momen khusus yang terjadi. Pada hari libur nasional, jalanan bertambah padat dengan arus kendaraan yang berada di Kota Malang. Masyarakat dari luar kota Malang atau masyarakat kota Malang sendiri ingin menghabiskan waktu untuk berlibur di tempat – tempat

wisata yang berada di kota Malang. Sedangkan pada hari – hari penerimaan mahasiswa baru (tahun ajaran baru), kota Malang diserbu oleh para lulusan SLTA dari berbagai kota di Jawa Timur khususnya untuk mendaftarkan diri menjadi mahasiswa baru di beberapa Perguruan Tinggi Negeri (PTN) atau Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang ada di kota Malang.

Pemerintah Kota Malang memiliki 33 organisasi dinas daerah diantaranya 13 Dinas daerah, 4 kantor Daerah dan 6 bagian Daerah. Yang pembentukan dan susunannya dilandaskan pada peraturan daerah kota Malang Nomor 5 Tahun 2004 tentang pembentukan kedudukan, tugas pokok, Fungsi dan Struktur organisasi Dinas sebagai Unsur pelaksana Pemerintah Kota Malang. Peraturan lainnya adalah tentang pembentukan, kedudukan Tugas pokok, Fungsi dan Struktur organisasi badan dan kantor sebagai pelaksana Lembaga Teknis Pemerintah Kota Malang.

b. Visi, Misi dan Program Pembangunan Kota Malang

Kota Malang seperti kota – kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah Kolonial Belanda. Fasilitas umum direncanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Malang yang sebelumnya merupakan sebuah kerajaan yang terpusat di daerah Dinoyo mulai diresmikan menjadi Kota Praja pada tanggal 1 April 1914.

Pemerintah kota Malang dalam pelaksanaan pembangunan berpedoman pada PROPEDA dimana di dalamnya termuat Visi Kota Malang, yaitu : “Terwujudnya Kota Malang yang mandiri, berbudaya, sejahtera dan berwawasan lingkungan”. Adapun misi Kota Malang adalah :

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

2. Mewujudkan Kota Malang sebagai kota Sehat melalui peningkatan kualitas kesehatan masyarakat bagi masyarakat kurang mampu dan meningkatkan penghijauan kota
3. Mewujudkan semangat dan cita – cita reformasi dalam upaya pemulihan ekonomi kota menuju terwujudnya Indonesia baru berlandaskan pada : Negara dengan pondasi sistem kehidupan ekonomi, social, budaya yang dijiwai prinsip – prinsip demokrasi kebangsaan dan keadilan sosial dalam ikut serta menertibkan persatuan dan kesatuan, serta kerukunan kota Malang.
4. Mewujudkan tuntutan reformasi dalam tatanan sistem politik pemerintahan dan tatanan paradigma pembangunan berdasarkan pada : wawasan kebangsaan, demokrasi, persatuan dan kesatuan, otonomi daerah, iman dan takwa, budi pekerti, hak asasi manusia, dan keadilan sosial.
5. Mewujudkan upaya reformasi melalui pembenahan sistem administrasi publik dan sistem administrasi kebijakan publik, dengan syarat rasa kebersamaan seluruh masyarakat yang pluralistik, persatuan dan kesatuan, kerjasama dan merupakan gerakan rakyat.
6. Menjadikan tekad mengantaskan kemiskinan menjadi landasan prioritas pembangunan dalam rangka mamajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

c. Kondisi Ekonomi, Pariwisata dan Budaya

Sebagai kota terbesar kedua di Jawa Timur, Kota Malang dipenuhi oleh berbagai sekolah, kampus perguruan tinggi, lembaga pendidikan non formal atau

tempat – tempat kursus, serta sejumlah pondok pesantren. Selain itu juga dilengkapi dengan fasilitas penunjang yang cukup memadai seperti tempat pemondokan, toko buku, super market, plaza, pusat pelayanan kesehatan masyarakat serta fasilitas penunjang lainnya yang tak kalah penting adalah angkutan umum (transportasi) yang tersedia ke penjuru kota (memiliki 25 jalur), yang menghubungkan 3 (tiga) terminal yang ada di kota Malang, yaitu terminal Arjosari (arah Surabaya), terminal Gadang (arah Blitar), terminal Landung Sari (arah Jombang / Kediri). Krisis ekonomi yang berkepanjangan membawa dampak ekonomi yang sangat berat bagi warga Malang. Hal ini ditandai dengan meningkatnya angka pengangguran dan menurunnya tingkat pertumbuhan ekonomi. Namun dengan segala keyakinan dan senantiasa memanjatkan doa kepada tuhan yang maha kuasa, maka krisis yang berkepanjangan tersebut sedikit demi sedikit dapat teratasi. Upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi krisis tersebut adalah dengan menciptakan lapangan kerja dan usaha yang seluas – luasnya serta menciptakan tenaga kerja yang berkualitas dan memiliki daya saing di pasar kerja.

Kota Malang sejak dahulu sangat terkenal dengan industri rokok kreteknya. Diversifikasi produk industri kecil dan menengah yang mulai bangkit sejak berlangsungnya krisis ekonomi, masih memerlukan bimbingan dalam hal mutu, teknis dan penanaman modal untuk mempercepat pemulihan dan pembangunan ekonomi yang berbasis pada ekonomi kerakyatan, serta untuk perkembangannya di masa mendatang. Sedangkan industri besar yang ada di kota Malang masih perlu adanya wahana untuk diperkenalkan secara luas, sehingga semakin mendukung produktivitas Kota Malang sebagai Kota Industri.

Kota pariwisata sampai saat ini masih sangat relevan jika dilihat dari sisi sumber alam dan potensi yang dimiliki oleh Kota Malang. Selain itu motto Tribina Citra Kota Malang yang juga sudah lama melekat dengan warga Malang merupakan sarana untuk menyatukan diri bagi warga kota maupun para pendatang dengan suasana kota Malang yang sejuk, dan asri.

Dengan potensi alam yang dimiliki oleh Kota Malang, yaitu pemandangan alam yang elok serta hawa yang sejuk, teduh dan asri serta bangunan – bangunan kuno peninggalan Belanda, Kota Malang layak menjadi tujuan wisata bagi wisatawan baik dari dalam maupun dari luar negeri. Berbagai pilihan tempat perbelanjaan, baik yang tradisional maupun modern yang tersebar di berbagai penjuru kota sangat menunjang Kota Malang sebagai Kota Pariwisata, ini merupakan faktor penunjang dari perubahan batas administrasi dimana Kota Malang sebagai kota pariwisata dulunya yang ditonjolkan adalah objeknya sekarang berganti pada penunjang dari pariwisata tersebut seperti pusat – pusat perbelanjaan, hotel – hotel dan panorama alam yang masih dalam batas kota Malang. Etnik masyarakat malang terkenal religius, dinamis, suka bekerja keras dan lugas. Komposisi penduduk asli berasal dari berbagai etnik terutama suku Jawa, Madura, sebagian kecil keturunan Arab dan Cina. Sebagian besar warga Malang memeluk agama Islam kemudian Kristen, katolik dan sebagian kecil hindu dan Buddha.

2. Gambaran Umum Dinas Kominfo

a. Profil Dinas kominfo

Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kota Malang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah baru, yang dibentuk untuk memenuhi ketentuan

Peraturan Pemerintah nomor: 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah serta memperhatikan kebutuhan pelayanan masyarakat sebagaimana hasil analisa Tim Analisis Jabatan dan Pengukuran Beban Kerja dalam rangka pengembangan dan pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi, maka dibentuklah Dinas KOMINFO Kota Malang yang merupakan penggabungan Kantor Pengolahan Data Elektronik, Bidang Pos dan Telekomunikasi pada Dinas Perhubungan, Bidang Komunikasi dan Bidang Informasi pada Dinas Pariwisata, Informasi dan Komunikasi Kota Malang.

Bidang-bidang yang ada pada Dinas KOMINFO Kota Malang:

1. Bidang Pos dan Telekomunikasi Bidang Pos dan Telekomunikasi, terdiri dari:
 - a. Seksi Pos
 - b. Seksi Telekomunikasi.
2. Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi, terdiri dari :
 - a. Seksi Penyiaran
 - b. Seksi Kelembagaan Komunikasi
 - c. Seksi Kemitraan Media.
3. Bidang Aplikasi Telematika Bidang Aplikasi dan Telematika, terdiri dari :
 - a. Seksi Informasi dan Telematika
 - b. Seksi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematika
 - c. Seksi Analisa dan Evaluasi Sistem Informasi dan Telematika.

4. Bidang Informasi Publik Bidang Informasi Publik, terdiri dari :

- a. Seksi Dokumentasi dan Publikasi.
- b. Seksi Pengembangan Informatika
- c. Seksi Penyuluhan dan Pengaduan.

b. Lokasi Dinas KOMINFO

Penelitian yang dilaksanakan di Dinas KOMINFO yang beralamat di gedung terpadu A Lt.4 Malang.

c. Visi dan Misi

Visi

Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik melalui peningkatan pemanfaatan teknologi informasi.

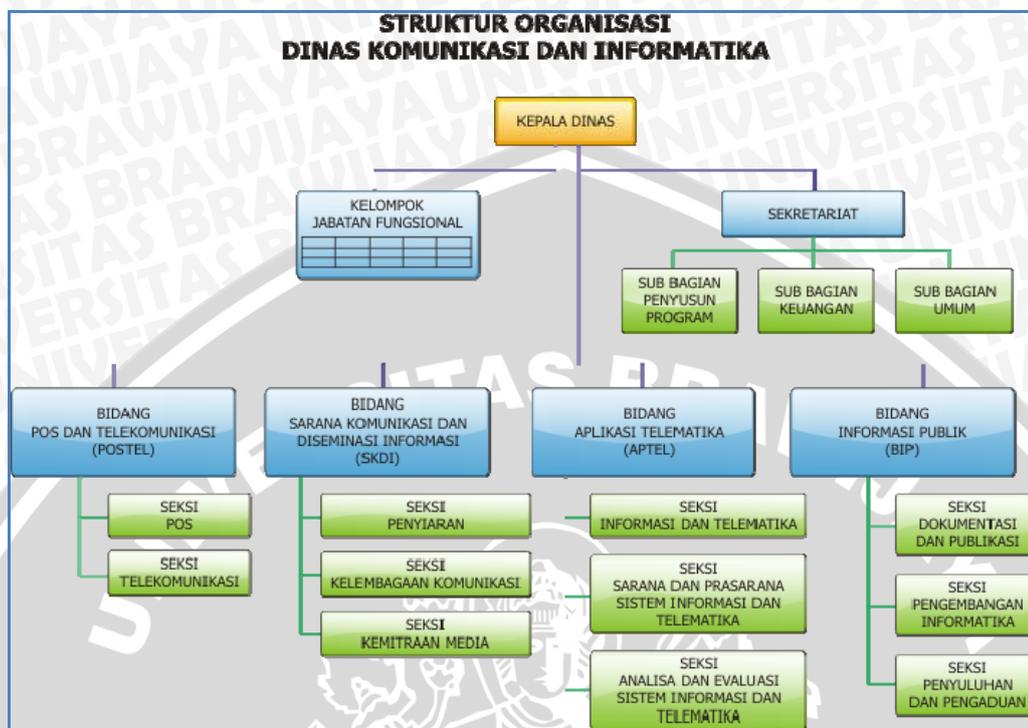
Misi

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

d. Struktur Organisasi

Organisasi perusahaan dalam arti yang luas yaitu menyangkut hubungan struktural, fungsional dan berbagai faktor diperusahaan, mulai dari kepala dinas sampai seksi-seksi, oleh karena itu dalam organisasi perusahaan harus dibuat se-efisien mungkin agar dalam pembagian kerja tidak tumpang tindih. Adapun struktur organisasi Dinas KOMINFO Kota Malang dapat dilihat pada gambar 2.1 dan tabel 2.1

Gambar 1.
Struktur Organisasi dinas Kominfo



Tabel 2.1 Struktur Organisasi

No.	Jabatan	Nama Pejabat
1.	Kepala Dinas	Dra. TRI WIDYANI, P., MSi
2.	Sekretaris Dinas	SRI WINARNI, SH, MM
3.	Kasubag Penyusun Program	YULI EKANING TYAS, SS, MPPM
4.	Kasubag Keuangan	Dra. SIS HENY SUSANTI
5.	Kasubag Umum	Drs. DIDI HIDAYAT
6.	Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi (Postel)	Drs. TOTOK KASianto
7.	Kepala Seksi Pos	Dra. MOELYO ARDIATI, MM
8.	Kepala Seksi Telekomunikasi	SETYO AGUNG WIDODO, SE

9.	Kepala Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi (SKDI)	UMMY KULSUM, SH, MM
10.	Kepala Seksi Penyiaran	Dra. LIES KRISNANI
11.	Kepala Seksi Kelembagaan Komunikasi	Drs. WINARTO, SH
12.	Kepala Seksi Kemitraan Media	M. RIDWAN, STP
13.	Kepala Bidang Aplikasi Telematika (Aptel)	Dra. ATFIAH EL ZAM ZAMI, MM
14.	Kepala Seksi Informasi dan Telematika	ITA NURDIYAH, S.Kom
15.	Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Sistem Informasi dan Telematika	MOH. SIDIK, ST
16.	Kepala Seksi Analisa dan Evaluasi Sistem Informasi dan Telematika	BAGUS W. S.Kom
17.	Kepala Bidang Informasi Publik (BIP)	Drs. WIDJAJA SALEH PUTRA
18.	Kepala Seksi Dokumentasi dan Publikasi	BAMBANG PANGESTU A, SH
19.	Kepala Seksi Pengembangan Informatika	Dra. Rr. DIAH TRI OKTOVIJANTI
20.	Kepala Seksi Penyuluhan dan Pengaduan	BAMBANG T.W. SH, M.Hum

Sumber: Dinas KOMINFO

e. Tugas Pokok Dan Fungsi

1. Ruang lingkup tugas

Adapun ruang lingkup tugas dan fungsi dari Dinas KOMINFO Kota Malang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kepala Dinas melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang komunikasi dan informatika dan

melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya

2. Sekretariat melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan.
3. Bidang Pos dan Telekomunikasi mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian kegiatan usaha jasa pos dan telekomunikasi.
4. Bidang Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi melaksanakan tugas pokok pelayanan komunikasi kepada masyarakat secara langsung atau melalui media cetak, media elektronik dan media lainnya.
5. Bidang Aplikasi Telematika melaksanakan tugas pokok perumusan dan kebijakan serta standar teknik aplikasi telematika daerah.
6. Bidang Informasi Publik melaksanakan tugas pokok pelayanan informasi publik dan promosi daerah.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, secara keseluruhan Dinas

KOMINFO Kota Malang mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika.
2. Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja di bidang komunikasi dan informatika.
3. Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan bidang pos dan telekomunikasi.

4. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi pemberdayaan komunikasi sosial dan pengembangan kemitraan media serta pelaksanaan diseminasi informasi nasional.
5. Pelaksanaan penyusunan serta penyiapan sistem aplikasi.
6. Pelaksanaan dan pengembangan *e-government* dan pemberdayaan telematika.
7. Pemberian pertimbangan teknis komputerisasi dan telematika kepada Perangkat Daerah.
8. Pemberian pertimbangan teknis perijinan di bidang komunikasi dan informatika.
9. Pemberian dan pencabutan perijinan di bidang komunikasi dan informatika.
10. Pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi.
11. Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan.
12. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
13. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP).
14. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan.
15. Penyuluhan di bidang komunikasi dan informatika.
16. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang komunikasi dan informatika.

17. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah.
18. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional.
19. Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional
20. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
21. Pelaksanaan kerjasama di bidang komunikasi dan informatika.
22. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Data Fokus Penelitian

1. Penerapan *Electronic Government* pada Pemerintah Kota Malang

Dinas Kominfo Kota Malang merupakan brain dari pembangunan dan pengembangan *electronic government* di kota Malang yang sampai ini terus meningkatkan layanannya kepada masyarakat.

Dinas Kominfo sendiri dalam melaksanakan dan mengembangkan *electronic government* berdasarkan atas peraturan – peraturan yang menjadi payung hukum penerapan *electronic government* di pemerintah Kota Malang, yaitu :

1. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003, tentang kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *electronic government*.
2. Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13/KEP/M.PAN/1/2003 tentang pedoman Umum Perkantoran elektronis lingkup Intranet di lingkungan Instansi Pemerintah.
3. Keputusan Gubernur Jawa Timur nomor 36 tahun 2003, tentang penyelenggaraan Sistem Informasi dan telematika Propinsi Jawa Timur.

4. Peraturan Daerah Nomor 6 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Dinas Daerah.
5. Peraturan Walikota Malang 49 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.
6. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Pemerintah Kota Malang berupaya mewujudkan Malang Cyber City yang merupakan program pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) antar komunikasi pendidikan, pemerintahan dan industri di Kota Malang. Program ini bertujuan untuk mengembangkan TIK di Kota Malang secara terpadu dengan menjalin kerjasama antar komunitas IT secara berkesinambungan yang pada akhirnya terjadi hubungan sinergi antara *Government To Government* (G to G), *Government To Bussines* (G to B), serta *Government To Citizen* (G to C).

Sejalan dengan tujuan dari penerapan *electronik government* di Dinas Kominfo Pemerintah Kota Malang, yaitu penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat serta untuk meningkatkan partisipasi publik, maka dari itu Dinas Kominfo Kota Malang menyediakan pelayanan berupa :

a. Peningkatan Layanan Informasi melalui Website

Keadaan yang berkembang pada pemerintah saat ini adalah adanya suatu kecenderungan untuk meningkatkan pelayanan publik menuju elektronisasi dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik. Kehadiran *internet* sebagai media *online* merupakan sarana untuk mewujudkannya, begitu pula Pemerintah Kota Malang di dalam membangun *website* adalah untuk memberikan pelayanan

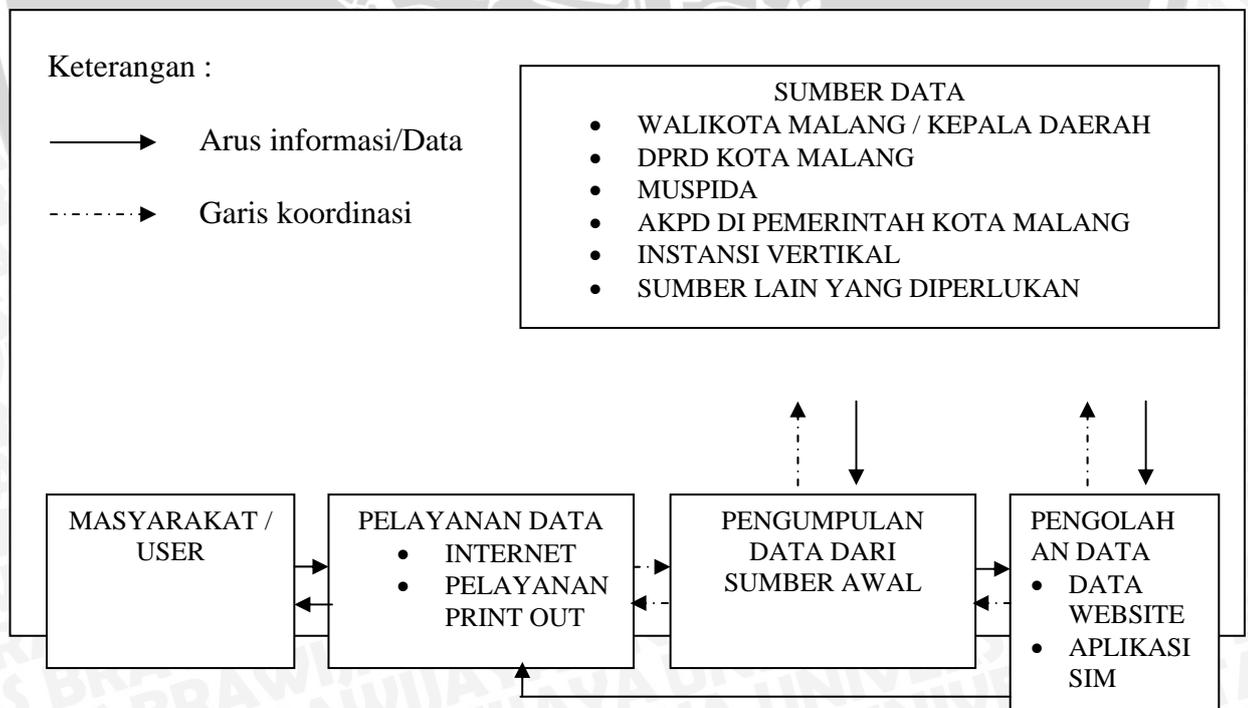
dan informasi-informasi secara *online* dan interaktif sebagai manifestasi dari pengembangan *electronic government*.

Situs *web* merupakan salah satu strategi dalam melaksanakan pengembangan *electronic government*. Pembuatan situs *web* merupakan tingkatan pertama dalam pengembangan *electronic government* dengan sasaran agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah, serta ikut berpartisipasi di dalam pembangunan dengan menggunakan media *internet*.

Persyaratan untuk memperoleh layanan ini yaitu tersedianya jaringan internet karena untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Alur untuk mendapatkan layanan ini akan ditunjukkan pada diagram dibawah ini:

Gambar 2

Mekanisme Pengolahan Data Masukan Menjadi Data Keluaran



Penjelasan *chart* mekanisme pengolahan data masukan menjadi keluaran dalam situs resmi pemkot Malang (www.malangkota.go.id) yang dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Malang yaitu :

- 1) Masyarakat umum / *user* mengakses melalui media internet pada situs resmi Pemkot malang dengan alamat www.malangkota.go.id
- 2) Di situs resmi Pemerintah Kota Malang masyarakat / *user* dapat langsung melihat atau mencari informasi yang dibutuhkan tentang Pemkot Malang, baik itu dalam bentuk profil Kota Malang, struktur organisasi lembaga eksekutif dan legislative daerah, kebijakan daerah serta info-info lainnya secara lengkap.
- 3) Data-data yang tersedia di situs resmi Pemkot Malang ini didapatkan dari Sumber Data, yaitu Kepala Daerah / Walikota Malang, DPRD Kota Malang, Muspida SKPD di lingkungan Pemerintah Kota Malang, Instansi-instansi Pemerintah Kota Malang.
- 4) Setelah Data terkumpul dari sumber data adalah tugas dari Dinas Kominfo Kota Malang untuk mengolah data tersebut yang kemudian ditampilkan dalam bentuk data *website* dan aplikasi SIM.
- 5) Sampailah informasi tersebut kepada masyarakat / *user* dalam bentuk situs resmi Pemkot Malang.

Tampilan *website* Pemkot Malang dapat dilihat pada gambar di bawah ini

Gambar 3.

Situs resmi pemerintah kota Malang

The screenshot shows the homepage of the Malang City Government website. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Kontak, Sitemap, Facebook, and Twitter. Below this is a banner with the text "Selamat Datang di situs resmi pemerintah kota Malang" and a scenic background image. The main content area is divided into several sections:

- SEKILAS MALANG**: A horizontal menu with links for PEMERINTAHAN, BASIS DATA, FASILITAS DAERAH, and LAYANAN PUBLIK.
- HASIL PEMBANGUNAN**: A section for reporting on development results.
- Berita Video**: A video player showing a news video titled "1. MALANG TEMPO DOELOE" with a description: "Tentara Indonesia jaman dulu pada lihat semua berita video » Layanan Interaktif".
- TERKINI**: A list of recent news items, including "11 / 07 / 2013 : Setor Nama dapat Rumah...", "11 / 07 / 2013 : Stok Daging dan Telor Aman...", "11 / 07 / 2013 : Kemenpera Akan Tambah Rusunawa...", "10 / 07 / 2013 : Tutup Pintu Keluar UB...", "10 / 07 / 2013 : Satpol PP Selalu Siap...", "10 / 07 / 2013 : Kapolresta Ormas Tidak Akan Lakukan Sweeping..."
- POPULER 2013**: A section for popular news items.
- PSB ONLINE**: A section for public service information, including a "Pasal 5" notice about public information usage.
- Peta Malang**: A section for digital maps, including "Peta Digital", "Peta Kecamatan", and "Peta Wisata".
- GERAKAN MALANG GO OPEN SOURCE**: A section for open source initiatives, including "Sosialisasi dan edukasi tentang penghargaan dan perlindungan Hak Kekayaan Intelektual, khususnya hak cipta software ko...".
- Pengumuman**: A section for official announcements, including "1. PENGUMUMAN PENERIMAAN CPNS PRAJA IPDN TAHUN AJARAN 2013/2014" based on a Ministerial Decree.

Selain informasi di dalam *Homepage* diatas, masih ada informasi lain di dalam *website* pemerintah Kota Malang. Informasi itu terkait dengan unit kerja Pemerintah Kota Malang. Informasi tersebut berada dalam subdomain dari *website* pemerintah Kota Malang dan sesuai masing-masing unit kerja. Standar isi

informasi yang diberikan oleh masing-masing unit kerja sesuai ketentuan Dinas

Kominfo Kota Malang adalah :

- 1) Gambaran umum unit kerja.
- 2) Visi dan Misi unit kerja.
- 3) Tugas, pokok dan fungsi dari unit kerja.
- 4) Tujuan serta sasaran dari unit kerja.
- 5) Berita dan agenda yang berhubungan dengan unit kerja.
- 6) Struktur organisasi dari unit kerja.
- 7) Kontak yang berisi alamat kantor, nomor telepon dan email.
- 8) Data online yang berhubungan dengan unit kerja.

Jenis Layanan Data dan Informasi melalui *Website* meliputi :

1). Sistem Pelayanan Perijinan Online

Sistem ini secara operasional berada di Kantor Dinas Perijinan Kota Malang. Dengan *Website* ini Dinas Perijinan Kota Malang berupaya untuk menjawab dari tuntutan terhadap pelayanan publik terutama pada bidang perijinan yang cepat, transparan dan akuntabel terhadap masyarakat yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah terutama Pemerintah Daerah akibat dari penerapan otonomi daerah. Sistem ini sudah dibuat cukup interaktif dan dirasakan manfaatnya di dalam membantu kelancaran manajemen pelayanan. Di dalam *Website* ini memberikan informasi mulai tentang mekanisme pelayanan perijinan, prosedur pelayanan perijinan, peraturan perijinan, file formulir perijinan, contoh perhitungan biaya retribusi perijinan yang dilengkapi aplikasi perhitungan yang memungkinkan pemohon perijinan menghitung sendiri biaya retribusi perijinannya, pemohon juga dapat melihat informasi proses permohonan perijinan

yang dilakukannya, juga dilengkapi fasilitas *advanced search* yang memudahkan pengguna mencari informasi proses yang dibutuhkan. Di *Website* ini juga diberikan akses bagi masyarakat untuk mengadukan keluhan terkait dengan bidang perijinan.

2). Pelayanan Pengaduan Online

Sistem pengaduan *online* ini merupakan suatu konsep pusat pengaduan yang terintegrasi. Sistem Pengaduan *online* merupakan pengembangan aplikasi *online* yang sudah cukup lama berjalan melalui situs pemerintah Kota Malang. Di dalam aplikasi ini dapat dilakukan komunikasi timbal balik antar dinas-dinas, badan, kantor serta instansi vertikal yang bersangkutan.

Sistem Pengaduan *Online* mampu menjembatani komunikasi antara Pemerintah Kota Malang dengan masyarakat Kota Malang. Masyarakat dapat berpartisipasi, komplain dan menuangkan rasa ketidakpuasannya terhadap pelayanan pemerintah baik dalam perencanaan, perumusan kebijakan maupun dalam pelaksanaan pembangunan. Pengaduan dapat dilakukan pada aplikasi pengaduan *online* apabila dalam hal yang ingin disampaikan berupa pengaduan atau komplain, atau bisa berpartisipasi pada aplikasi Surat warga, buku Tamu atau *Email* yang terdapat pada *Website* Kota Malang untuk hal-hal di luar pengaduan.

3). Aplikasi Sistem Penerimaan Siswa Baru Online

Sistem ini secara operasional berada di Kantor Dinas Pendidikan Kota Malang, Pemerintah Kota Malang bekerjasama dengan PT. Telkom untuk mengoperasikan aplikasi ini dan menciptakan Penerimaan Siswa Baru Online (PSB Online) sebagai pusat informasi dan transaksi data elektronik penerimaan siswa baru secara *online* dan real time process untuk jenjang SMP, SMA dan

SMK baik negeri atau Swasta di Kota Malang, melalui situs ini di upayakan masyarakat mendapatkan informasi secara up to date setiap proses seleksi pelaksanaan PSB *Online* real time dengan lebih transparan, obyektif, akuntabel dan demokratis.

4). Sistem Informasi Pelayanan Kepustakaan

Sistem Informasi Pelayanan keputakaan merupakan suatu aplikasi yang juga disebut sebagai perpustakaan *Online* atau *digital library*. Pada sistem aplikasi ini terdapat kegiatan pengolahan bahan pustaka yang dapat diakses secara *online* oleh masyarakat pengguna jasa perpustakaan, meliputi katalog *online*, informasi buku terbaru, informasi arus buku, daftar tagihan peminjam dan informasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang.

5). Sistem Informasi Industri Perdagangan dan Koperasi

Sistem ini secara operasional berada di Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Pemerintah Kota Malang, merupakan suatu sistem informasi yang dikembangkan untuk mengelola data tentang industri, perdagangan, Usaha Kecil Menengah (UKM) dan Koperasi. Pada aplikasi ini masyarakat bisa mengakses data dan informasi mengenai Industri, Usaha kecil menengah dan Koperasi yang ada di Kota Malang, harga-harga bahan pokok di Kota Malang, prosedur perijinan yang berkaitan dengan industri, perdagangan, usaha kecil menengah dan Koperasi, berita-berita terkait industri, perdagangan, dan usaha kecil menengah dan koperasi, serta disediakan layanan pengaduan yang terkait dengan hal-hal industri, perdagangan, usaha kecil menengah dan Koperasi.

6). Sistem Aplikasi Monitoring Pengendalian Pelaksanaan Pembangunan

Dengan diberlakukannya Otonomi Daerah, Kota Malang bertekad untuk melaksanakan Pembangunan secara lebih merata dan dapat dirasakan oleh masyarakat dengan tetap berpegang pada Tri Bina Citra Kota Malang. Pelaksanaan kegiatan Pembangunan di Kota Malang pada tahun Anggaran 2007 ini diarahkan kepada kegiatan yang bertujuan untuk kepentingan masyarakat yang berdasarkan aspirasi masyarakat, guna mendorong pemberdayaan masyarakat, menumbuhkan prakasa, dan peningkatan peran serta masyarakat dalam proses pembangunan. Dimana dampak dan manfaat pelaksanaan kegiatan pembangunan harus dirasakan oleh masyarakat daya upaya pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kesejahteraan hidup dalam mewujudkan kemandirian masyarakat Kota Malang.

Pelaksanaan kegiatan pembangunan di Kota Malang tersebut tertuang dalam Laporan Monitoring dan Pengendalian Administrasi. Pelaksanaan Program Pembangunan yang telah disusun dengan sistematis. Laporan tersebut menampilkan perkembangan seluruh kegiatan pembangunan di Kota Malang yang telah dilaksanakan oleh Dinas / Badan / Kantor / Unit Satuan Kerja di jajaran Pemerintah Kota Malang, dengan tujuan dapat memberikan masukan serta digunakan untuk mengambil kebijakan pembangunan di waktu mendatang.

7). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan

Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan adalah suatu sistem yang dioperasikan di Kantor Kesehatan Kota Malang, sistem ini masih dalam masa *developing* (pembangunan) Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan ini

kedepannya akan digunakan untuk pelayanan informasi di puskesmas-puskesmas disekitar Kota Malang dan terhubung secara *online* dengan Dinas Kesehatan Kota Malang. Dengan layanan ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan seperti informasi obat, apotik, yang ada di Kota Malang, hingga harga obat. Dalam pengembangannya kedepan masyarakat dapat juga memberikan kritik dan saran serta mengadukan pelayanan yang kurang berkenan melalui media pengaduan.

8). Sistem Informasi Ketenagakerjaan

Sistem Informasi Ketenagakerjaan masih dalam hidup *developing* (pembangunan) kedepannya secara operasional berada di Dinas Ketenagakerjaan Pemerintah Kota Malang, kedepannya baik swasta dan instansi pemerintahan, BUMD, BUMN dan lain-lain baik area Malang ataupun luar Malang, serta juga memberikan informasi tentang bursa kerja di area Malang ataupun luar Malang, serta juga memberikan informasi tentang bursa kerja di Malang raya. Selain itu juga menyediakan aplikasi penyediaan layanan kartu kerja (kartu kuning) secara *online* bagi masyarakat Kota Malang.

9). Aplikasi Inventaris Barang

Aplikasi Inventaris Barang dijalankan oleh Bagian Umum Pemerintah Kota Malang. Dalam operasionalnya sangat membantu penyusunan aset yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Malang yang bertujuan untuk menilai semua aset yang dimiliki Pemerintah Kota Malang sehingga dapat mengukur dengan jelas kekayaan Pemerintah Kota Malang dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pemanfaatan dan penyalahgunaan aset tersebut secara maksimal guna kesejahteraan masyarakat Kota Malang.

10). Aplikasi Kepegawaian

Aplikasi Kepegawaian merupakan suatu aplikasi yang dioperasikan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Pemerintah Kota Malang. Tujuan operasional aplikasi ini adalah untuk membantu menyajikan data yang berkaitan dengan masalah kepegawaian.

11). Pelayanan Akses Internet

Pelayanan selanjutnya yang disebabkan oleh Dinas Kominfo adalah pemberian layanan internet, yaitu memberikan layanan hotspot diseluruh tempat-tempat strategis di Kota Malang. Tujuan dari pemberian layanan ini adalah memberikan kemudahan akses internet bagi masyarakat, masyarakat tidak memerlukan biaya tambahan untuk melakukan akses internet, dan merupakan sarana yang sangat efektif untuk memasyarakatkan penggunaan internet.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan bapak M. Sidik, ST

“Syarat untuk mendapatkan layanan ini cukup mudah, yaitu masyarakat hanya memerlukan peralatan (laptop / computer) untuk akses internet menggunakan wireless (WiFi). Pemerintah Kota Malang dalam hal ini Dinas Kominfo juga telah membuat suatu tempat yang memberikan pelayanan akses internet gratis bagi masyarakat yang dinamakan *telecenter*. Masyarakat umum dapat secara bebas menggunakan jasa internet secara gratis atau sekedar mendapatkan informasi tentang Kota Malang”

(hasil dari wawancara di Dinas Kominfo Kota Malang tanggal 24 Juni 2013 pukul 10.20 WIB)

b. Pelaksanaan penyampaian informasi pada masyarakat

Untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Kominfo Kota Malang menggunakan beberapa media. Oleh karenanya Pemerintah Kota Malang berupaya memenuhi sarana dan prasarana telematika sebagai peningkatan kinerja aparatur dalam rangka meningkatkan layanan publik, disamping itu juga menyediakan fasilitas

telematika untuk publik untuk menciptakan masyarakat informasi sehingga dapat meningkatkan sosial ekonomi rakyat.

Pemerintah Kota Malang, dalam hal ini Dinas Kominfo mempunyai banyak fasilitas komunikasi yang berguna untuk menyampaikan informasi mengenai *electronic Government* baik secara *top down* maupun *bottom up*. Dalam pelaksanaan penyampaian informasi tersebut terdapat unsur komunikasi yang saling bergantung satu dengan yang lainnya, unsur tersebut antara lain:

1. Sumber (source)

Sumber sering disebut juga sebagai pengirim, komunikator. Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber boleh jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan bahkan suatu negara atau seseorang atau sekelompok orang yang menyampaikan pikiran atau perasaannya kepada orang lain dan dapat bertindak secara individual maupun kolektif atau melembaga. Pada unsur ini sumber atau komunikator yang dimaksud adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang pada tupoksinya bertugas menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang komunikasi dan informatika.

2. Pesan

Pesan yakni yang membawakan pikiran atau perasaan komunikator. Pada umumnya, komunikasi berlangsung menggunakan bahasa, mengingat bahasa mampu membawakan pikiran atau perasaan seseorang, baik mengenai hal konkrit maupun abstrak, tidak saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi sekarang, namun juga yang terjadi di masa mendatang. Meskipun demikian, komunikasi dengan menggunakan bahasa juga ditunjang oleh lambang-lambang lain, sehingga

merupakan suatu keterpaduan. Pesan atau informasi yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang menurut Kepala Seksi di Bidang informasi publik Bapak Widjaja Saleh Putra:

”Pesan atau informasi yang disampaikan Pemerintah yaitu: Even Pemerintah Kota Malang, peraturan-peraturan, pelayanan pengaduan, pendidikan, kesehatan dan untuk lebih jelasnya semuanya berada pada website www.malangkota.go.id”.
(wawancara pada 24 Juni 2013 pukul 10.20)

Secara garis besar informasi yang disampaikan mengenai *electronic Government* oleh Pemerintah Kota Malang kepada masyarakat adalah suatu proses pertukaran dan/atau interaksi pesan-pesan antara pemerintah dan masyarakat, agar tercipta interaksi positif antara pemerintah dan masyarakat serta antar masyarakat itu sendiri dengan maksud pemberdayaan daya saing dan potensi masyarakat. Selain itu adalah dalam rangka pelayanan penyediaan informasi dalam bentuk data-data baik melalui media cetak maupun elektronik dengan maksud agar masyarakat dapat lebih memaksimalkan pemanfaatan informasi yang dituangkan dalam website. Kegiatan penyampaian informasinya adalah:

1. Dialog interaktif terkait cukai melalui media radio.
2. Pembinaan KIM (Kelompok Informasi Masyarakat melalui tatap muka terkait bahaya merokok.
3. Pembuatan media cetak leaflet Hari-hari Besar Nasional dan Khusus terkait cukai.
4. Penyebarluasan informasi pembangunan Kota Malang tentang cukai dan bahaya merokok.
5. Pelaksanaan dokumentasi dan publikasi promosi Kota Malang terkait cukai.
6. Mengadakan sosialisasi forum dialog publik permasalahan yang update melalui kerjasama dengan instansi terkait, antara lain:
 - a. Dengan BNK(Badan Narkotika Nasional) terkait masalah Narkoba.
 - b. Dengan Diskominfo propinsi masalah berlakunya UU No. 11 tahun 2008 tentang ITE dan UU No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.
 - c. Dengan Polresta dan Dishub kota malang masalah berlakunya UU No. 2 tahun 2009 tentang Lalu-lintas dan Jalan raya.

(Sumber: Lakip Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

3. Saluran atau Media

Media komunikasi pembangunan negara-negara berkembang mempunyai dua sistem komunikasi yaitu sistem komunikasi massa modern dan sistem komunikasi tradisional. Media komunikasi di sini sangat berperan dalam proses komunikasi karena dapat juga berfungsi untuk memotivasi dan menggerakkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan. Agar partisipasi itu menjadi lebih bermakna, media dituntut untuk mengantarkan berbagai macam informasi dan pengetahuan kepada masyarakat. Media komunikasi baik modern maupun tradisional dipergunakan untuk menyampaikan pesan-pesan pembangunan maupun untuk menyampaikan data dan informasi kepada banyak orang yang tinggal di tempat terpisah dan tersebar secara serentak.

Pada masa sekarang seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi media tradisional kurang berfungsi secara efektif. Banyak dari pertunjukan yang ada hanya bersifat sebagai hiburan saja dan makin jarang pertunjukan-pertunjukan tersebut kurang mampu memberikan peran yang berarti sebagai sarana dalam penyampaian pesan. Kemudian media yang digunakan bergeser menggunakan media modern yang merupakan perkembangan dari media tradisional yang tidak dapat dipisahkan dari perkembangan teknologi komunikasi saat ini dan telah banyak dikenal dan dipergunakan oleh masyarakat. Media modern telah mengubah cara kita untuk memperoleh, mengolah, menyimpan dan menyebarkan informasi kepada khalayak menjadi lebih mudah dan cepat. Kemudian dampak dan perubahan yang ditimbulkan sangat besar masyarakat dapat berkomunikasi tanpa batas tanpa harus terpisah jarak dan waktu. Beberapa

media modern yang digunakan oleh Dinas Kominfo Kota Malang dalam penyampaian informasi kepada masyarakat antara lain Internet, radio dan lain-lain

4. Penerima (receiver)

Komunikan adalah seorang atau sejumlah orang yang menjadi sasaran komunikator. Sejumlah orang yang dijadikan sasaran, dapat berupa kelompok kecil maupun besar, homogen ataupun heterogen. Komunikan homogen merupakan komunikan yang terdiri dari orang-orang yang terikat oleh suatu organisasi yang secara relatif mempunyai kesamaan. Sedangkan komunikan heterogen merupakan sejumlah orang yang berbeda dalam segi usia, pendidikan, status sosial, dan lain sebagainya. Penerima pesan tersebut adalah seluruh masyarakat Kota Malang dan sekitarnya.

5. Efek

Efek adalah unsur penting dalam keseluruhan proses komunikasi. Efek merupakan tanggapan, respon atau reaksi dari komunikan ketika menerima pesan dari komunikator. Jadi efek adalah akibat dari proses komunikasi. Jika efek tersebut diketahui oleh komunikator, dalam arti apabila tanggapan komunikan disampaikan olehnya kepada komunikator atau merupakan hasil kegiatan komunikator, maka hal tersebut dinamakan umpan balik atau arus balik atau *feedback*.

Sebagaimana media yang digunakan dalam penyampaian informasi contohnya media internet menurut saudara puguh seorang Pedagang:

“Informasi yang diberikan Pemerintah Kota Malang cukup jelas dan mudah karena dapat di akses melalui internet dan segala pengaduan dapat dilayangkan dengan mudah”
(wawancara pada 13 Juni 2013)

Lain halnya dengan Bapak triyono seorang sopir yang tidak bisa mengakses dengan internet, akan tetapi beliau tahu informasi dari anaknya yang bisa menggunakan internet. Sebagaimana wawancara dengan yang bersangkutan mengatakan:

“saya tahu informasi yang diberikan oleh pemerintah kota malang dari dari radio dan lagi dari anak saya, kalo anak saya katanya sih dari internet. Internet saya juga tidak tahu”.

(wawancara pada 13 Juni 2013)

Kegiatan penyampaian informasi yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang pada dasarnya telah dilakukan dengan cukup baik dengan memanfaatkan berbagai media yang ada. Akan tetapi disini peneliti menemukan beberapa masyarakat yang tidak mengetahui tentang kegiatan penyampaian yang dilakukan serta banyaknya media yang ada lantas tidak menjadikan kegiatan yang dilakukan dapat berjalan secara maksimal karena dari media yang ada kurang begitu bisa termanfaatkan dengan baik.

c. Pola Interaksi Electronic Government di Kota Malang.

1). Pola Interaksi Pemerintah Dengan Kalangan Bisnis (G-To-B)

Pemerintah Kota Malang terus berupaya untuk menjalin hubungan dengan kalangan swasta/bisnis sebagai upaya untuk menuju pemerintahan yang baik (*Good Governance*) salah satu upaya yang menunjukkan adanya niatan untuk berinteraksi dengan sektor bisnis adalah adanya SIPID (Sistem Informasi Potensi Investasi Daerah) yang merupakan link dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang, fungsi dari SIPID ini adalah sebagai salah satu instrumen pendukung pengenalan sekaligus promosi dari potensi yang dimiliki oleh Kota Malang, selain itu Sistem Informasi ini dibuat khusus untuk menampung seluruh daftar kegiatan usaha yang ada di Kota malang sebagai cara untuk mendongkrak

pertumbuhan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal ini diperkuat dengan pernyataan Ibu Nurdiyah sebagai kepala Seksi informasi :

“manfaat yang ingin dicapai dengan lahirnya situs pemerintah ini adalah sebagai wadah informasi potensi daerah, yang selanjutnya diharapkan mampu menarik para pelaku bisnis untuk menanamkan investasinya”
(wawancara tanggal 24 juni 2013 pukul 10.23)

Gambar 5
Link SIPID Kota Malang



Terdapat berbagai macam model interaksi antara pemerintah di dalam *electronic government*, salah satunya dengan kalangan bisnis, yang semua mengarah kearah salah satu prinsip pelayanan publik yakni akuntabilitas publik dan transparansi, dalam kaitannya dengan *electronic government*, nilai akuntabilitas dan transparansi ini termuat dengan apa yang disebut dengan *e-procurement*, sistem ini digunakan sebagai salah satu media akuntabilitas pemerintah khususnya kalangan bisnis, karena pada sistem ini pemerintah dalam melaksanakan pengadaan barang dan jasa tidak lagi tertutup.

Dalam rangka membangun sebuah pola kerja sama antara pemerintah dengan kalangan swasta, aplikasi SIPID ini digunakan sebagai media untuk memberikan informasi tentang usaha-usaha yang ada di Kota Malang, setiap kegiatan usaha sudah di masukkan ke dalam daftar direktori usaha yang mana tercantum alamat dan segala hambatan yang sedang dialami. Hal ini ditujukan sebagai sebuah kegiatan promosi potensi daerah untuk menarik pihak swasta yang ingin berinvestasi di Kota Malang ini.

Aplikasi sistem informasi ini memang dibuat secara khusus untuk menampung informasi seluruh kegiatan usaha yang ada di lingkungan Kota Malang yang tak lain bertujuan untuk menarik investor baik di dalam negeri ataupun diluar negeri yang pada tahapan selanjutnya dapat meningkatkan kondisi perekonomian warga sekitar.

2). Pola Interaksi Antara Pemerintah dengan Masyarakat/Citizen (G-to-C).

Electronic Government (E-gov) merupakan salah satu terobosan yang masih tergolong baru dalam dunia administrasi publik, media informasi eletronik yang di kembangkan dalam lingkup E-gov merupakan hasil kombinasi perkembangan yang pesat dari teknologi Informasi dan Komunikasi yang berkembang saat ini. Hal ini menuntut adanya sebuah inovasi baru dalam memberikan informasi atau layanan kepada publik sebagai tujuan tunggal administrasi publik itu sendiri.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sendiri telah memberikan tuntutan dari kalangan masyarakat yang di tujukan kepada Negara (*State*) agar bersikap lebih terbuka terhadap masyarakat, tuntutan ini mendorong pemerintah

untuk memberikan layanan yang cepat, yang lebih baik dan tersedia dalam 24 jam tanpa harus datang ke kantor terkait.

Pada tahap selanjutnya dorongan untuk terbuka untuk kalangan pemerintah melahirkan sebuah konsep partisipasi masyarakat dalam memperbaiki sistem yang ada dan membantu proses pembangunan untuk menuju kearah yang lebih baik. *Electronic Government* sebagai salah satu media untuk berpartisipasi pada akhirnya membuka ruang untuk masyarakat untuk menyampaikan keluhannya atas pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Di Pemkot Malang, ruang partisipasi masyarakat dalam pembangunan yang tertuang di dalam situs resmi www.malangkota.go.id telah tersedia dalam kolom surat warga. Pernyataan ini di dukung oleh pernyataan bapak M. Sidik, ST pada tanggal 24 Juni 2013 :

“untuk mendukung proses partisipasi masyarakat Kota Malang terkait dengan pelayanan publik yang kita berikan, kami telah sediakan kolom surat warga di situs resmi kami sebagai wadah saran, kritik dan masukan dan berusaha untuk kami tanggapi, walaupun masih belum sempurna setidaknya kami sudah berusaha terus untuk meningkatkannya”

Berikut ini adalah gambar pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.

Gambar 5

Buku keluhan masyarakat

Pengaduan Online
Pemerintah Kota Malang | Dikominfo

Daftar Pengaduan

Tanggal	Topik	Nama	Judul
03/06/2013 15:44	Perijinan	elfi yuna ilrasani	pembuat akta kelahiran 7bn ...
<p>Pesan : Yang terhormat bapak/pimpinan Dispenduk capil Malang Saya elfi beserta suami warga Surabaya KK Surabaya, saya melahirkan di Kota Malang di bulan Bu ngesti il tidar pd tgl 25 oktober 2012, saya sudah menyerahkan data lengkap untuk pembuatan Akta kelahiran anak saya Adia Khairul azam di bu ngesti, dan informasi terakhir data sudah masuk di dispenduk capil Malang, Mohon dengan sangat segera dibantu karena sudah terlalu lama tidak kasih</p> <p>Tanggapan : Untuk mempercepat Pencarian Dokumen, agar Saudara mengirimkan foto copy tanda terima penyerahan berkas Akta Kelahiran.</p>			
07/05/2013 05:37	Sarana Umum	rahmat sarjono	pelayanan pbb dan petugas ...
<p>Pesan : salam hormat dengan ini saya ingin menyampaikan perihal bagaimana kebijakan pengambilan surat pbb di Kelurahan arjosari untuk tahun mendatang. Karena saya mendapatkan jawaban dari petugas Kelurahan arjosari yg mengatakan TIDAK TAHU TERGANTUNG KEBAJAKANNYA !!! lantak tukah jawaban yg semestinya. Saya rasa tidak. Kita tidak akan mungkin dgn tidak adanya kepastian. Saya mengharap pelayanan umum ini lebih diperbaiki lg dengan sikap dan tatakramya yg selayaknya. Untuk surat pbb sudah berhasil saya dapat meski harus memutar. Terimakasih rahmat sarjono</p> <p>Tanggapan : Menanggapi pengaduan Bp. Rahmat Sarjono atas ketidakpuasan terhadap pelayanan staf kami, bersama ini selaku lurah Arjosari mohon maaf atas kejadian tersebut dan terhadap staf yang bersangkutan sudah kami beri teguran/pembinaan agar kedepannya yg bersangkutan menjadi lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. demikian mohon maaf dan terima kasih.</p>			
02/05/2013 20:03	U m u m	haryono	akta kelahiran
<p>Pesan : salam hormat saya, bpk/ibu yang terhormat saya mempunyai anak 2, yang satu umur 3,5 tahun yang sebentar lagi masuk PAUD dan 7 tahun yang sekarang sudah sekolah dasar kelas 1. saya dapat informasi dari internet bahwa MK membatalkan peraturan tentang peradilan bagi yang telat mengurus akta kelahiran, dan saya sangat senang dengan adanya putusan tersebut (1 mei 2013), kapan kah keputusan MK tersebut di berlakukan di kota malang....saya sadar betapa pentingnya Akta kelahiran bagi kelanjutan pendidikan anak anak saya nanti.....mohon info nya? terima kasih Haryono 02 Mei 2013 JL HAMID RUSDI 2a/04 malang</p> <p>Tanggapan : Berdasarkan Putusan MK (No. 18/PUU-XI/2013 tanggal 30 April 2013 menyatakan bahwa Pasal 32 ayat (2) UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa sejak tanggal 1 Mei 2013 pelaporan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun, pencatatannya tidak lagi memerlukan Penetapan Pengadilan Negeri, tapi langsung diproses oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Dan untuk pengurusan akta kelahiran yang sudah melampaui batas waktu 1 tahun, persyaratannya adalah sebagai berikut: 1. Surat Keterangan kelahiran Asli yg diketahui Kepala Kelurahan bila ibu kandung domisili Kota Malang 2. Surat Keterangan kelahiran Asli yg diketahui Kepala Dispenduk 8. Capil bila ibu kandung domisili diluar Kota Malang 3. Surat kelahiran Asli dan penolong kelahiran (dokter/bidan) 4. Foto Copy Surat Nikah i Akta Perkawinan orang tua dengan menunjukkan aslinya 5. Foto Copy KTP dan Kartu Keluarga Orang Tua dengan menunjukkan aslinya 6. Foto Copy KTP Data saksi-saksi kelahiran (2 orang saksi) dengan menunjukkan aslinya Demikian jawaban kami. Terima kasih.</p>			
27/04/2013 18:27	U m u m	nadya	PELAYANAN KANTOR TERPADU KOTA ...
<p>Pesan : Pada tanggal 25 april 2013 tepatnya hari jumat jam 08.45 WIB. Kami mengurus surat pindah di kantor terpadu jalan Mayjend Sungkono Kota Malang. Masuk di kantor terpadu terdapat banyak loket yang melayani berbagai administrasi untuk masyarakat Kota Malang. Ketika kami datang bingung dengan banyaknya loket yang ada di kantor terpadu. Meskipun ada daftar nama keterangan nomer loket yang terdapat di depan pintu masuk, ternyata nama tersebut tidak sesuai dengan bidang pelayanan yang tertera di daftar. Saat itu, akan mengurus surat pindah dalam daftar tersebut tertulis di loket 20 kemudian kami langsung menuju di loket nomor 20. Ternyata di loket 20 tidak melayani tentang surat pindah. Kemudian saya inisiatif mencoba menyusuri beberapa loket sambil melihat daftar pelayanan yang ditangani masing-masing loket dan akhirnya kami menemukan loket tak bernomor tapi melayani pendaftaran surat pindah. Harapan kami semoga daftar nama layanan tiap loket lebih diperbarui kembali. Sehingga informasi yang lebih sesuai dan tidak membingungkan masyarakat yang mengurus administrasi. Dan pertanyaan untuk pengurusan surat pindah apakah dikenai biaya? Karena ketika kami mengurus surat pindah dikenai biaya 20.000 tanpa memberikan bukti pembayarannya. Terima kasih.</p> <p>Tanggapan : Mengena informasi loket pelayanan yang Saudara lihat pada saat itu sudah dihindarkan/ijuri sesuai dengan keberadaan loket pelayanan terhitung 1 Mei 2013. Terkait dengan biaya penberitan Surat Pindah WNI, berdasarkan Perda No. 1 Tahun 2011 bahwa kepengurusan surat pindah GRATIS. Namun apabila terjadi kesalahan/pahaman informasi dari petugas terhadap Saudara, maka kami mohon maaf. Dan apabila Saudara merasa dirugikan/tidak puas maka Saudara dapat menghubungi Bidang Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Terima kasih.</p>			

Keberadaan Kolom pengaduan masyarakat dalam situs pemerintah kota malang ini ditujukan sebagai media partisipasi masyarakat, karena di dalam kolom Pengaduan ini masyarakat dapat menyampaikan keluhan, kritik dan saran tentang pembangunan di Kota Malang.

3). Pola Interaksi Pemerintah dengan Pemerintah (G-to-G).

Pola interaksi antar pemerintah ini bertujuan untuk menciptakan sebuah keselarasan tujuan dan saling bekerjasama antar lembaga yang saling berkaitan

satu sama lain, yang nanti pada tahapan selanjutnya mampu mewujudkan koordinasi antar lembaga yang baik, baik dengan pemerintah kabupaten dengan kecamatan, atau dengan lembaga-lembaga daerah lain seperti dinas, badan dan kantor.

Kerjasama antar instansi pemerintah dengan sektor publik bertujuan untuk membangun kerangka pikir yang sama dan melakukan sesuatu dengan tujuan bersama adalah hal yang biasa, namun bekerjasama antar departemen khususnya dalam pertukaran data satu sama lain yang adalah sesuatu yang lain dan berbeda.

Dalam hal ini, penerapan *electronic government* di Kota Malang sudah memulai proses kerjasama antar departemen dalam ruang lingkup Pemkot Malang, hal ini di tandai dengan adanya link SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang memungkinkan adanya pertukaran data antar instansi di lingkup pemkot Malang baik itu Dinas, Badan, Kantor maupun di tingkat antar kecamatan.

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Kepala Seksi sarana dan prasarana telematika M. Sidik, ST. yang menyatakan bahwa :

“setiap SKPD di kota Malang hingga tingkat kecamatan sudah tersambung secara online, dengan server kami, mereka juga diberi kesempatan untuk membuat situs tersendiri, hal ini untuk membantu koordinasi di tingkat SKPD seluruh kota Malang mengenai penyampaian data dan sebagainya”
(wawancara tanggal 10 juni 2013 pukul 10.25)

Koordinasi dalam pelaksanaan pembangunan sangatlah penting dilakukan, agar dalam pencapaian tujuan, agar tidak terjadi sebuah tumpang tindih satu sama lain di antara pemerintah yang ada.

2. Faktor – faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *Electronic Government* dalam Rangka Peningkatan Kualitas Layanan Informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika

a. Faktor Pendukung penerapan *Electronic Government* dalam rangka Peningkatan Kualitas layanan Informasi

1). Faktor Internal

Pelaksanaan electronic government yang dikelola oleh Dinas kominfo Kota Malang merupakan salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan partisipasi public dan meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat serta dalam rangka mewujudkan *good governance*.

Faktor pendukung internal merupakan faktor – faktor pendukung yang berasal dari dalam Dinas Kominfo Kota Malang sendiri.

Menurut penjelasan Bapak M. Sidik, ST bahwa :

“upaya pengembangan pelayanan dan partisipasi publik secara elektronis di lingkungan dinas Kominfo untuk saat ini mutlak diperlukan dan pihak internal Dinas Kominfo sendiri terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat / user dan akan terus berupaya meningkatkan kualitas dari layanan publik”.

(wawancara di dinas Kominfo Kota Malang tanggal 10 Juni 2013)

1. Dukungan dari pucuk pimpinan

Dukungan dari pimpinan dalam hal ini Walikota Kota Malang, dengan terus memperhatikan dan menanggapi keluhan dari masyarakat yang ada dalam kolom surat warga, dan menghimbau agar setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) agar merespon dan menjawab semua keluhan masyarakat di dalam situs resmi tersebut. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Bapak wijaya yang mengatakan :

“dukungan dari pucuk pimpinan dalam hal ini Walikota cukup tinggi, Walikota terus menghimbau kepada seluruh SKPD agar merespon dan mengawasi perkembangan dan keluhan masyarakat yang ada di situs kami ini”.

2. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana ini sangat penting dalam kegiatan penyampaian informasi kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang baik membuat kegiatan

tersebut semakin lancar dan masyarakat juga semakin terbantu dalam kelancaran akses dan penyampaian informasi.

Sebagaimana peneliti melakukan wawancara dengan bapak Widjaja Kepala Seksi pada Bidang Aplikasi Telematika, beliau menjelaskan:

“Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam hal ini mempunyai sarana dan prasarana pendukung sebagaimana yang tercantum dalam Renstra yaitu:

- a. Adanya dukungan Pemerintah Kota Malang di bidang Komunikasi dan Informatika melalui Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah dan Peraturan Walikota Malang Nomor 49 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.
- b. Sebagai lembaga teknis daerah yang melakukan koordinasi pembangunan di daerah bidang telematika, Dinas Komunikasi dan Informatika dapat bertindak sebagai pemberi pertimbangan teknis bagi SKPD serta sebagai konsultan perencana pengembangan sistim informasi, pada saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika telah mengembangkan Integerasi Jaringan semua SKPD yang didukung dengan implementasi teknologi informasi dan komunikasi berupa jaringan komputer dan Internet / intranet, serta pengembangan sistem informasi manajemen (SIM) SKPD secara online melalui website dengan alamat www.malangkota.go.id. Pengembangan lainnya yang telah dilakukan adalah telah tersedianya alamat subdomain masing-masing SKPD dalam portal / situs Pemerintah Kota Malang serta peningkatan fasilitas publik dengan penyediaan area hotspot di sejumlah titik lokasi untuk koneksi internet bagi masyarakat . Peningkatan layanan bidang pendidikan telah dibangunnya sarana dan prasaran wipas (wireless internet protocol acces system) dengan sasaran pembangunannya di 7 sekolah (SMP dan SMA), Unibraw dan Lembaga Kemasyarakatan. Penyediaan pusat informasi berbasis internet telah dibangun dengan nama Telecenter Daragati dengan Pembina Ketua Tim PKK Kota Malang.
- c. Tersedianya Sistem Aplikasi Online dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yang terintegrasi dalam website Pemerintah Kota Malang seperti : Aplikasi Perijinan, Kependudukan / SIAK, Perpustakaan / Digital Library, SMEP, PSB Online, SIM Perindagkop.
- d. Tersedianya Road Map pengembangan pelaksanaan e-Government yang tertuang dalam Master Plan e-Government Kota Malang.”
(Wawancara pada 10 juni 2013 pukul 10.30)

Dari data yang diperoleh oleh peneliti sarana dan prasarana yang ada pada Dinas komunikasi dan Informatika Kota Malang dapat dikatan cukup memadai

sebagai sarana penunjang dalam kegiatan penyampaian informasi kepada masyarakat. Lengkapnya sarana dan prasarana yang ada merupakan wujud dari upaya untuk memberikan pelayanan informasi dan komunikasi yang maksimal kepada masyarakat.

2). Faktor eksternal

Faktor pendukung eksternal merupakan faktor – faktor pendukung yang berasal dari luar dinas Kominfo. Faktor tersebut diantaranya :

1. Respon Masyarakat yang cukup baik

Sukses tidaknya sebuah program seperti penerapan *electronic government* ini juga ditentukan oleh respon masyarakat terhadap adanya situs resmi kota Malang dalam www.malangkota.go.id.

Hal ini senada dengan pernyataan Bapak M. Sidik, ST yang mengatakan bahwa :

”situs resmi pemerintah Kota Malang ini mendapat respon yang cukup baik dalam mendukung upaya kami untuk menjadikan pemerintah lebih terbuka terhadap masyarakat, hal ini dibuktikan dengan pengunjung situs kami yang tiap harinya mencapai kurang lebih 100 pengunjung”
(wawancara tanggal 10 juni 2013 pukul 10.30)

2. Respon baik dari SKPD.

Selain respon masyarakat yang baik, komitmen dari SKPD juga merupakan salah satu faktor penting untuk mensukseskan *E-Government* ini, di Kota Malang sendiri komitmen SKPD sudah bisa dikatakan cukup peduli dengan adanya situs resmi ini, hal ini dinyatakan dengan hasil wawancara dengan bapak wijaya Saleh yaitu :

”respon tiap SKPD akan hadirnya situs resmi ini sudah cukup baik, salah satunya adalah PMI dan Dinas Kesehatan yang mampu secara konsisten memberikan layanan informasi yang baik untuk masyarakat”.
(wawancara pada tanggal 10 juni 2013 pukul 10.30)

b. Faktor penghambat penerapan Electronic Government dalam rangka peningkatan Kualitas layanan Informasi

1). Faktor Internal

Salah satu faktor penghambat yang dominan di dalam sisi internal adalah sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia.

Penerapan electronic government dalam rangka meningkatkan kualitas layanan informasi kepada masyarakat masih mengalami kendala, kecenderungan kendala tersebut sangat lazim dialami di Negara-negara berkembang, seperti di Indonesia sendiri. Salah satu kendala adalah masalah ketersediaan Sumber Daya Manusia yang ada.

Hal tersebut juga dialami oleh Dinas KOMINFO Kota Malang, masalah ketersediaan Sumber Daya Manusia juga menjadi kendala. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan pernyataan ibu nurdiyah yaitu :

“kendala internal saat ini adalah masalah kurangnya Sumber Daya Manusia, khususnya dalam membantu mengkoordinasi seluruh SKPD di Kota Malang dalam hal penyajian data”.

(wawancara pada tanggal 10 juni 2013 pukul 10.30)

Senada dengan hal tersebut Bapak M. Sidik, ST selaku Kepala Seksi pada Bidang Aplikasi Telematika mengemukakan bahwa komposisi yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang belum sepenuhnya dapat menjalankan tugasnya secara maksimal. Pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti beliau mengatakan:

“Kekurangan pada Sumber Daya manusia terletak pada: belum tersedianya SDM dibidang pembangunan infrastruktur telekomunikasi, masih rendahnya disiplin kerja dan tidak dipahaminya tupoksi oleh sebagian karyawan, belum terbentuknya kelompok jabatan fungsional di Bidang Penelitian dan Pengembangan yang sangat dibutuhkan, belum Optimalnya Pengelolaan dan Pengembangan Database, sehingga implementasi elektronik government belum sepenuhnya didukung oleh ketersediaan data yang cepat, tepat dan akurat.

(Wawancara pada 10 Juni 2013 pukul 10.25)

2. Keuangan

Keuangan atau pendanaan juga merupakan hal yang tidak bisa untuk dikesampingkan begitu saja karena dalam operasional setiap kegiatan, dana juga menjadi faktor penting. Sebagaimana wawancara dengan Wijaya saleh selaku Kepala Bidang Informasi Publik tentang pendanaan menjelaskan:

”Ketersediaan dana belanja tidak langsung dan dana lainnya untuk membiayai kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menjalankan tupoksinya adalah dari APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah)”.

(Wawancara pada 10 Juni 2013)

Hal ini terdapat juga hambatan, pada pembiayaan yang ada tidak mencukupi untuk operasional kegiatan, capaian kegiatan akan kurang maksimal jika pendanaan terbatas, Bapak Widjaja yang mengatakan:

“Pendanaan memang sudah tersedia akan tetapi itu bisa dibilang pas-pasan karena banyaknya biaya operasinal dan perawatan yang harus dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang”

(Wawancara pada 10 Juni 2013 pukul 10.35)

Pada dasarnya faktor keuangan merupakan faktor yang cukup penting sebagai penunjang keberhasilan Dinas Kominfo Kota Malang dalam usaha untuk mencapai tujuannya. Permasalahan keuangan yang selalu membengkak seiring dengan peningkatan kebutuhan merupakan hal yang cukup klasik yang dialami oleh instansi pemerintahan. Anggaran yang disediakan akan sulit untuk bisa menjawab tantangan yang akan dihadapi, bagaimanapun juga biaya operasional, penyediaan sarana dan prasarana serta perawatannya membutuhkan dana yang belum tentu terprediksi jumlahnya.

2). Faktor Eksternal

Faktor penghambat eksternal yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas KOMINFO Kota Malang antara lain :

b. Sumber Daya Manusia.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek penting yang ikut menentukan sebuah kesuksesan program, hal ini mengingat SDM merupakan ujung tombak penerapan suatu program dalam hal ini adalah penerapan *electronic government*.

Masalah Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penghambat dalam pemanfaatan *electronic government* ini, hal ini di tandai dengan jaranganya SKPD mengupdate data, dan juga banyaknya pekerjaan yang sering dikeluhkan oleh SKPD terkait membuat mereka tidak bisa mengupdate data setiap harinya.

Hal ini diutarakan oleh ibu Ita Nurdiyah selaku Kasi informasi dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 10 juni 2013 :

“keterlambatan update data dari SKPD memang menjadi salah satu kendala, hal sudah selalu kami konfirmasi ke SKPD terkait, namun yang bersangkutan beralasan masih tidak sempat karena banyaknya pekerjaan”.

c. Koordinasi dengan SKPD.

Koordinasi tiap lembaga merupakan salah satu faktor yang penting dalam mensukseskan sebuah program, koordinasi penting karena menyangkut tantang kesamaan visi dan tujuan serta penentuan arah yang sama di berbagai *level* pemerintahan.

Koordinasi SKPD juga menjadi salah satu kendala, dalam hal ini bpk widjaja menyatakan bahwa :

“banyak SKPD yang sulit berkoordinasi mengenai hal ini, mereka cenderung masih mengalami kebingungan tentang informasi apa yang diperlukan masyarakat, dan bagaimana cara memasukkannya ke dalam situs resmi

(wawancara pada tanggal 10 juni 2013 pukul 10.40)

c. Rendahnya kesadaran tentang pentingnya *website*.

Kesuksesan sebuah program juga sangat dipengaruhi oleh pemahaman dan kesadaran tentang pentingnya suatu program yang dilaksanakan oleh pemerintah,

dalam mencapai kemanfaatannya yang optimal, penerapan *electronic government* dilingkungan pemerintah juga memerlukan hal pemahaman yang mendalam dan kesadaran tentang pentingnya *electronic government* sebagai media informasi elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penerapan *electronic government* sendiri dilingkungan Pemerintah Kota Malang juga masih mengalami kendala dalam aspek pemahaman dan kesadaran tentang pentingnya *electronic government*, seperti yang dikatakan bapak M. Sidik, ST. mengatakan bahwa :

“selama ini yang menjadi salah satu kendala masih belum optimalnya peranan situs Pemerintah Kota Malang adalah masih rendahnya kesadaran sebagian besar SKPD tentang manfaat situs resmi ini dalam memberikan informasi ke publik, hal ini ditandai dengan data yang lama tidak di update selain itu sebagian besar SKPD juga sangat jarang mengecek situs dikarenakan banyaknya pekerjaan yang mereka kerjakan”
(wawancara pada tanggal 10 juni 2013 pukul 10.40)

3. Upaya Dinas Kominfo dalam meningkatkan kualitas layanan informasi sebagai bentuk pelayanan publik

Melihat adanya beberapa faktor penghambat diatas dalam penyampaian informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan, dengan itu maka tanggung jawab yang dimiliki dinas kominfo dalam memajukan *electronic government* sangat tinggi. Dinas Kominfo Kota Malang harus mengambil langkah yang efektif agar tujuan dari pengembangan *electronic government* dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, dinas Kominfo Kota Malang telah melakukan berbagai upaya. Upaya tersebut antara lain :

- a. Pembuatan masterplan *electronic government* Kota Malang dan sosialisasi masterplan kepada kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), camat

dan lurah. Keberadaan masterplan (rencana induk) pengembangan ini dimaksudkan untuk memberikan panduan baku pengembangan sistem aplikasi kepada lingkup kerja Satuan kerja Perangkat Daerah (SKPD) pemerintah Kota Malang sehingga dapat dicapai penyeragaman perencanaan pengembangan sistem aplikasi yang bersifat *mandatory*.

Hal diatas juga sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh bapak M.Sidik selaku staff pada Dinas kominfo tentang masterplan *electronic government* dan sosialisasinya :

“Masterplan *electronic government* Kota Malang ini adalah untuk memberikan pemahaman dan menyamakan persepsi kepada para pengembang agar dapat mensinergikan pengembangan *electronic government* itu sendiri antara SKPD satu dengan yang lain, masterplan ini mencegah ketidaksamaan persepsi tentang pengembangan *electronic government* dan apa yang seharusnya dikembangkan pada setiap SKPD”.
(wawancara pada tanggal 10 juni 2013 pukul 11.00)

- b. Pembiayaan terhadap pembangunan, pelaksanaan dan pengembangan *electronic government* yang dianggarkan setiap tahun dimana besarnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan.
- c. Melakukan sosialisasi terus menerus dan seminar atau pelatihan pengetahuan teknologi informasi dan sosialisasi kebijakan – kebijakan pengembangan *electronic government*, pengenalan operator sistem Komputer selain pelatihan – pelatihan Komputer, internet dan email bagi staff di lingkungan pemkot Malang.
- d. Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi dengan dinas, instansi, lembaga untuk memantapkan kesiapan Dinas Kominfo sebagai bank data, pengelolaan data dan pembinaan sistem informasi secara elektronik.
- e. Peningkatan pengetahuan dan kemampuan teknis aparat Dinas kominfo untuk memenuhi kebutuhan tenaga teknis yaitu programmer, analisis

sistem desain, teknisi komputer dan jaringan serta multimedia dan juga kebutuhan tenaga non teknis, misalnya pelatihan atau seminar pengembangan kebijakan *electronic government* yang sering diadakan oleh pemerintah pusat atau dari departemen komunikasi dan informasi yang melakukan studi banding ke daerah lain dan ada yang mengikuti pendidikan formal ke luar negeri.

- f. Bekerjasama dengan Dinas Kominfo Jawa Timur untuk membangun Telecentre Daraganti di kelurahan Buring Kedungkandang Kota Malang.
- g. Bekerjasama dengan PT. Telkom dalam meningkatkan dan menguatkan Informasi Teknologi (IT) di Kota Malang dengan menyediakan Speedy Hotspot di beberapa tempat di Kota Malang.
- h. Bekerjasama dengan Asia Pasific dan menjadi pilot projects pembangunan support ITC dikawasan Indonesia dan asia pasifik serta mendapatkan bantuan APT jepang berupa Wireless Internet Protocol Acces System (WIPAS) di Bidang pendidikan.
- i. Sosialisasi program kebijakan *electronic government* yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Malang serta fungsi dan kegunaan dari penerapan bermacam-macam aplikasi yang dikembangkan kepada seluruh lapisan masyarakat melalui radio, media cetak, dan elektronik serta menyebabkan pamflet dan brosur.

Beberapa poin diatas sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh ibu Ita Nurdiyah, selaku Kepala Seksi Sistem Informasi dan Telematika, beliau menjelaskan mengenai upaya Pemkot Malang dalam hal Dinas Kominfo sebagai Satuan kerja yang mendapatkan tugas menjalankan pengembangan tersebut, yaitu:

“upaya dinas Kominfo kota Malang dalam mengembangkan *electronic government* diantaranya berupaya merubah kebiasaan / kultur para aparatur yang sebelumnya terbiasa menggunakan sistem manual menuju sistem digital serta membuat inovasi – inovasi baru yang didukung oleh teknologi informasi dimana manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dan instansi pengguna.
(wawancara pada tanggal 10 juni 2013 pukul 11.00)

Pada umumnya, prinsip dalam memberikan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Oleh karena itu dinas Kominfo dituntut untuk bisa memenuhi standart pelayanana prima. Dimana pelayanan prima itu sendiri mengacu pada beberapa hal sebagai berikut, yaitu :

1. Transparansi

Transparansi publik adalah suatu keterbukaan secara sungguh – sungguh menyeluruh dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga – lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak – pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Hal ini sesuai dengan yang diutarakan oleh bapak wijaya, yaitu :

“Dan langkah yang telah dilakukan oleh Dinas kominfo Kota Malang untuk mendukung transparansi publik adalah dengan mempublish data dari masing – masing SKPD kepada masyarakat baik dalam pemanfaatan anggaran atau hasil pembangunan serta profil dari masing – masing SKPD yang ada di Pemkot Malang. Dengan adanya keterbukaan maka korupsi dapat hilang dengan sendirinya”.
(wawancara pada tanggal 10 Juni 2013 pukul 10.30)

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban dengan memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada public yang

memiliki hak meminta pertanggung jawaban, atau bisa dikatakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan. Perubahan yang dirasakan dari sebelum diterapkannya *electronic government* yang dulunya seluruh SKPD menutup rapat segala informasinya, kini mulai membuka diri kepada masyarakat.

3. Kondisional

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Yang dimaksud disini yaitu adanya unsure kemampuan dari pemerintah Kota Malang dalam hal ini adalah Dinas Kominfo untuk mewujudkan impian *electronic government* terkait menjadi kenyataan. Unsur – unsur yang sangat penting dalam mewujudkan *electronic government* yang baik adalah ketersediaan sumber daya yang cukup khususnya dalam hal financial, ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, ketersediaan sumber daya manusia yang berkompentensi.

4. Partisipatif

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sampai sejauh ini langkah pemerintah kota Malang untuk meningkatkan partisipasi publik dalam hal penyampaian informasi dan kebutuhan masyarakat sudah dilakukan melalui beberapa hal, diantaranya dengan konten Sms Government dan pengaduan online. Yang tentunya semuanya

itu akan membangun partisipatif yang langsung dan masyarakat diminta untuk mmeberikan aspirasi keluhannya melalui *electronic government*.

5. Kesamaan hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan perbedaan dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll. Pemberian pelayanan harus didasarkan atas demokrasi yang setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa adanya diskriminasi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat harus diimbangi oleh kewajiban sebagai warga Negara yaitu membayar pajak, retribusi, dll. Sehingga income yang diterima dapat dimanfaatkan untuk pengembangan infrastruktur guna peningkatan kualitas layanan tersebut.

C. Analisa dan interpretasi data

1. Penerapan *Electronic Government* pada Pemerintah kota Malang

a. Peningkatan layanan informasi melalui website

Situs resmi pemerintah Kota Malang dapat menjadi media komunikasi massa yang efektif. Dimana semua informasi lengkap tentang Pemerintah Malang dan Seputar Kota Malang telah tersampaikan melalui website kepada seluruh warga Kota Malang khusunya masyarakat umum.

Dari pengembangan *electronic government* yang dilaksanakan, dinas kominfo pemerintah Kota Malang telah mampu memberikan pelayanan informasi

mengenai setiap kebijakan dan segala sesuatu tentang penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, menyeluruh dan memberikan tempat masyarakat untuk aktif berpartisipasi dalam proses pengelolaan sumber daya publik, adapun bentuk layanan dalam upaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik yang dilakukan kota Malang yaitu :

1. Penyediaan informasi – informasi umum yang terdapat dalam situs www.malangkota.go.id sehingga mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa harus mendatangi lembaga yang berkaitan secara fisik.
2. Penyediaan data mengenai hasil – hasil pembangunan dan data keuangan daerah sebagai bentuk transparansi kepada masyarakat
3. Penyediaan sistem pelayanan perijinan online dan system penerimaan siswa baru online, sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparansi dan akuntabel.

Electronic government di pemerintah kota Malang tergolong baik dalam penerapannya. Hal itu ditandai dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan secara bertahap sejak tahun 2004 melalui pengembangan infrastruktur berupa koneksi, network, computer, laptop dan saat ini dinas KOMINFO sendiri telah melakukan pengembangan SDM yang dimiliki dengan cara selalu memberikan pelatihan atau diklat yang terdiri dari beberapa unsur yaitu teknisi komputer, komputer jaringan serta administrator jaringan. Selain itu untuk pengembangan SDM yang berkualitas khususnya dalam bidang teknologi informasi adalah dengan melakukan rekrutmen pegawai yang memiliki latar belakang computer atau yang berkompeten dibidangnya. Pemerintah Kota

Malang juga berupaya mewujudkan Malang cyber city yang merupakan program pengembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) antar komunikasi pendidikan, pemerintahan dan industri Kota Malang.

Penelitian yang dilakukan telah memperlihatkan perkembangan – perkembangan tersebut. Perkembangan yang telah dicapai antara lain :

1. Mampu memberikan informasi, data, artikel serta berita yang dibutuhkan oleh masyarakat secara lengkap.
2. Adanya pelayanan perijinan *online*
3. Adanya pelayanan Penerimaan Siswa Baru secara *online* (PSB *online*)
4. Adanya pelayanan pengaduan *online*
5. Pelayanan yang terbaru yaitu *kontak web*

Pelayanan dasar dalam website Pemerintah Kota Malang yaitu menyediakan informasi secara online kepada masyarakat. Informasi yang diberikan dalam *website* di Kota Malang ini sangat beragam mulai dari informasi tentang profil kota Malang, fasilitas daerah dan info – info lain yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain informasi juga disediakan pula data tentang Kota Malang, artikel – artikel serta juga ada agenda Walikota. Website pemerintah kota Malang telah mampu mengimplementasikan teori relasi *electronic government*, yaitu *Booklet (to publish)*. Nico Andrianto memberikan pengertian *Booklet (to Publish)* yaitu “Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak – pihak lain yang berkepentingan (2007 : 47).

Bentuk pelayanan lain yang ada di website Pemerintah Kota Malang adalah pelayanan perijinan secara online dan penerimaan Siswa baru secara *online*



(PSB *online*). Bentuk pelayanan perijinan online dapat dimanfaatkan oleh para pengusaha untuk dapat melakukan ijin pembangunan usahanya secara online tanpa harus datang ke Dinas perijinan. Dari hasil pengamatan, pelayanan perijinan online yang disediakan antara lain ijin SIUP, ijin reklame, IMB, ijin trayek, ijin percetakan, pemutihan gedung, ijin pengadaan kendaraan, gedung PEMDA, tanah makam, ijin rental VCD. Sedangkan pelayanan PSB online adalah pelayanan yang disediakan kepada masyarakat yang bertujuan untuk melakukan registrasi atau pendaftaran siswa baru secara *online*. Fasilitas ini adalah kerja sama antara dinas KOMINFO dengan dinas Pendidikan Pemerintah kota Malang. Kedua bentuk pelayanan ini merupakan implementasi teori relasi *electronic government* yaitu *transract*. Menurut Nico Andrianto (2007 : 47) implentasi *electronic government* terdapat 3 macam relasi, yaitu :

1. *Booklet (to publish)*

Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak – pihak lain yang berkepentingan. Contoh aplikasinya :

- a. Masyarakat dapat mengetahui pertanggung jawaban keuangan pemerintah (APBN/D) yang telah diaudit oleh BPK RI melalui keuangan yang dipublikasikan oleh pemerintah.
- b. Masyarakat dapat mengetahui syarat – syarat mendirikan bangunan rencana tata ruang wilayah, serta pajak dan retribusi yang harus dibayar.

2. *Interact*

Pada tingkatan interact ini terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarkat yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang dapat dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini. Pertama, bentuk portal dimana situs memberikan fasilitas *search* bagi mereka yang ingin mencari secara spesifik. Kedua pemerintah memberikan kanal di mana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit – unit tertentu yang berkepentingan, baik baik secara langsung. Contoh dalam tingkatan ini adalah pelanggan dapat menanyakan besarnya tagihan air minum / listrik untuk bulan ini melalui internet atau sms

3. *Transract*

Pada tingkatan ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai suatu konsekuensi dari diberikannya layanan jasa oleh pemerintah. Contoh aplikasi ini adalah :

- a. Masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP atau SIM baru atau memperpanjangnya sekaligus membayar biayanya melalui internet
- b. Masyarakat dapat membayar tagihan air minum atau listrik melalui internet
- c. Pembayaran Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara *online*.

Dari uraian diatas selain memperlihatkan dimensi kompleksitas dan manfaat, klasifikasi ini dapat pula dipergunakan sebagai pedoman *evolusi gradual* dari sebuah inisiatif *electronic government*, dalam arti departemen secara perlahan mengembangkan program *electronic government* dari tingkat resikonya, manfaat, kompleksitas, pembiayaan dan kebutuhan sumber daya, pemerintah dapat menyeleksi proyek – proyek *electronic government* mana saja yang harus didahulukan dan mana yang harus ditunda dulu pelaksanaannya.

Pemerintah Kota Malang terus berinovasi dalam penerapan *electronic government*, bentuk pelayanan yang terbaru dan sudah berjalan hingga saat ini adalah pelayanan pengaduan *online*. Pelayanan pengaduan online telah aktif sejak bulan januari 2006, berawal dari saran dan tuntutan dari masyarakat agar pemerintah dapat mengetahui permasalahan dan kebutuhan dari masyarakat serta mampu menyelesaikannya. Dalam sistem pengaduan online ini masyarakat perlu mengisi data-data yang diperlukan seperti nama pengadu, alamat email, kategori pengaduan serta mengisi pengaduannya. Data yang masuk ke Dinas Kominfo tersebut kemudian akan diserahkan ke masing – masing SKPD sesuai dengan kewenangannya. Lalu SKPD yang bersangkutan akan mengolah dan menelaah data pengaduan, setelah selesai data ditransfer kembali ke dinas

kominfo untuk ditampilkan pada kolom pengaduan online. Pengaduan yang perlu ditangani langsung akan disurvei dan dicarikan jalan penyelesaiannya.

b. Pelaksanaan Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat

Dari data yang ada peneliti berpendapat bahwa Pemerintah Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, telah menyiapkan sejumlah titik strategis pelayanan publik khususnya mengenai pelayanan informasi dan komunikasi. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Malang, peranan media sangat berarti karena ini adalah sebagai salah satu penentu tercapainya penyampaian informasi.

Media yang digunakan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat seperti Website, media elektronik maupun cetak sedikit banyak telah membuahkan hasil. Dari data yang ada segala media telah dimanfaatkan, akan tetapi masih juga ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian khususnya tentang ketidaktahuan warga tentang penyampaian informasi yang dilakukan oleh pemerintah..

Sebagaimana dengan hal tersebut data yang diinformasikan oleh Pemerintah Kota Malang adalah berkenaan langsung dengan masyarakat. Seperti halnya yang tertuang dalam *website* pemerintah kota malang serta layanan yang ada didalamnya merupakan informasi yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. Melalui *electronic government* Disini masyarakat dapat mengetahui, mengontrol bahkan menyampaikan segala sesuatu yang memang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Sumber informasi tersebut didapat dari di lapangan secara langsung dengan upaya peliputan dan disajikan sebagai informasi untuk masyarakat.

Dengan demikian informasi ini dapat dikatakan sebagai sejumlah data yang sudah diolah atau diproses melalui prosedur pengolahan data dalam rangka menguji tingkat kebenarannya, keterpaaianya sesuai dengan kebutuhan. Sistem pengolah data ini sangat dibutuhkan sehingga semua data dapat dengan cepat dan mudah menjadi sekumpulan informasi yang siap pakai.

Pada dasarnya diperlukan upaya untuk mencari sebuah pendekatan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat secara tepat. Membiarkan mereka tanpa informasi yang memadai juga akan berpengaruh negatif, karena jarak sosial dengan masyarakat di daerah yang lebih maju dalam hal ini Kota besar akan semakin jauh.

Penggunaan media yang selama ini misalkan pada media elektronik dan cetak serta tatap muka langsung pada masyarakat seharusnya mendapat perhatian khusus. Mereka tidak perlu mencari sesuatu yang baru, tetapi harus menghidupkan media informasi yang tepat digunakan untuk mampu menerima informasi dari pemerintah khususnya tentang pembangunan dan media yang lengkap dimiliki oleh Pemerintah Kota Malang dalam penyampaian informasi adalah pada media internet yang tertuang dalam *website* www.malangkota.go.id. Karena pada saat otonomi daerah diberlakukan tuntutan untuk mandiri pada masyarakat menjadi sebuah kewajiban.

Peneliti disini mengamati bahwa upaya yang Dinas Kominfo Kota Malang dalam menyampaikan layanan informasi pada masyarakat pada dasarnya kurang berjalan secara maksimal, hal ini dapat ditunjukkan dari beberapa aktifitas yang dilakukan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat kurang sampai pada masyarakat dengan baik. Media yang digunakan seharusnya juga dapat dijadikan

sarana yang tepat untuk menjadi corong pemerintah sebagai media penyampai pesan kepada masyarakat.

Pada dasarnya masyarakat Kota Malang dimana sebagian dari mereka belum memahami pentingnya teknologi informasi berbasis web (*electronic government*), dimana seharusnya mereka dapat memanfaatkan media sosial seperti halnya Kelompok Informasi Masyarakat sebagai sarana efektif untuk saling berinteraksi antara pemerintah masyarakat dan masyarakat dengan masyarakat lainnya. Media ini telah sejak lama tumbuh dan berkembang bersama masyarakat dan menjadi media sosialisasi nilai-nilai antar warga masyarakat. Media sosial ini adalah wahana komunikasi atau pertukaran informasi yang telah terpola dalam kehidupan sosial suatu komunitas masyarakat. Media sosial menuntut keterlibatan secara fisik individu dalam proses komunikasi.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kominfo Kota Malang dalam penyebaran informasi mengenai *electronic government* adalah melalui berbagai media, baik modern (menggunakan teknologi) maupun media komunikasi langsung yakni tatap muka melalui dialog, kelompok informasi. Hal ini disebabkan oleh struktur dan sistem masyarakat yang berbeda pula. Jadi disini berbagai media tersebut dapat digunakan oleh masyarakat menurut kesesuaiannya masing-masing dan dapat dilihat bahwa pemanfaatan berbagai media yang ada oleh Dinas komunikasi dan Informatika Kota Malang merupakan sebuah upaya yang cukup baik dalam usaha untuk penyampaian informasi.

Berdasarkan realita di lapangan peneliti menilai media yang digunakan oleh Pemerintah Kota Malang dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang cukup efektif perannya dalam penyampaian informasi kepada

masyarakat akan tetapi kurang maksimal dalam memfungsikan media yang ada. Ini dibuktikan dengan data yang diperoleh di lapangan bahwa beberapa masyarakat tidak mengetahui penyampaian informasi yang dilakukan dan adanya media tersebut juga kurang diketahui bahkan difahami oleh masyarakat.

Meskipun demikian, seharusnya hubungan antara Dinas kominfo Kota Malang dengan publiknya terdapat jaringan hubungan yang tercipta karena hubungan distribusi isi yang harus berdasarkan harapan, minat dan keinginan khalayak.

c. Pola Interaksi Electronic Government di Kota Malang

Media *electronic government* memiliki berbagai macam fungsi, salah satu fungsi yang ditonjolkan oleh adanya sistem *electronic government* adalah kemudahan untuk berinteraksi dan berkomunikasi antar lini dalam pembangunan, dalam kaitannya dengan pelayanan publik, *electronic government* merupakan sarana untuk menjembatani interaksi 3 komponen dalam mewujudkan pelayanan public di dalam *good governance* yakni interaksi pemerintah dengan pemerintah (*Government to Government*), pemerintah dengan kalangan bisnis (*government to private sector*), pemerintah dengan masyarakat (*government to citizen*). Semua interaksi yang dilakukan ini dalam tahapan yang selanjutnya adalah ditujukan untuk mencapai prinsip pelayanan publik seperti akuntabilitas publik, transparansi, dan partisipasi.

Kota Malang yang merupakan salah satu daerah yang menerapkan *electronic government*, tentu tidak lepas dari bagaimana pemerintah terkait memediasi interaksi antar lini, berikut adalah gambaran dan analisis pola interaksi yang ada dalam situs resmi Kota Malang (www.malangkota.go.id) :

1). Interaksi Pemerintah dengan kalangan bisnis (Government to Business).

Salah satu penerapan fungsi *electronic government* adalah menjembatani hubungan antara pemerintah dengan pihak swasta, hal ini bertujuan untuk membina sebuah pola hubungan yang sinergis antara *state* dengan *private sector*. *Private sector* merupakan salah satu aspek penting dari proses pembangunan karena mengingat fungsinya adalah sebagai salah satu penggerak roda perekonomian yang penting dan nantinya juga dapat membantu masyarakat menuju tingkat kesejahteraan yang baik.

Media *electronic government* bisa dimanfaatkan sebagai media untuk berinteraksi dan bertukar informasi dan promosi bagi suatu daerah, dalam kaitannya dengan penelitian yang dilakukan di Kota Malang dalam hal ini yaitu Dinas Kominfo melalui situs www.malangkota.go.id menunjukkan adanya media interaksi dan antar pemerintah dan kalangan bisnis, media tersebut berupa aplikasi SIPID (Sistem Informasi Potensi Investasi Daerah) di dalam sistem ini pihak swasta dapat memperoleh informasi segala kegiatan usaha yang ada di lingkungan Kota Malang, seperti informasi tentang potensi usaha di daerah di lengkap dengan peta adminstratif dan juga informasi tentang regulasi serta tersedia daftar kegiatan usaha beserta aset-asetnya yang tersedia di dalamnya, aplikasi SIPID ini sangat membantu pemerintah dalam berinteraksi dan memberikan informasi tentang kediatan usaha, dan investasi potensial yang ada di lingkungan Kota Malang.

Salah satu kendala yang masih menjadi kurang optimalnya SIPID ini adalah *update* data yang sudah terlampau jauh tidak di perbaharui, hal ini terlihat dari informasi yang paling akhir disajikan adalah informasi di tahun 2009,

sehingga data dan informasi yang disajikan nilainya sudah jauh menurun. Hal ini jelas menjadi kekurangan dari sistem ini dan dapat dianalisis bahwa yang menjadi faktor utama adalah kemauan politik yang masih rendah dan juga tingkat pemahaman tentang pentingnya *electronic government* dalam bentuk *website* sendiri di lingkungan dinas terkait juga masih dikatakan rendah.

Tingkat informasi yang disajikan dalam Aplikasi SIPID ini masih berkisar pada pemberitaan atau sekedar promosi yang sifatnya satu arah, di mana pemerintah Kota Malang hanya menyediakan informasi saja berupa usaha yang ada di Kota Malang.

2). Interaksi Pemerintah dengan masyarakat (Government to Citizen).

Fungsi lain dari adanya penerapan *electronic government* adalah menjembatani interaksi pemerintah dengan masyarakatnya, tujuan utamanya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya, melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

Di Kota Malang dalam situs web-nya www.malangkota.go.id sudah menyediakan tempat bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, baik berupa keluhan kritik dan saran yang ditujukan pada lembaga pemerintahan mengenai kegiatan pelayanan publik ataupun isu-isu pembangunan yang terjadi di daerah. Semua keluhan masyarakat tertampung dalam link surat warga, dalam link ini semua masyarakat memiliki hak yang sama dalam menyampaikan pendapatnya tentang dunia pemerintahan.

Tingkat informasi dan interaksi yang diberikan dalam kolom buku tamu sebagai wadah pemerintah untuk berinteraksi dengan warganya masih

menggunakan interaksi satu arah hal ini dikarenakan tanggapan, kritik dan saran dari warganya belum bisa ditanggapi secara sepenuhnya oleh SKPD terkait.

3). Interaksi Pemerintah dengan Pemerintah (Government to Government).

Interaksi antar lembaga di dunia pemerintahan sebenarnya bertujuan untuk mempermudah koordinasi dan meminimalisir kesalahan dalam menjalankan sebuah program-program pembangunan, koordinasi menjadi penting dan sangat mendesak seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat karena dorongan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Maka dengan latar belakang tersebut sebuah terobosan dilakukan yakni dengan menerapkan sistem *electronic government* sebagai salah satu upaya pemerintah untuk mempermudah koordinasi antar instansi yang ada demi lancarnya pembangunan.

Kota Malang sebagai daerah yang telah melaksanakan *electronic government* sejak tahun 2004 juga mempunyai media sebagai sarana untuk menghubungkan *link* antar instansi agar mempermudah terlaksananya koordinasi di setiap tubuh instansi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya *link* atau *sub house* setiap instansi daerah yang tercantum di dalam situs resmi Kota Malang agar mempermudah koordinasi dan pertukaran data. Selain itu untuk bisa berkoordinasi hingga tingkat kecamatan.

Tingkat informasi yang disajikan dalam *website* kecamatan dan sebagian besar dinas, kantor maupun badan masih dalam tahapan informasi satu arah atau yang dikenal dalam tahapan *electronic government* masih dalam tahap *publish* atau *booklet*.

2. Faktor – faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *Electronic Government* dalam Rangka Peningkatan Kualitas Layanan Informasi

a. **Faktor Pendukung penerapan Electronic Government dalam rangka Peningkatan Kualitas layanan Informasi**

1). **Faktor Internal**

Dalam meningkatkan Pelayanan publik kepada masyarakat, dinas Kominfo mendapat dukungan dari sisi internal. Dimana faktor pendukung dari sisi internal adalah :

a. Dukungan dari pucuk pimpinan.

Salah satu faktor pendukung dari kesuksesan sebuah program adalah dukungan dari pemimpin tertinggi, dalam kaitannya dengan penelitian ini ditemukan bahwa dukungan dari pucuk pimpinan atau Walikota bisa dikatakan tinggi hal ini ditunjukkan dengan komitmen Walikota kepada tiap SKPD agar terus memperhatikan dan menanggapi keluhan dari masyarakat yang ada dalam kolom surat warga, dan menghimbau agar setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) agar merespon dan menjawab semua keluhan masyarakat di dalam situs resmi tersebut.

b. Sarana dan Prasarana yang memadai.

Proses pelaksanaan *electronic government* di Kota Malang sangat didukung oleh kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia demi mencapai titik keoptimalan kerja yang tinggi, menurut hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kelengkapan sarana dan prasarana ini menjadi salah satu faktor pendukung untuk penerapan E-gov di Kota Malang.

2.) **Faktor Eksternal**

Selain faktor pendukung dari sisi internal, Dinas Kominfo Kota Malang juga mendapat dukungan dari sisi eksternal. Dimana faktor pendukung sisi eksternal tersebut adalah :

a. Respon Masyarakat yang cukup baik

Sukses tidaknya sebuah program seperti penerapan *electronic government* khususnya di dalam pemanfaatan website ini juga ditentukan oleh respon masyarakat terhadap adanya situs resmi Kota Malang dalam www.malangkota.go.id.

Hasil penelitian yang diperoleh peneliti di lapangan, sebenarnya respon masyarakat terhadap upaya pemerintah Kota Malang sudah cukup baik, tinggal bagaimana pemkot Malang dalam hal ini dinas Kominfo Kota Malang meningkatkan mutu dan kualitas menyangkut konten dari website agar lebih memberikan dampak secara maksimal bagi masyarakat.

b. Respon baik dari SKPD.

Selain respon masyarakat yang baik, komitmen dari SKPD juga merupakan salah satu faktor penting untuk mensukseskan *E-Government* ini, di Kota Malang sendiri komitmen SKPD sudah bisa dikatakan cukup peduli dengan adanya situs resmi ini. Menurut penelitian di lapangan, respon terhadap kehadiran *website* Kota Malang ini cukup direspon positif bagi SKPD, namun respon tersebut menurut peneliti masih sangat minim, hal ini dapat dilihat dari data-data yang ditampilkan di website sudah lama tidak diperbaharui, hal ini perlu dilakukan sebuah evaluasi dan perlu diadakan sebuah upaya yang dapat dijadikan sebuah *reward & punishment* bagi SKPD untuk mengalirkan datanya ke dalam situs.

b. Faktor penghambat penerapan Electronic Government dalam rangka peningkatan Kualitas layanan Informasi

1). Faktor internal

a. Sumber Daya Manusia.

Penerapan *electronic government* sebagai upaya mendukung terciptanya pemerintahan yang baik mesih mengalami kendala, kecenderungan kendala tersebut sangat lazim dialami di Negara-negara berkembang, seperti di Indonesia sendiri. Salah satu kendala adalah masalah ketersediaan Sumber Daya Manusia yang ada.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek penting yang ikut menentukan sebuah kesuksesan program, hal ini mengingat SDM merupakan ujung tombak penerapan suatu program dalam hal ini adalah penerapan *electronic government*.

Masalah Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penghambat dalam pemanfaatan *electronic government* ini, hal ini di tandai dengan jarang nya SKPD mengupdate data, dan juga banyaknya pekerjaan yang sering dikeluhkan oleh SKPD terkait membuat mereka tidak bisa mengupdate data setiap harinya.

Dari internal sendiri, masalah sumber daya manusia juga masih menjadi kendala, hal ini ditandai dengan pembangunan situs *web* kota Malang yang masih mengandalkan dari pihak luar, hal-hal seperti ini masih perlu ditangani karena faktor SDM yang baik merupakan faktor penting yang harus dimiliki oleh setiap organisasi dalam melaksanakan programnya.

b. Keuangan

Pada dasarnya faktor keuangan merupakan faktor yang cukup penting sebagai penunjang keberhasilan Dinas Kominfo Kota Malang dalam usaha untuk mencapai tujuannya. Permasalahan keuangan yang selalu membengkak seiring dengan peningkatan kebutuhan merupakan hal yang cukup klasik yang dialami oleh instansi pemerintahan. Anggaran yang disediakan akan sulit untuk bisa menjawab tantangan yang akan dihadapi, bagaimanapun juga biaya operasional, penyediaan sarana dan prasarana serta perawatannya membutuhkan dana yang belum tentu terprediksi jumlahnya.

2). Faktor eksternal

a. Sumber Daya Manusia.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek penting yang ikut menentukan sebuah kesuksesan program, hal ini mengingat SDM merupakan ujung tombak penerapan suatu program dalam hal ini adalah penerapan *electronic government*.

Masalah Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penghambat dalam pemanfaatan *electronic government* ini, hal ini di tandai dengan jarang nya SKPD mengupdate data, dan juga banyaknya pekerjaan yang sering dikeluhkan oleh SKPD terkait membuat mereka tidak bisa mengupdate data setiap harinya.

b. Koordinasi dengan SKPD.

Koordinasi tiap lembaga dalam mensukseskan sebuah program seperti E-gov sendiri masih menjadi kendala, koordinasi penting karena menyangkut tantang kesamaan visi dan tujuan serta penentuan arah yang sama di berbagai level pemerintahan.

Keluhan tentang koordinasi yang sulit ini cenderung pada bagaimana dan informasi apa yang yang dibutuhkan masyarakat, hal ini sangat menghambat proses pertukaran data tiap SKPD dan juga sangat menyangkut tentang kualitas informasi yang disajikan kepada masyarakat. Selain itu alur pertukaran data juga sangat terhambat karena untuk mengatasi sulitnya koordinasi, maka Dinas Kominfo Kota Malang harus melakukan himbauan secara terus menerus, hal ini bukanlah cara yang baik karena dapat meningkatkan pemborosan di tubuh birokrasi itu sendiri.

c. Rendahnya Kesadaran Tentang Pentingnya *Website*.

Kesuksesan sebuah program juga sangat dipengaruhi oleh pemahaman dan kesadaran tentang pentingnya suatu program yang dilaksanakan oleh pemerintah, dalam mencapai kemanfaatannya yang optimal, penerapan *electronic government* dilingkungan pemerintah juga memerlukan hal pemahaman yang mendalam dan kesadaran tentang pentingnya *electronic government* sebagai media informasi elektronik dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat.

Penerapan *electronic government* sendiri dilingkungan Pemerintah Kota Malang juga masih mengalami kendala dalam aspek pemahaman dan kesadaran tentang pentingnya *electronic government* sebagai media informasi elektronik yang efektif bagi terciptanya pemerintahan yang baik.

Pemahaman yang rendah seperti ini diakibatkan karena berbagai macam proses yang kurang optimal seperti sosialisasi yang baik dan *sustainable* serta ketiadaan aspek pendukung yang bersifat *reward* dan *punishment* terhadap penyampaian informasi atau data yang diberikan kepada masyarakat.

3. Upaya Dinas Kominfo dalam meningkatkan kualitas layanan informasi sebagai bentuk pelayanan publik

Sampai sejauh ini pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kominfo Pemerintah Kota Malang telah mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna khususnya dalam kehidupan nyata dalam masyarakat. Bisa dilihat dari semakin banyaknya pengunjung pada *website* Kota Malang maupun semakin banyaknya warga yang melakukan pengaduan online untuk menyampaikan uneg – unegnya khususnya perihal pelayanan publik. Untuk terus menjawab tantangan otonomi daerah yang mengharuskan pemerintah daerah mengurus daerahnya sendiri maka Pemerintah kota Malang akan terus mengembangkan beberapa aplikasi maupun Sistem Informasi Manajemen yang nantinya akan sangat membantu masyarakat dalam mencari dan menerima arus informasi.

Hal ini sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kominfo selama ini sangat membantu masyarakat baik yang berasal dari Individu, komunitas pendidikan, instansi maupun kalangan bisnis. Mereka sangat antusias dengan penggunaan internet dalam kehidupan sehari – hari dan bisa dilihat dalam *website* resmi Kota Malang bahwa pengunjung *website* Pemerintah kota Malang dari waktu ke waktu semakin menunjukkan peningkatan.

Sebagai contoh layanan yang sangat membantu masyarakat yaitu Sistem Informasi Industri Perdagangan dan Koperasi. Sistem ini secara operasional berada di Dinas perindustrian Perdagangan dan Koperasi Pemkot Malang, merupakan suatu sistem informasi yang dikembangkan untuk mengelola data tentang Industri, perdagangan, Usaha Kecil Menengah (UKM) dan Koperasi. Pada

aplikasi ini masyarakat bisa mengakses data dan informasi mengenai Industri, Usaha kecil menengah dan Koperasi yang ada di Kota Malang, harga – harga bahan pokok di kota Malang, prosedur perijinan yang berkaitan dengan industri, perdagangan, dan usaha kecil menengah dan koperasi, serta disediakan layanan pengaduan yang terkait dengan hal – hal industri, perdagangan, usaha kecil menengah dan koperasi. Selain itu untuk menjawab tuntutan terhadap pelayanan publik terutama dalam hal perijinan online yang cepat, transparan dan akuntabel terhadap masyarakat Kota Malang maka Dinas Perijinan Kota Malang membuat sistem pelayanan perijinan online. Sistem ini secara operasional berada di kantor Dinas Perijinan Kota Malang. Dengan website ini Dinas Perijinan Kota Malang berupaya untuk menjawab dari tuntutan terhadap pelayanan publik terutama pada bidang perijinan yang cepat, transparan dan akuntabel terhadap masyarakat yang harus dilaksanakan oleh pemerintah terutama Pemerintah Daerah akibat dari penetapan otonomi daerah. Sistem ini sudah dibuat cukup interaktif dan dirasakan manfaatnya didalam membantu kelancaran manajemen pelayanan.

Untuk meningkatkan Kualitas pelayanan publik, dinas Kominfo Kota malang telah melakukan berbagai upaya riil. Upaya tersebut antara lain :

- a. Pembuatan masterplan *electronic government* Kota Malang dan sosialisasi masterplan kepada kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), camat dan lurah. Keberadaan masterplan (rencana induk) pengembangan ini dimaksudkan untuk memberikan panduan baku pengembangan sistem aplikasi kepada lingkup kerja Satuan kerja Perangkat Daerah (SKPD) pemerintah Kota Malang sehingga dapat dicapai penyeragaman perencanaan pengembangan sistem aplikasi yang bersifat *mandatory*.

- b. Pembiayaan terhadap pembangunan, pelaksanaan dan pengembangan *electronic government* yang dianggarkan setiap tahun dimana besarnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan.
- c. Melakukan sosialisasi terus menerus dan seminar atau pelatihan pengetahuan teknologi informasi dan sosialisasi kebijakan – kebijakan pengembangan *electronic government*, pengenalan operator sistem Komputer selain pelatihan – pelatihan Komputer, internet dan email bagi staff di lingkungan Pemkot Malang.
- d. Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi dengan dinas, instansi, lembaga untuk memantapkan kesiapan Dinas Kominfo sebagai bank data, pengelolaan data dan pembinaan sistem informasi secara elektronik.
- e. Peningkatan pengetahuan dan kemampuan teknis aparat Dinas kominfo untuk memenuhi kebutuhan tenaga teknis yaitu programmer, analisis sistem desain, teknisi komputer dan jaringan serta multimedia dan juga kebutuhan tenaga non teknis, misalnya pelatihan atau seminar pengembangan kebijakan *electronic government* yang sering diadakan oleh pemerintah pusat atau dari departemen komunikasi dan informasi yang melakukan studi banding ke daerah lain dan ada yang mengikuti pendidikan formal ke luar negeri.
- f. Bekerjasama dengan Dinas Kominfo Jawa Timur untuk membangun Telecentre Daraganti di kelurahan Buring Kedungkandang Kota Malang.
- g. Bekerjasama dengan PT. Telkom dalam meningkatkan dan menguatkan Informasi Teknologi (IT) di Kota Malang dengan menyediakan Speedy Hotspot di beberapa tempat di Kota Malang.

- h. Bekerjasama dengan Asia Pasific dan menjadi pilot projects pembangunan support ITC dikawasan Indonesia dan asia pasifik serta mendapatkan bantuan APT jepang berupa Wireless Internet Protocol Acces System (WIPAS) di Bidang pendidikan.
- i. Sosialisasi program kebijakan *electronic government* yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Malang serta fungsi dan kegunaan dari penerapan bermacam-macam aplikasi yang dikembangkan kepada seluruh lapisan masyarakat melalui radio, media cetak, dan elektronik serta menyebabkan pamflet dan brosur.

Meskipun tidak semua langkah – langkah tersebut berjalan dengan baik, akan tetapi upaya yang telah dilakukan Pemkot Malang untuk meningkatkan kualitas layanan publik sesuai dengan beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi, hal ini diperkuat oleh pernyataan Islamy (1999) yaitu :

- f. Prinsip Aksesibilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal : masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan).
- g. Prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- h. Prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrument pelayanan.
- i. Prinsip Profiabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti, langkah –langkah yang telah dilakukan oleh Dinas Kominfo kota Malang untuk meningkatkan kualitas layanan publik sudah sesuai dengan beberapa prinsip pokok yang harus dipahami

oleh aparat birokrasi publik dalam internet organisasi seperti yang telah diungkapkan Islamy (1999) yaitu : sebagai contoh prinsip aksestabilitas telah dilakukan Dinas kominfo adalah dengan pemberian layanan internet, yaitu memberikan layanan hotspot diseluruh tempat – tempat strategis kota Malang. Tujuan dari pelayanan ini adalah memberikan akses internet bagi masyarakat dimana masyarakat tidak perlu memerlukan biaya tambahan untuk melakukan akses internet menggunakan *wireless* (WiFi). Sedangkan menurut prinsip kontinuitas yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut. Hal itu bisa dilihat pada pelayanan data dan informasi melalui *website*. Situs web merupakan salah satu strategi dalam melaksanakan pengembangan *electronic government*. Pembuatan situs web merupakan tingkatan pertama dalam pengembangan *electronic government* dengan sasaran agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan serta ikut berpartisipasi didalam pembangunan dengan menggunakan media internet. Dalam website Pemkot Malang terdapat beberapa aplikasi *electronic government* yang terus menerus berjalan dan semakin baik dalam pelaksanaannya. Contoh aplikasinya yaitu PSB online, sim kesehatan, dll. Sedangkan bila dilihat dari prinsip teknikalitas, semua aplikasi *electronic government* yang dilaksanakan oleh dinas Kominfo benar – benar ditangani oleh orang – orang yang ahli di bidang Teknologi Informasi agar pelayanan yang berhubungan dengan *electronic government* dapat berjalan secara maksimal. Sistem pengaduan online merupakan salah satu contoh prinsip profitabilitas karena proses pengaduan online dilakukan secara efektif dan efisien Karena telah memberikan keuntungan ekonomis dan

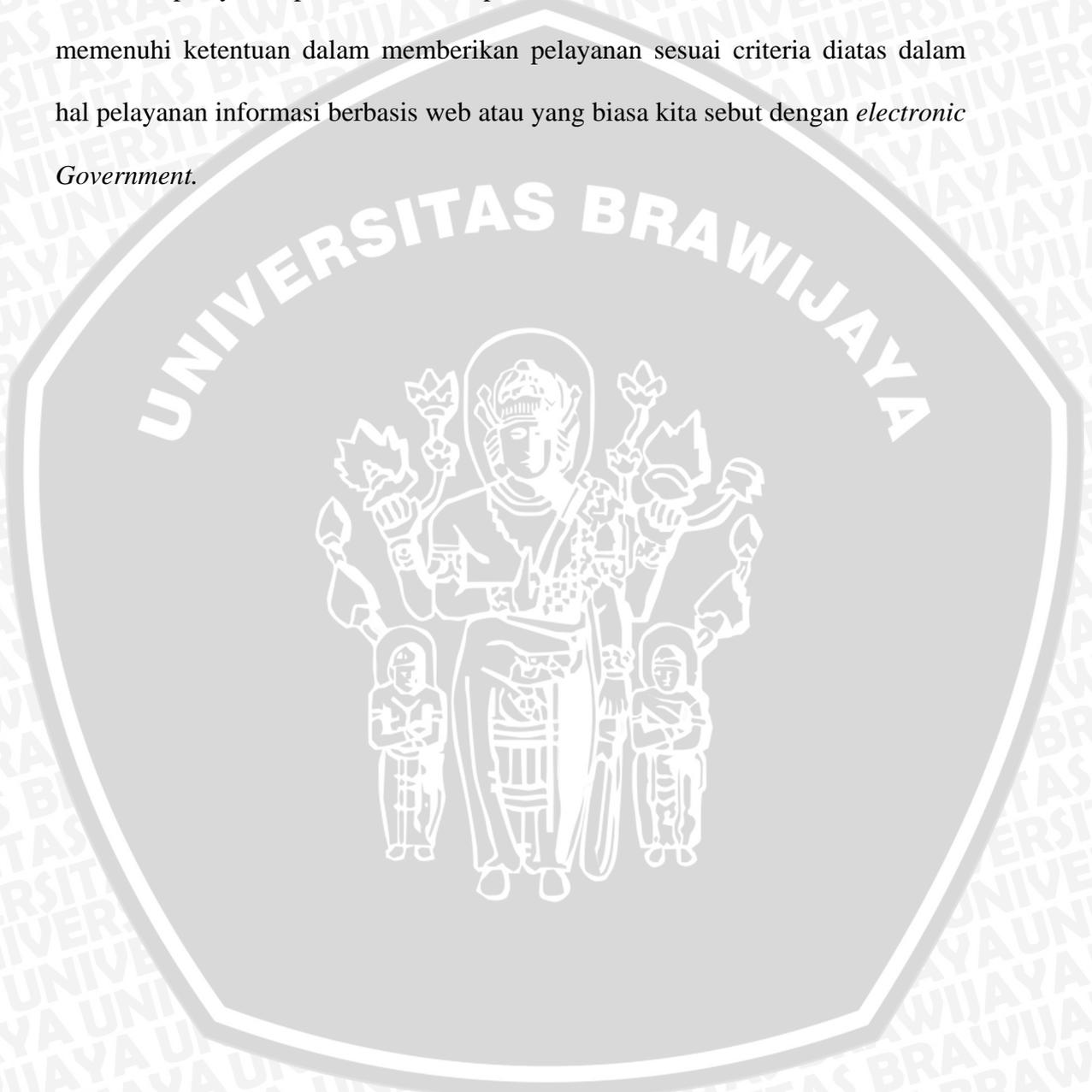
sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas. Dengan adanya sistem pengaduan online, masyarakat dapat memberikan saran dan kritik serta masukan kepada pemerintah. Begitu juga sebaliknya pemerintah pun dapat mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan masyarakat. Upaya – upaya yang telah dilakukan Pemkot Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan prinsip akuntabilitas yaitu dengan selalu meningkatkan layanan *electronic government* dari waktu ke waktu yang semakin baik, lain meningkatkan kualitas layanan tersebut, Pemkot Malang juga melakukan sosialisasi program kebijakan *electronic government* serta fungsi dan kegunaan dari berbagai macam aplikasi yang dikembangkan kepada seluruh lapisan masyarakat melalui radio, media cetak dan elektronik serta menyebarkan pamphlet dan brosur. Pemkot Malang melalui Dinas Kominfo juga melakukan peningkatan pengetahuan dan kemampuan teknis aparat untuk memenuhi tenaga teknis sebagai contoh programmer, analisis sistem desain, teknisi komputer dan jaringan.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan tentu saja masyarakat pengguna jasa organisasi, termasuk organisasi Pemerintah selalu ingin mendapatkan kualitas yang baik dan memuaskan. Pada umumnya masyarakat mendambakan pelayanan yang memuaskan. Hal ini sejalan dengan pendapat Moenir (1995 : 41 -44) yang mengatakan kriteria pelayanan yang baik. Yaitu :

- e. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- f. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto copy, cetak) atau alasan untuk kesejahteraan.
- g. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- h. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena adanya suatu masalah yang tidak bias diletakkan hendaknya

diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat hal tersebut menjadi dambaan setiap orang yang akan berurusan dengan Badan atau instansi yang bertugas melayani seluruh elemen masyarakat dalam hal pelayanan publik. Menurut peneliti, Dinas kominfo dalam hal ini telah memenuhi ketentuan dalam memberikan pelayanan sesuai criteria diatas dalam hal pelayanan informasi berbasis web atau yang biasa kita sebut dengan *electronic Government*.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan teknologi electronic government yang dilakukan dinas kominfo Kota Malang dari tahun ke tahun telah menunjukkan usaha yang riil guna meningkatkan kualitas layanan informasi kepada masyarakat guna meningkatkan pelayanan publik.

Keadaan yang berkembang pada pemerintah saat ini adalah adanya suatu kecenderungan untuk meningkatkan pelayanan publik menuju elektronisasi dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik. Kehadiran *internet* sebagai media *online* merupakan sarana untuk mewujudkannya, begitu pula Pemerintah Kota Malang di dalam membangun *website* adalah untuk memberikan pelayanan dan informasi-informasi secara *online* dan interaktif sebagai manifestasi dari pengembangan *electronic government*.

Bentuk pelayanan perijinan online dapat dimanfaatkan oleh para pengusaha untuk dapat melakukan ijin pembangunan usahanya secara online tanpa harus datang ke Dinas perijinan. Dari hasil pengamatan, pelayanan perijinan online yang disediakan antara lain ijin SIUP, ijin reklame, IMB, ijin trayek, ijin percetakan, pemutihan gedung, ijin pengadaan kendaraan, gedung PEMDA, tanah makam, ijin rental VCD. Sedangkan pelayanan PSB online adalah pelayanan yang disediakan kepada masyarakat yang bertujuan untuk melakukan registrasi atau pendaftaran siswa baru secara *online*. Fasilitas ini adalah kerja sama antara dinas KOMINFO dengan dinas Pendidikan Pemerintah kota Malang

Terdapat tiga macam relasi di dalam electronic government dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (good governance). Dimana tiga macam relasi tersebut yaitu : pemerintah dengan kalangan bisnis (government to bussines), pemerintah dengan masyarakat (government to citizen), dan pemerintah dengan masyarakat (government to citizen). Untuk tipe yang pertama yakni government to bussines, upaya yang dilakukan pemerintah Kota Malang adalah menunjukkan adanya niatan untuk berinteraksi dengan sektor bisnis adalah adanya SIPID (Sistem Informasi Potensi Investasi Daerah) yang merupakan link dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang. fungsi dari SIPID ini adalah sebagai salah satu instrumen pendukung pengenalan sekaligus promosi dari potensi yang dimiliki oleh Kota Malang. Untuk tipe relasi government to citizen, *Electronic Government* berfungsi sebagai salah satu media untuk berpartisipasi pada akhirnya membuka ruang untuk masyarakat untuk menyampaikan keluhannya atas pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Tipe relasi government to government adalah Kerjasama antar instansi pemerintah dengan sektor publik bertujuan untuk membangun kerangka pikir yang sama dan melakukan sesuatu dengan tujuan bersama adalah hal yang biasa, namun bekerjasama antar departemen khususnya dalam pertukaran data satu sama lain yang adalah sesuatu yang lain dan berbeda.

Dalam menerapkan electronic government, Dinas Kominfo kota Malang mendapat dukungan dari sisi internal yang berupa dukungan penuh dari walikota serta ditunjang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan dari sisi eksternal berupa respon yang baik dari seluruh SKPD kota Malang yang mendukung terselenggaranya electronic government dalam meningkatkan

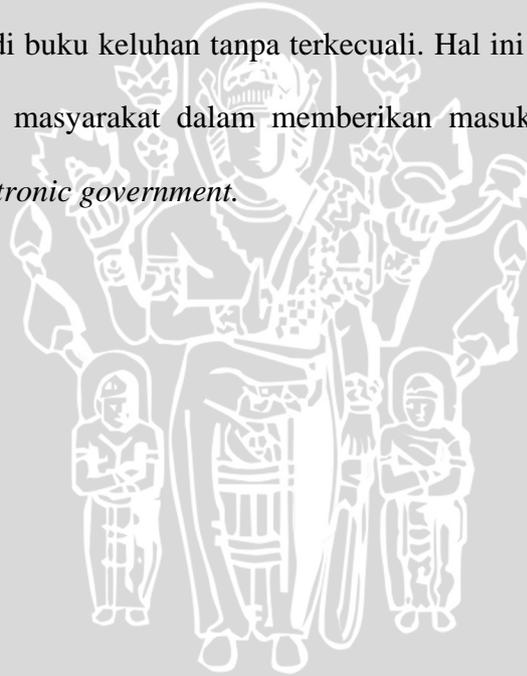
pelayanan publik, serta adanya respon dari masyarakat tentang aplikasi website kota Malang. Namun dalam penerapannya Dinas Kominfo Kota Malang juga menemui hambatan dari sisi internal maupun sisi eksternal. Dari sisi internal sendiri berupa sumber daya manusia yang kurang mencukupi beserta minimnya anggaran keuangan yang mendukung usaha tersebut. Sedangkan dari sisi eksternal, adalah kurangnya koordinasi dengan SKPD terkait beserta kurangnya kesadaran masyarakat terhadap website.

B. Saran - Saran

1. Agar penerapan *electronic government* dalam memberikan layanan informasi publik kepada seluruh elemen masyarakat menjadi maksimal, hendaknya aparatur pemerintah yang terkait, dalam artian seluruh SKPD yang terlibat lebih terbuka terhadap permasalahan yang ada. Agar tidak terjadi salah paham antara masyarakat dengan pemerintah yang berdampak terhambatnya pembangunan di Kota Malang.
2. Agar lebih meningkatkan koordinasi antara SKPD terkait untuk bekerja sama dalam masalah koordinasi mengenai *electronic government*. Koordinasi antar SKPD terkait sangatlah penting karena menyangkut tantangan kesamaan visi dan tujuan serta penentuan arah yang sama di berbagai level pemerintahan.
3. Seiring dengan semakin berkembangnya jaman, maka Pemerintah Kota Malang dalam hal Ini Dinas Kominfo Khususnya, harus mensosialisasikan tentang betapa pentingnya *electronic government* yang telah dilaksanakan di Kota Malang dari tahun 2005. Karena disini peneliti menemukan masih

banyak masyarakat yang kurang mengerti / masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya website.

4. Dalam membuat situs resmi Kota Malang hendaknya lebih dibuat semenarik mungkin dalam Hal isi maupun content website resmi kota malang. Hal ini agar nantinya menarik perhatian masyarakat yang disini sebagai user untuk membuka atau mengunjungi situs resmi Kota Malang setiap harinya.
5. Agar pemerintah kota Malang hendaknya merespon setiap keluhan masyarakat tentang seputar permasalahan yang ada di kota malang yang telah tertuang di buku keluhan tanpa terkecuali. Hal ini dimaksudkan agar menarik minat masyarakat dalam memberikan masukan terkait dengan penerapan *electronic government*.



DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanto, Nico. 2007. *Transparansi dan akuntabilitas publik melalui electronic Government*. Malang : bayumedia publishing
- Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen bagi pemerintahan di era otonomi daerah (SIMDA)*. Jogjakarta : Pustaka pelajar.
- Bappenas. 2002. *Public good governance : sebuah paparan singkat*, Jakarta : secretariat pengembangan public Good Governance. Bappenas.
- Cangra, Hafield. 2002. *Pengantar Ilmu komunikasi*. Jakarta : Rajawali.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta : Andi offset.
- Gaspersz, Vincent. 2000. *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia.
- Islamy, M.Irfan. 1999. *Reformasi Pelayanan Publik, Makalah pelatihan strategi pembangunan sumber daya aparatur pemerintahan daerah dalam era Globalisasi*.
- J.P.G, Sianipar. 1998. *Manejemen pelayanan Publik*. Jakarta : LAN
- Larbi, George A. 1999. *The New Publik Management Aproach and crisis State*. Unrism Discusion paper, No.112, United Nations Research Institute for social development.
- Makkan, Makmur, 2006, *Reformasi Birokrasi*. Jakarta : the Habibie center.
- Miles, M.D & Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI press.
- Moelong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Salomo, Roy. 2002. *Electronic Government : suatu inovasi dalam kerangka good governance, bisnis dan birokrasi.*

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (keperintahan yang baik) : Membangun sistem manajemen kenerja guna meningkatkan Produktivitas menuju good governance.* Bandung : CV mandar Maju.

Singarimbun, Effendi. 1995. *Metodologi Penelitian Survei.* Jakarta : LP3ES

Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung : Alfabeta.

Syafiie, Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara.





PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254 M A L A N G

Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN

NOMOR : 072/ 43.P /35.73.405/2013

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang, Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang, serta menunjuk surat Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, tanggal 11 Juni 2013, nomor : 6173/UN.10.3/PG/2013, Perihal : Permohonan penelitian kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : Kholid Idris
- b. Nomor Identitas : 0610313098
- c. Judul Penelitian : Penerapan teknologi informasi berbasis WEB dalam rangka meningkatkan pelayanan publik

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mengajukan permohonan penelitian yang berlokasi di :

- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan .
- c. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal ditetapkan bulan Juni-Juli 2013.

Malang, 13 Juni 2013

KEPALA BAKESBANGPOL
KOTA MALANG



Drs. J. HARTONO

Pembina Utama Muda

NIP. 19580910 198603 1 015

Tembusan :

Yth. Sdr. - Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas
Brawijaya Malang.



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

PERKANTORAN TERPADU LANTAI IV – JL. MAYJEN SUNGKONO TELP. 0341-751550 MALANG

http://

e-mail :

Kodepos 65132

SURAT KETERANGAN

Nomor : 072 / 1070 / 35.73.304 / 2013

Yang bertandatangan dibawah ini Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, menerangkan bahwa :

Nama : Kholid Idris
No identitas : 0610313098
Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
Judul Penelitian : Penerapan Teknologi Informasi berbasis WEB Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Selama Bulan Juni s/d Juli 2013.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 29 Juli 2013

a.n KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KOTA MALANG
SEKRETARIS DINAS,



Drs. WIDAJA SALEH PUTRA

Pembina
NIP. 19661119 198602 1002



CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

Nama : Kholid Idris
Nama Panggilan : Idris
NIM : 0610313098
Jurusan : Administrasi Publik
Konsentrasi : Administrasi Pemerintah Daerah
Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 5 Mei 1986
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat Asal : Rimbo Makmur Rt/Rw. 02/01 Kec.Pagaran Tapah Darussalam KAB.Rokan Hulu RIAU
Alamat di Malang : Jl.Raya Tlogomas Gg.7 No.4 Malang. Jawa Timur
Telepon/HP : 0823 3486 7503

DATA ORANG TUA

Nama : Alm.KH.Fatchurrahman
Pekerjaan : Guru
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Rimbo Makmur Rt/Rw. 02/01 Kec.Pagaran Tapah Darussalam KAB.Rokan Hulu RIAU

Nama : Hj.Nur Fatonah
Pekerjaan : -
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Rimbo Makmur Rt/Rw. 02/01 Kec.Pagaran Tapah Darussalam KAB.Rokan Hulu RIAU

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2006-2013 : Universitas Brawijaya Malang
2. 2003-2006 : SMA A.Wahid Hasyim Tebuireng Jombang
3. 2000-2003 : SLTP Wahid Hasyim Malang
4. 1994-1998 : SDN 031 Rimbo Makmur. Rokan Hulu
- 5.1998-2000 : SDN Dinoyo 5 Malang