

## UPAYA PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI DAN UKM KOTA MALANG

**Yordan Putra Angguna, A. Yuli Andi Gani, Sarwono**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: [bisnisyordan@gmail.com](mailto:bisnisyordan@gmail.com)

**Abstract:** *E-Government Development Efforts in Public Service in the Department of cooperatives and SMEs of Malang.* Technological developments in Indonesia very rapidly today. So technology becomes a necessity that should belong to everyone. As information technology can be utilized per community for daily needs. Therefore, the Government took the opportunity to create a quality service by utilizing information technology, called e-government. The concept of e-government is the provision of public services is good governance. Where all the aspects contained in good governance reflected in e-government. Researchers use qualitative types of descriptive research using model data analysis Miles and Huberman. Location to point the attention of researchers is the Department of cooperatives and SMEs of Malang. Based on the results of the study of e-government service of Dinas Koperasi dan UKM Malang has been applied over the past five years and the e-government is at the level of preparation. The efforts made are the Dinas Koperasi dan UKM are the following education and training activities of the Department of labor, holding Kominfo contracts and making cooperative database applications. The researchers offer an idea of the process of administering the website and application service which aims to develop e-government is desirable and appropriate to the needs of the community and target stakeholders quickly and precisely.

**Keywords:** *development, e-government, public service*

**Abstrak:** *Upaya Pengembangan E-government dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang.* Perkembangan teknologi di Indonesia sangat pesat pada zaman sekarang. Sehingga teknologi menjadi sebuah kebutuhan yang harus dimiliki setiap orang. Seperti teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan setiap masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, pemerintah mengambil peluang menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan memanfaatkan teknologi informasi yang disebut e-government. konsep e-government adalah pemberian pelayanan publik yang bersifat good governance. Dimana semua aspek-aspek yang terkandung dalam good governance tercermin dalam e-government. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Lokasi yang menjadi titik perhatian peneliti adalah Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. Berdasarkan hasil penelitian e-government Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang telah diterapkan selama lima tahun dan e-government berada pada tingkat persiapan. Upaya yang dilakukan adalah Dinas Koperasi dan UKM adalah mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan dari Dinas Kominfo, mengadakan tenaga kerja kontrak dan pembuatan aplikasi database koperasi. Peneliti menawarkan sebuah gagasan yaitu aplikasi website dan proses pemberian pelayanan yang bertujuan untuk mengembangkan e-government yang diinginkan dan tepat sasaran kepada kebutuhan masyarakat maupun stakeholders secara cepat dan tepat.

**Kata kunci:** *pengembangan, e-government, pelayanan publik*

---

### Pendahuluan

Globalisasi adalah fenomena di mana negara-negara secara langsung maupun tidak langsung mengharapakan terjadinya sebuah interaksi yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Hal ini berdampak pada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang secara cepat sehingga memungkinkan diterap-

kannya cara-cara yang lebih efisien dan efektif untuk produksi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa dalam sektor pemerintah yang lekat dengan istilah pelayanan publik. Berkembangnya teknologi informasi ini telah membawa perubahan dalam pola berpikir masyarakat serta persepsi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintahan.

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas ke pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan baik yang lazim disebut dengan *good governance*.

Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Hage dan Powers dalam Anwar (2003, h.111) menyebutkan salah satu ciri yang menonjol di era kemajuan teknologi komunikasi dan informasi ini adalah digunakannya teknologi komputer.

*E-government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan 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. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan INPRES no. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Secara ringkas tujuan *e-government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

*E-government* sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pematapan; dan keempat, pemanfaatan (INPRES no 3 tahun 2003). Agar pengembangan *e-government* dapat berkembang dengan baik sesuai dengan tahapan *e-government*, terdapat tiga elemen sukses yang harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Elemen tersebut adalah pertama *support, capacity, dan value* (Indarjit, 2004, h.15). Ditambah dengan elemen *willingness* dan *local culture* (Moon, 2008, h.168).

Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang telah melaksanakan *e-government* sejak 1 Januari 2009. Menurut M. Ridwan, STP, Kasubag Sungram menyebutkan bahwa pengelolaan *e-government* belum berjalan dengan baik. Permasalahannya adalah berasal dari sumber

daya manusia yang ada dalam Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. Dari hasil penelitian, Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang memiliki kekurangan sumber daya manusia dari segi kualitas dan kuantitas.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Administrasi Publik

#### a. Pengertian Administrasi Publik

Zauhar (1996, h.30-31) mengatakan bahwa terdapat berbagai macam variasi definisi dalam administrasi publik, hal ini dikarenakan para ilmuwan maupun praktisi yang menggeluti ilmu administrasi publik dan ilmu pemerintahan memiliki visi yang berbeda.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan sekumpulan orang-orang yang memiliki visi dan misi yang sama dalam suatu organisasi pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### b. Administrasi Negara dan Perkembangan Teorinya

Berbicara tentang perkembangan teori administrasi Negara, Bailey yang dikutip Henry (1988, h.31-32) mengemukakan bahwa administrasi Negara adalah (atau seharusnya) menyangkut perkembangan empat macam teori, yaitu teori dekriptif eksplanatif, teori normatif, teori asumptif, dan teori instrumental. Keempat teori Bailey yang telah dijelaskan di atas secara bersama-sama membentuk tiga pilar administrasi negara: 1) perilaku organisasi dan perilaku manusia pada organisasi-organisasi publik; 2) teknologi manajemen dan institusi-institusi implementasi kebijakan-kebijakan; dan 3) kepentingan publik yang berkaitan dengan pilihan etika individual dan persoalan-persoalan pemerintahan.

#### c. Good Governance

*United Nations Development Programme* (UNDP, 1997, h.5) mendefinisikan *good governance as the exercise of political, economic, and administration authority in the management of a country's affairs at all levels* (Pemerintahan yang baik sebagai pelaksanaan kewenangan politik, ekonomi, dan administratif dalam pengelolaan urusan negara di semua tingkatan).

UNDP (1997, h.13) memaparkan 9 (Sembilan) karakteristik dari *good governance*, diantaranya adalah 1) Partisipasi, 2) Aturan Hukum, 3) Keterbukaan, 4) Kepekaan, 5) Musyawarah Mufakat, 6) Keadlian, 7) Efektif dan Efisien, 8) Akuntabilitas Publik, 9) Visi Strategi.

## 2. Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur Pelayanan: diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- b) Waktu penyelesaian: 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: ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## 3. *Electronic Government*

### a. *Konsep Electronic Government*

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

### b. *Aplikasi Electronic Government*

Pengembangan *Electronic Government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu:

- 1) **Tingkat persiapan** yang meliputi:
  - a) Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
  - b) Penyiapan SDM;
  - c) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana

Multipurpose Community Center, Warnet, dll;

- d) Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- 2) **Tingkat pematangan** yang meliputi:
  - a) Pembuatan situs informasi publik interaktif;
  - b) Pembuatan antarmuka keterhubungan antar lembaga lain.
- 3) **Tingkat pemantapan** yang meliputi:
  - a) Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
  - b) Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- 4) **Tingkat pemanfaatan** yang meliputi:
  - a) Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (*Government To Government*), G2B (*Government To Business*) dan G2C (*Government To Citizen*) yang terintegrasi.

### b) **Elemen Sukses Pengembangan *Electronic Government***

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2004: 15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

#### 1) *Support*

Elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government*. perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

- a) Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
- b) Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

#### 2) *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*.
  - b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*.
  - c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.
- 3) *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

*Willingness*

Adapun elemen sukses pengembangan *e-government* lain yang dikemukakan oleh Moon (2008, h.168) di dalam buku Sistem Informasi Manajemen karya Dr. Ir. Eko Nugroho yaitu *willingness* dan *local culture*. *Willingness* adalah kemauan. Kemauan di sini dapat diartikan sebagai komitmen yang muncul untuk melakukan sesuatu hal. Persepsi masyarakat akan ICT akan mempengaruhi kemauan menggunakan fasilitas ICT (Stevanus Wisnu.W, 2005, h.3). Faktor *willingness* tersebut dapat terlihat dari adanya pengaruh *willingness* pada *e-readiness* terhadap keberhasilan *e-government*.

#### 4) *Local Culture*

Selain itu, faktor atau elemen sukses penerapan *e-government* juga dapat dipengaruhi oleh *local culture* atau budaya lokal yang mempengaruhi di dalam kesuksesan penerapan *e-government* terkait dengan kemampuan dalam memasyarakatkan transaksi elektronik. Begitu juga dengan kesiapan dari masyarakat pengguna, dimana berhubungan dengan kemampuan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat di dalam penerapan *e-government* tersebut. Peran masyarakat di sini sangat memiliki pengaruh dalam pencapaian kesuksesan penerapan *e-government* (Nugroho, 2008: 168).

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:21) mendefinisikan penelitian deskriptif adalah

metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Denzin dan Lincoln yang dikutip oleh Meolong (2009, h.5) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah yang bermaksud untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk memperoleh makna yang mendalam tentang suatu fenomena dengan jalan mengumpulkan fakta-fakta dan keterangan yang berhubungan dengan fokus dan tujuan penelitian.

Fokus dalam penelitian ini adalah; (1) Pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang, dilihat dari faktor (a) Elemen *support*; (b) Elemen *capacity*; (c) Elemen *value*; (d) Elemen *willingness*; (e) Elemen *local culture*. (2) Kendala dalam proses implementasi *e-government* di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang; (3) Upaya pengembangan *e-government* di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang.

Lokasi penelitian ini berada di Kota Malang dikarenakan Kota Malang memiliki akses teknologi informasi yang tinggi. Situs penelitian berada di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang yang beralamat di Jalan Panji Suroso no 18, Kota Malang.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Instrumen penelitian antara lain adalah peneliti sendiri, pedoman wawancara, perangkat penunjang lapangan dan dokumen serta arsip-arsip. Analisis yang digunakan adalah Model Interaktif dari Miles dan Hubberman yang diterjemahkan dalam Sugiyono (1992, h.20). Analisis model interaktif ini melalui 3 tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### Pembahasan

#### 1. Pengembangan *E-government* dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang

##### a. Elemen *Support* dalam Pengembangan *E-government*

Berdasarkan hasil lapangan menunjukkan bahwa belum ada perencanaan dalam pengembangan *e-government*. Sehingga tidak ada konsep yang dapat diterapkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Permasalahannya terletak pada *political will* pemimpin dalam memberikan keputusan. Meskipun bawahan mengusulkan konsep pengembangan *e-government* tetapi tidak ada

kemauan dari pimpinan dalam mengembangkan *e-government* maka percuma saja. Hal ini dikarenakan birokrasi Indonesia yang bersifat *Top-Down* dimana pimpinan berperan penting dalam mengambil keputusan. Sehingga saat ini belum ada perencanaan dalam konsep pengembangan *e-government* yang disepakati bersama.

Sosialisasi *e-government* yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dilakukan dengan cara dimuatkan ke dalam program-program yang dijalankan saja. Hal ini berakibat pada kurangnya orang yang mengetahui website yang telah disediakan.

#### **b. Elemen *Capacity* dalam Pengembangan *E-government***

Elemen *Capacity* berkaitan dengan tersedianya sumber daya. Sumber daya yang harus terpenuhi adalah sumber daya finansial, sumber daya manusia, dan infrastruktur. Berkaitan dengan sumber daya finansial, Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang tidak memiliki kendala dalam keuangan karena telah di anggaran yang dibuat cukup untuk memenuhi kebutuhan. Dilihat dari sumber daya manusia, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang yaitu kurangnya sumber daya manusia yang dibutuhkan. Jumlah yang tersedia sebanyak 32 orang dari 40 orang yang diperlukan. Ditambah lagi dengan tidak memilikinya sumber daya manusia yang berkompeten dalam teknologi informasi.

#### **c. Elemen *Value* dalam Pengembangan *E-government***

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa website yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang belum dikelola secara maksimal. Dalam pengelolaannya terdapat standar yang harus diperhatikan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kominfo. Hal ini menyebabkan konten yang terdapat pada website belum lengkap dan mengakibatkan tidak dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Sehingga masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi informasi menjadi tidak memperoleh apa yang dibutuhkan dan tidak terasa manfaat yang diberikan dalam website tersebut. Hal ini juga berakibat pada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi menjadi enggan mengakses website yang disediakan dan lebih memilih bertatap muka secara langsung jika memerlukan pelayanan.

#### **d. Elemen *Willingness* dalam Pengembangan *E-government***

Kemauan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi menjadi faktor penting

dalam pengembangan *e-government*. karena akan sia-sia saja pengembangan *e-government* dilakukan secara baik tetapi tidak ada masyarakat yang menggunakannya. Dari hasil lapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat menggunakan teknologi informasi secara baik, seperti pelaku usaha yang menggunakan teknologi informasi sebagai media pemasaran, menghitung keuangan usahanya, dan lain sebagainya. Tetapi terdapat beberapa masyarakat yang tidak memanfaatkan teknologi dikarenakan tidak memiliki pengetahuan untuk menggunakannya.

#### **e. Elemen *Local Culture* dalam Pengembangan *E-government***

Dari hasil lapangan menunjukkan bahwa Kondisi budaya Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang, sebagian besar pegawainya telah mampu menggunakan media internet untuk mempermudah pekerjaannya. Seperti halnya bidang Sungram Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dimana mereka telah memiliki akses dengan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugasnya menggunakan *e-government* berupa aplikasi G2G (*Government to Government*). Sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan mudah. Tetapi tidak dipungkiri juga bahwa sebagian lainnya juga masih menggunakan internet sebagai media untuk hiburan semata.

*Local culture* yang ada dalam masyarakat menjadi hambatan dalam pengembangan *e-government* karena sebagian masyarakat belum sepenuhnya *melek* teknologi informasi. Hal tersebut berdasarkan pada masyarakat yang lebih nyaman menggunakan metode berinteraksi dengan orang lain secara langsung karena enggan untuk mempelajari penggunaan teknologi informasi. Begitu pula dengan Dinas koperasi dan UKM Kota Malang, sebagian besar pegawai mengerjakan tugasnya menggunakan media teknologi informasi untuk mempermudah pekerjaannya tetapi juga hanya digunakan sebagai hiburan semata. Perlu adanya perubahan dalam *mindset* dari masyarakat dan juga pegawai agar pengembangan *e-government* dapat dijalankan karena peran masyarakat dan juga pemerintah menjadi kunci dari keberhasilan pengembangan *e-government*.

### **2. Kendala dalam Proses Implementasi *E-Government* di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang**

#### **a. Sumber Daya Manusia**

Menurut hasil penelitian sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang masih memiliki kekurangan, yaitu kekurangan dalam kuantitas dan kualitas. Dalam hal kuantitas, Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang memerlukan jumlah pegawai

sebanyak 40 orang dan yang tersedia hanyalah 32 orang saja. Sedangkan dalam hal kualitas, sumber daya manusia yang di miliki saat ini belum memiliki sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam bidang informasi teknologi.

Kedua kekurangan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. pengelolaan sumber daya manusia telah di atur dalam Inpres No. 3 tahun 2003 yang terdapat dalam strategi pengembangan *e-government*.

#### **b. Infrastruktur**

Dari hasil penelitian, masih terdapat hambatan yang sulit untuk ditangani, seperti seringnya mati listrik di *server* pusat dan koneksi internet lambat yang menjadi penghambat dalam melaksanakan tugas berbasis *e-government*. Mati listrik di *server* pusat menjadi faktor yang sulit untuk di atasi oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang karena tidak memiliki wewenang untuk menyelesaikan permasalahan. Tetapi untuk permasalahan lambatnya koneksi internet masih dapat ditangani sendiri karena masih dalam lingkup Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang.

Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi permasalahan infrastruktur dalam Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang adalah perawatan infrastruktur. Jika Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang tidak memiliki teknisi dalam bidang elektronik maka infrastruktur yang ada akan mengalami kerusakan yang lebih cepat dan lamanya perbaikan infrastruktur jika harus menyewa teknisi jika terjadi kerusakan.

### **3. Upaya Pengembangan E-Government di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang**

#### **a. Mengikuti Sosialisasi dari Dinas Kominfo**

Menurut hasil penelitian, kegiatan sosialisasi yang diterapkan memberikan manfaat yang baik terhadap Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. Terlihat mereka menggunakan aplikasi yang diberikan untuk digunakan dalam mempermudah pekerjaan yang diemban.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang telah sesuai dengan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dimana dalam melakukan tahapan persiapan dalam pelaksanaan *e-government* perlu pendidikan dan pelatihan dalam penerapan *e-government*.

#### **b. Tenaga Kerja Kontrak (Outsourcing)**

Mengatasi permasalahan kurangnya sumber daya manusia di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang adalah menggunakan tenaga kerja Kon-

trak. Dari hasil penelitian, terdapat 5 (lima) tenaga kerja kontrak yang disediakan untuk mengurangi beban kerja pegawai terutama dalam bidang koperasi. Tenaga kerja kontrak ini difungsikan sebagai membantu tugas-tugas yang berhubungan dengan *input* data serta pemeriksaan data yang ada mengenai koperasi dan ukm.

#### **c. Sistem Database Koperasi**

Dari hasil penelitian, sistem *database* koperasi merupakan cara mudah dalam mengumpulkan dan mengolah data koperasi di Kota Malang. Sistem ini dapat membantu pegawai terutama di bidang koperasi untuk mempermudah pekerjaannya dan dapat mengontrol semua koperasi dan UKM Kota Malang melalui data yang ada.

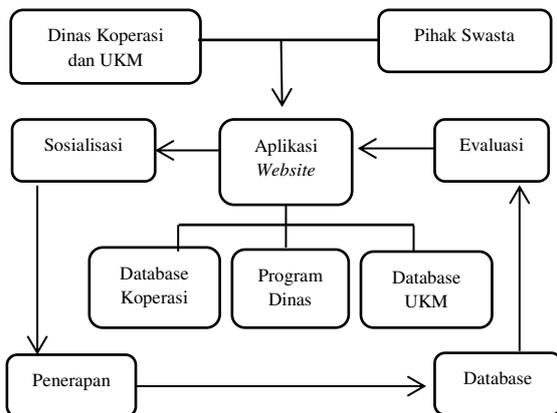
Apabila dikaitkan dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang termasuk dalam tahap pemanfaatan, yaitu pembuatan aplikasi yang bersifat G2C (*Government to Citizen*) dimana terdapat hubungan antara Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dengan koperasi yang ada di Kota Malang berupa data-data yang diberikan oleh koperasi.

#### **d. Perspektif Peneliti**

Melihat permasalahan dalam penerapan dan pengembangan *e-government* Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang, peneliti memberikan alternatif dalam menerapkan dan mengembangkan *e-government* sesuai dengan kondisi yang tengah dialami Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. Alternatif yang dapat peneliti berikan adalah dengan menciptakan aplikasi yang berfungsi sebagai alat yang digunakan untuk membantu dalam memudahkan pemberian pelayanan secara efektif dan efisien oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. Alasan peneliti membuat alternatif ini dikarenakan faktor-faktor yang ada pada saat penelitian penerapan dan pengembangan *e-government* di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dengan menganalisis menggunakan teori elemen sukses pengembangan *e-government*.

Pada gambar 1, menggambarkan alur proses Aplikasi *Website* dalam mengembangkan pelayanan Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang berbasis media teknologi informasi. Alur pertama dimulai dari kerja sama antara Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dan Pihak swasta. Hubungan kerjasama ini adalah Dinas sebagai perencana aplikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan seperti kebutuhan akan data Koperasi, UKM, dan lainnya yang berhubungan dengan visi dan misi.

Gambar 1. Proses Aplikasi Website

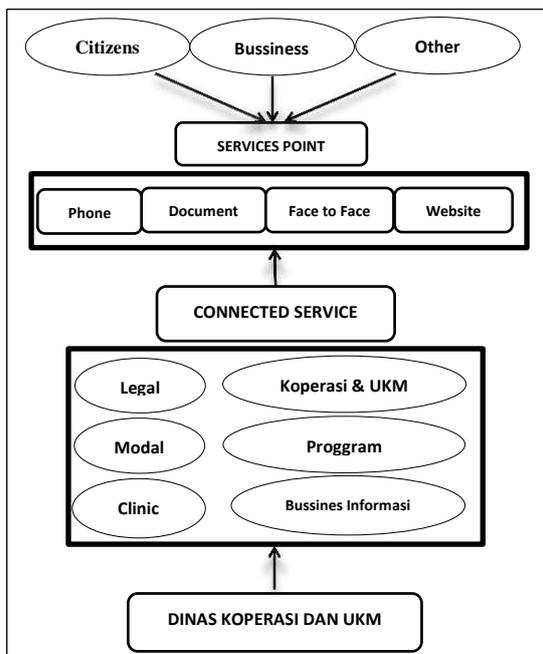


Sumber: Olahan Penulis

Sedangkan pihak swasta sebagai pembuat aplikasi yang telah direncanakan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang, untuk permasalahan anggaran dan operator menjadi tanggungjawab Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dan permasalahan teknis mengenai pembuatan aplikasi akan ditanggung dan perawatan akan ditanggung oleh Pihak Swasta.

Aplikasi yang dikemukakan di atas memberikan kemudahan bagi Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dalam mendata Koperasi dan UKM serta sebagai bahan pengambilan keputusan.

Gambar 2. Proses Pemberian Pelayanan



Sumber: Olahan Penulis

Agar pelayanan yang diberikan oleh Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dapat dimanfaatkan oleh semua *stakeholder* maka perlu perencanaan cara dalam pemberian pelayanan. Pada gambar 2 menggambarkan proses pemberian pelayanan Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada *stakeholder*. Secara sederhana proses yang dilakukan pada awalnya adalah *stakeholder* dapat menggunakan metode pemberian pelayanan yang disediakan seperti telepon, berbentuk dokumen, bertatap muka, dan *website*. Layaknya seperti pihak swasta, *stakeholder* dapat mendapatkan kebutuhan yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan seperti pelayanan yang berkaitan dengan perizinan atau legalitas, informasi mengenai UKM dan Koperasi, Informasi mengenai Modal usaha, Informasi mengenai program kegiatan Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang, Informasi bisnis, dan klinik sebagai pelayanan yang berbentuk konsultasi.

Proses pemberian pelayanan yang ditawarkan oleh peneliti adalah pelayanan yang diberikan berorientasi pada kebutuhan *stakeholder*. Dimana pelayanan yang diberikan bukanlah lagi pelayanan yang dipaksakan dalam artian kebijakan atau program yang telah dibuat *stakeholder* harus ikut serta dalam dan mentaatinya. Tetapi pelayanan yang diberikan adalah menawarkan pelayanan yang disediakan yang disesuaikan dengan visi dan misi Dinas dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu gambar di atas menggambarkan bahwa *stakeholder* berada di atas yang bermaksud untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan sedangkan Dinas sebagai pemberi pelayanan berada di bawah sebagai subyek yang menawarkan pelayanan yang dimiliki kepada *stakeholder*.

Proses aplikasi *website* dan proses pemberian pelayanan yang ditawarkan oleh peneliti agar dapat berjalan dengan baik perlu memperhatikan elemen penting, seperti sumber daya manusia, infrastruktur dan finansial. Sumber daya manusia disini memiliki beberapa peran, seperti sebagai teknisi dimana sumber daya manusia harus memiliki kemampuan dalam bidang IT yang bertugas merawat dan mengendalikan jalannya sistem. Dalam hal ini sumber daya manusia yang memiliki kemampuan IT berperan sangat penting dalam pengoperasian IT sehingga nanti dalam penerapannya tidak terjadi suatu kendala yang krusial dan dapat ditangani dengan cepat jika terjadi kendala.

Secara teknis, setidaknya pegawai yang berkompeten di bidang IT minimal 2 orang. Kemudian operator sebagai sumber daya manusia yang berhubungan langsung dengan *stakeholder*. Dimana operator harus menguasai materi-materi tentang pelayanan yang disediakan sehingga dalam proses pemberian pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat. Operator yang dibutuhkan dalam proses pelayanan ini setidaknya terdapat 2 orang.

Kemudian administrator sebagai pengelola berkas dimana tugas dari administrator adalah untuk menata, mempersiapkan, menganalisis, dan mengelola arsip yang dibutuhkan dalam pelayanan yang diberikan. Jumlah administrator yang dibutuhkan adalah 2 orang. Tidak kalah penting juga, perlu sumber daya manusia yang bertugas sebagai konsultasi dimana tugas tersebut terdapat dalam jenis pelayanan "*clinic*". Dalam hal ini sumber daya manusia yang diperlukan harus memiliki kemampuan dalam bidang bisnis. Untuk jumlah yang diperlukan adalah 2 orang dengan pertimbangan jumlah tersebut cukup untuk permulaan pemberian pelayanan.

### Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa pengembangan *e-government* di Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang telah dilaksanakan sejak 1 Januari 2009 dengan jumlah sumber daya manusia 40 orang sudah termasuk dengan 2 orang yang memiliki kemampuan di bidang informasi teknologi. Infrastruktur yang dimiliki belum sesuai dengan kebutuhan dikarenakan beberapa infrastruktur masih dalam tahap penambahan. Untuk sumber daya finansial tidak mengalami kendala yang berarti karena dana yang diperlukan telah tercukupi. Dalam pengembangan *e-government* yang telah dicapai berada pada tahap pertama yaitu persiapan dari empat tahap yang harus dilaksanakan.

Pengembangan *e-government* Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang memiliki kualitas pelayanan yang kurang baik yang dapat dilihat dari berbagai elemen seperti elemen *support*, elemen *capacity*, elemen *value*, elemen *willingness*, dan elemen *local culture*. Dari hasil penelitian, penyebab tidak berkembangnya pelayanan *e-government* adalah belum adanya kemauan dari pimpinan dalam perencanaan pengembangan *e-government* yang dilakukan, dan sumber daya manusia yang dibutuhkan kurang dilihat dari segi kuantitas dan kualitas.

Peneliti menawarkan gagasan yaitu aplikasi *website* dan proses pemberian pelayanan yang

bertujuan untuk mengembangkan *e-government* yang diinginkan dan tepat sasaran kepada kebutuhan *stakeholders*.

*E-government* penting untuk diterapkan dan dikembangkan karena data-data yang dikelola dalam teknologi informasi lebih akurat dalam memberikan pelayanan kepada *stakeholders*.

### Saran

1. Perlu adanya *political will* pimpinan yang kuat untuk mengembangkan *e-government* sehingga pegawai pun memiliki inisiatif yang sama dalam pengembangan *e-government*. *Political will* adalah keinginan pemimpin dalam membuat program untuk pengembangan pelayanan kepada masyarakat. Kaitannya dengan pengembangan *e-government* adalah pemimpin harus memiliki konsep dan perencanaan yang matang dalam pengembangan *e-government* serta mampu memberikan motivasi kepada bawahannya untuk menerapkan konsep yang ditawarkan.
2. Sumber daya manusia harus memiliki kriteria yang telah ditetapkan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan Kominfo. Berawal dari sikap dalam pemberian pelayanan, kecekatan dalam melaksanakan tugas, dan memiliki ilmu pengetahuan dalam bidang tugas yang diemban. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah jumlah sumber daya manusia yang diperlukan. Dalam Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang, setidaknya memiliki 40 orang pegawai dalam menjalankan visi dan misi organisasi dan memiliki setidaknya 2 orang yang memiliki ilmu dibidang informasi teknologi.
3. Sosialisasi pendidikan dan pelatihan *e-government* dilakukan secara rutin dengan menggunakan *e-readiness* sebagai ukuran dalam penggunaan informasi teknologi. Fungsinya adalah memberikan pengetahuan kepada pengguna dan juga pelaksana dalam menggunakan dan memanfaatkan *e-government* secara benar dan tepat.
4. Gagasan dari peneliti tawarkan dapat menjadi alternatif dalam permasalahan kurang berkembangnya pelayanan *e-government*. Dalam pelaksanaannya perlu sumber daya manusia yang cukup dan profesional di bidangnya dan infrastruktur yang memadai untuk memberikan pelayanan.

---

## Daftar Pustaka

- Anwar, Khoirul, dkk. (2003) *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Culla, Suryadi A. (2005) *Good Governance, Otda dan Pilkada*. Fajar On Line.
- Henry, Nicholas. (1988) *Public Administration and Public Affairs*. Diterjemahkan oleh Luciana D. Lontoh. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan*. Penerbit Rajawali Jakarta.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*, Jakarta, Kementerian Komunikasi dan Informasi Deputi Bidang Telematika.
- Keputusan Menteri nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik*. Jakarta, Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Moenir, H.A.S. (2002) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Richardus, Eko Indrajit. (2002) **Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital**. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2001) **Metode Penelitian Administrasi**. Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah. (2000) **Peranan Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Kepemerintahan Yang Baik**. Makalah dalam Pembukaan Kuliah Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Widodo, Nurjati. (2013) **Konsep Dasar Pelayanan Publik**. <<http://lecture.ub.ac.id/anggota/nurjatiwidodo/>> [Accessed 16<sup>th</sup> October 2014]
- Zauhar, Soesilo. (1996) *Administrasi Publik*. Malang, IKIP Malang.