

## PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERSTANDAR GLOBAL DI JAWA TIMUR

Naskah diterima Tgl 18 Juni., Naskah disetujui Tgl 30 November 2012

M. Amir HT ( Peneliti Balitbang Provinsi Jawa Timur )  
Jl Gayung Kebonsari 56 Surabaya telp 031 8290738 HP 081559580434  
Email : amirlitbang@yahoo.co.id

### ABSTRAK

*Kemajuan teknologi informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat. Untuk itu perlu dikembangkan sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali, maka Pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju e-government. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Pengembangan e-gov merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan ke-pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat. Dengan demikian peranan teknologi informasi dan komunikasi menjadi semakin penting digunakan untuk mengungkapkan data dan fakta menjadi sebuah informasi yang bisa dimanfaatkan, karena masyarakat sekarang sedang menuju pada era masyarakat informasi (information society) atau masyarakat ilmu pengetahuan (knowledge society). Dengan demikian dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut : Apakah Pemanfaatan Teknologi Informasi dapat menunjang kegiatan Pelayanan Publik,-Bagaimana Kondisi Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memanfaatkan Teknologi Informasi untuk menunjang aktivitasnya, Faktor-faktor apa saja yang menghambat Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam peningkatan Pelayanan Publik ?.*

*Kata Kunci : Teknologi Informasi untuk efektivitas Pelayanan Publik*

## THE USING OF INFORMATION TECHNOLOGY TO INCREASE THE PUBLIC SERVICE BASED ON GLOBAL STANDARD

### ABSTRACT

*The rapid advances in information technology and the potential of exploiting widely, opening opportunities to access, manage, and utilize of information quickly and accurately. It is necessary to develop a network management system that organizations can shorten lines of decision-making and expand the span of control, the government should immediately implement a process of transformation towards e-government. Under Presidential Decree No. 3 of 2003, the development of e-Government is an effort to develop the implementation of the electronic-based government in order to improve the quality of public services effectively and efficiently. So that public services can be accessed easily and cheaply by the community. The role of information and communication technology becomes increasingly important to use data and facts to reveal a piece of information that can be used, because the public is now being led to the era of the information society (information society) or the knowledge (knowledge society). Thus, the problem can be formulated as follows: How Implementation of Information Technology in supporting the activities of the Public Service ? Does the ability Apparatus Operator Services are able to take advantage of information technology in support of its activities? What factors are inhibiting Utilization of Information Technology in the Public Service improvement ?*

*Keywords: Information Technology for the effectiveness of Public Service*

## I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat. Untuk itu perlu dikembangkan sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali, maka Pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*.

Melalui proses transformasi tersebut, Pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk meminimalisasi masalah unit-unit organisasi dan birokrasi, dengan membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. *E-government* sering disingkat (*e-gov*), pada dasarnya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Maka ada dua hal utama dalam pengertian *e-gov*, *Pertama* adalah menggunakan teknologi informasi (salah satunya: *Internet*) sebagai alat bantu; dan *Kedua* tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Namun *e-gov* bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat, tetapi dalam konsep *e-gov*, masyarakat masih bisa berhubungan dengan unit-unit pelayanan, melalui telpon untuk mendapatkan pelayanan, atau melalui surat. Sehingga *e-gov* sesuai dengan fungsinya adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain, atau lebih fokus bahwa *e-gov* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Pengembangan *e-gov* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh

masyarakat. Dengan demikian peranan teknologi informasi dan komunikasi menjadi semakin penting digunakan untuk mengungkapkan data dan fakta menjadi sebuah informasi yang bisa dimanfaatkan, karena masyarakat sekarang sedang menuju pada era masyarakat informasi (*information society*) atau masyarakat ilmu pengetahuan (*knowledge society*).

Kajian ini menggunakan metode deskriptif, kualitatif dengan cara mendeskripsikan jenis dan indikator teknologi informasi dalam menunjang pelayanan publik di masing-masing obyek daerah kajian, dalam menggali informasi yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Untuk mengetahui strategi atau pola yang sudah dilakukan oleh masing-masing daerah serta disajikan secara deskriptif terhadap peningkatan pelayanan publik. Dan dalam mengidentifikasi hambatan/kendala khususnya menyangkut pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang layanan yang ada di masing-masing SKPD yang dijadikan sampel kajian.

Pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk membuat suatu gambaran (*deskriptif*) secara sistematis, aktual dan akurat, mengenai fakta-fakta, maupun sifat hubungan antara fenomena dalam upaya pengembangan kapasitas aparatur dalam rangka peningkatan kinerja pemerintah daerah. Dalam penelitian deskriptif kualitatif sering dikenal sebagai proses siklus, atau pengkajian proses analisis dan interpretasi data secara simultan dapat dilakukan pada saat pengumpulan data dilapangan. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (*natural setting*), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (*gabungan*), meliputi : *Participial observation*, *In depth intervien*, *Dokumentasi* analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*. (Sugiyono 2010: 1).

Dalam penelitian kualitatif terdapat 2(dua) kategori menurut Prof. Dr. Made Pidarta (2012 : 17) yaitu : penelitian kualitatif positivistik dan penelitian naturalistik. Pada penelitian positivistik peneliti memberikan sesuatu agar objek berubah atau berkembang, sementara itu penelitian naturalistik hanya memotret saja. Sesuai dengan tupik kajian ini, maka penelitian ini tepat dikatakan memakai metode kualitatif naturalistik,

sebagaimana penelitian survei sebab hanya memotret saja dan apabila terdapat kasus kalau objek yang diteliti unik, yaitu suatu objek yang berbeda keadaannya dengan objek-objek yang lain. Objek yang diteliti melalui survei atau survei kasus adalah yang sudah maju, agar hasil penelitian memberi gambaran yang baik dan dapat dijadikan contoh bagi lembaga-lembaga lain. Dalam rangka mendapatkan informasi dan data sebagai bahan analisis, maka sebagai lokasi kajian ini, adalah Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Malang, dan Kota Blitar.

Obyek penelitian dengan lokus unit kerja pada lembaga/ Instansi/SKPD, yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Perijinan, Dinas Komunikasi dan Informasi yang merupakan lembaga teknis menggunakan media teknologi informasi serta lembaga pelayanan publik di lokasi kajian.

Dengan demikian dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

- a. Apakah Pemanfaatan Teknologi Informasi dapat menunjang kegiatan Pelayanan Publik?
- b. Bagaimana Kondisi Aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik dalam memanfaatkan Teknologi Informasi untuk menunjang aktivitasnya?
- c. Faktor-faktor apa saja yang menghambat Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam peningkatan Pelayanan Publik?.

## II. METODE PENELITIAN

### A. Jenis kajian

Kajian ini merupakan jenis deskriptif, kualitatif dengan cara mendeskripsikan jenis dan indikator teknologi informasi dalam menunjang pelayanan publik di masing-masing obyek daerah kajian, dalam menggali informasi yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Pemilihan lokasi kajian didasari oleh faktor informasi data dengan kriteria Kabupaten Pasuruan sedang melaksanakan teknologi informasi, Kabupaten Malang sudah menggunakan teknologi informasi dan Kota Blitar telah melaksanakan teknologi informasi untuk peningkatan pelayanan publik.

### B. Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data diperoleh melalui : Wawancara, dan observasi, studi dokumentasi

hasil-hasil penelitian, kajian pustaka, dan internet serta dokumen kebijakan, media cetak, melakukan *Focus Group Discussion (FGD)* dan wawancara secara khusus kepada pelaksana pengelola, pengolah data teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

### C. Lokasi Penelitian

Dalam rangka mendapatkan informasi dan data sebagai bahan analisis, maka sebagai lokasi dan unit (objek) kajian ini, adalah : Pemerintah Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Malang, dan Kota Blitar, dengan Unit kerja pada lembaga/Instansi/SKPD, lokusnya yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Perijinan, Di LLAJ, Dinas Komunikasi dan Informasi yang merupakan lembaga teknis pelayanan publik di lokasi kajian.

### D. Analisis pengolahan data

Dalam teknik pengolahan data yang bertujuan untuk mengklasifikasi, mengelompokkan serta memilah data sesuai pokok permasalahan yang diangkat dalam kajian ini serta di analisis dari berbagai sudut pandang agar dapat menjawab permasalahan. Oleh karena analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak, sebelum memasuki lokasi daerah kajian, sebagaimana dikatakan Nasution (1988) bahwa " *Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.*

Analisis data dengan menggunakan triangulasi teknik menurut Susan Stainback dalam buku Sugiyono Memahami Penelitian Kualitatif (2010 : 118), untuk menguji data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yakni data yang diperoleh dari wawancara, lalu dicek dengan data observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti mengadakan diskusi/ FGD untuk menentukan data mana yang dianggap benar.

Kemudian sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai nara sumber, atau partisipan,

*informan*, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif, juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori. (Sugiyono 2010:50).

Adapun teknik analisis data sebagaimana diuraikan kemudian menyimpulkan berdasarkan dukungan teori yang ada. dilanjutkan teknik skoring dari instrumen yang diajukan ke informan sebagai berikut:

**Instrumen kajian menggunakan skoring**

Alternatif Jawaban	Skoring	Kreteria Nilai	Peringkat Nilai
A	91-100	Sangat baik sekali	100
B	71-90	Baik	80
C	51-70	Cukup	60
D	31-50	Kurang Baik	40
E	0-30	Sangat kurang Baik	20

Sumber : diolah dari hasil-hasil kajian terdahulu

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis data yang dihasilkan melalui isian kuesioner, berupa instrument kajian pada tiga lokasi yaitu Kabupaten Malang, Kabupaten Pasuruan, dan Kota Blitar. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yakni tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis, maka dalam kajian ini menggunakan jumlah informan sebanyak 36 orang terdiri dari Pejabat yang mengelola teknologi informasi di beberapa SKPD, pelaksana pengelola perangkat teknologi informasi, dan beberapa penerima pelayanan publik, dapat dilihat skor perolehan nilai menggunakan metode statistik, 5 skala liner serta capaian persentase 100%, apabila memenuhi dari 50% dianggap baik, dengan teknik skor pada alternatif pilihan.

Maka dalam kajian ini juga menggunakan analisis domain (*memperoleh gambaran umum*), kemudian analisis taksonomi (*dijabarkan lebih rinci*), selanjutnya analisis komonensial (*mencari ciri spesifik/mengkontraskan antar elemen*), dan terakhir analisis tema kultural (*mencari hubungan diantara domain*), maka dapat disimak melalui metode tayangan grafik dengan 5 skala liner

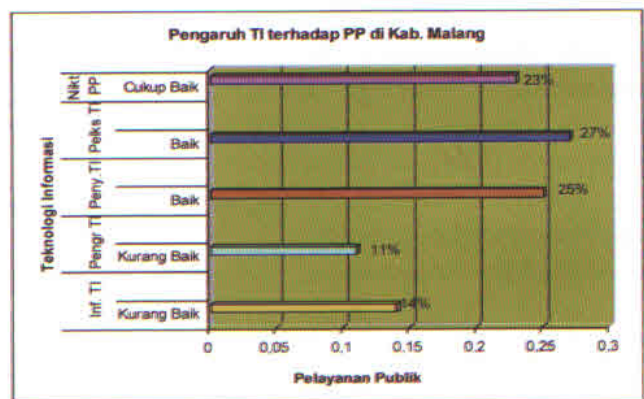
(A=4, B=3, C=2, D=1, dan E=0) serta capaian persentase 100%, apabila memenuhi nilai dari 50% dianggap baik, pada tiga lokasi sampel kajian menunjukkan bahwa, pelaksanaan pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kegiatan pelayanan publik, sebagai berikut

1. Kabupaten Malang

Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap pelayanan publik di Kabupaten Malang dapat disimak pada grafik dibawah ini :

Grafik : 1

Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa :

- 1.1. Infrastruktur penggunaan teknologi informasi, pengaruhnya dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Malang masih di kategorikan kurang dengan persentase 14%, walaupun pada bagian pengelola data elektronik mengatakan semua jaringan internet telah terkondisikan dengan baik di 33 Kecamatan dan SKPD serta telah ada Web, untuk 33 Kecamatan menyangkut informasi pembayaran PBB, melalui situs LPSE sejak 2011, pelayanan Siladeskel (*Surat Keterangan dari Desa dan Kelurahan ke Kecamatan*). Namun ada beberapa SKPD yang masih menganggap infrastruktur kurang memadai dan kurang penguasaan, walaupun disebagai SKPD sudah ada internet pemantau Billing Online sebagai informasi bisnis seperti di PDAM, tetapi secara umum penggunaannya masih relatif kurang.
- 1.2 Kemudian Faktor-faktor yang ikut mempengaruhi pelaksanaan pelayanan

publik di Kabupaten Malang khususnya terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi masih juga dikategorikan *kurang* dengan *persentase 11%*, banyak SKPD menyatakan bahwa Kebijakan pelayanan publik seharusnya perizinan satu atap, kemudian kelengkapan informasi data untuk bahan informasi masih lemah, kesiapan SDM yang kredibel belum mumpuni, serta penyiapan data akurat, efektif dan efisien masih lemah serta faktor alam yang wilayah 33 Kecamatan tersebar dengan jarak yang jauh.

1.3 Pandangan semua elemen, pengaruh pengguna sistem teknologi informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Malang di kategorikan *kurang* dengan *persentase 25%*, dapat disimak bahwa antusias/ kemauan dan keinginan masyarakat untuk menggunakan sistem teknologi informasi dalam segala aspek untuk memajukan perekonomiannya, sehingga diharapkan pelayanan kepada pelanggan semakin cepat, dengan demikian meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada aparat penyelenggara, untuk 33 Kecamatan sebagai basis teknologi informasi yang dapat diakses oleh masyarakat luas.

1.4 Komentar semua elemen, pengaruh terhadap pelayanan publik oleh Aparat Pemerintah melalui penggunaan teknologi informasi dapat dikategorikan *kurang* dengan *persentase 27%* dapat disimak sebagian komentar, bahwa dengan sistem *online* beberapa SKPD tentunya akan lebih memudahkan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh aparat, namun masih perlu sosialisasi kepada semua elemen masyarakat yang kemungkinannya masih banyak yang belum tersentuh teknologi 33 Kecamatan, agar pelayanan publik yang telah disediakan dapat dimaksimalkan penggunaannya, maka perlu di setiap SKPD menggunakan Standar Operasional Pelayanan (*SOP*).

1.5 Perlukah teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik, hal tersebut dikategorikan masih *kurang* digunakan dengan *persentase 23%* pada hal, bahwa perkembangan teknologi informasi sejalan dengan perkembangan

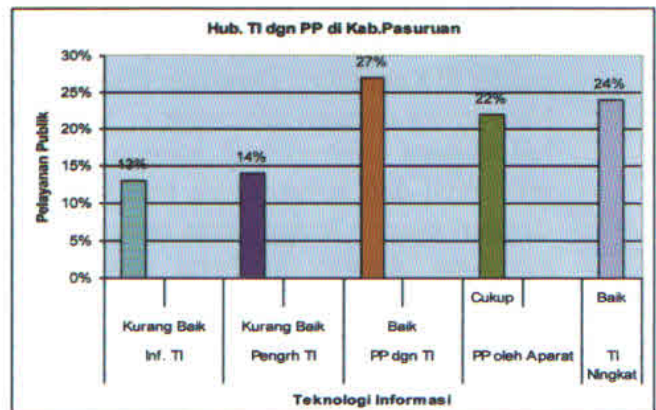
ekonomi masyarakat yang semakin menuntut pelayanan yang maksimal cepat, tepat, dan terjangkau. Dengan keterbukaan informasi publik, maka akan lebih cepat meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam hal pelayanan publik bisa lebih cepat diakses didaerah terpencilpun oleh semua kalangan.

## 2. Kabupaten Pasuruan

Untuk mengetahui hubungan teknologi informasi dengan pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan dapat disimak pada grafik dibawah ini :

Grafik : 2

Hubungan Teknologi Informasi dengan Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa :

2.1. Infrastruktur, hubungannya penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan masih di kategorikan *kurang* dengan *persentase 13%*, dapat disimak bahwa sebagian SKPD aparat pengelolanya belum ada yang memiliki kualifikasi teknologi informatika dan rata-rata operator basisnya otodidak sehingga penggunaan alat belum maksimal, walaupun pembangunan infrastruktur di Kabupaten Pasuruan sudah mencapai hampir 80% SKPD termasuk 24 Kecamatan sudah terkoneksi dengan menggunakan sarana radio wireless melalui fasilitas Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pasuruan. Ada sebagian infrastruktur yang ada dapat dimanfaatkan khususnya di Puskesmas dengan sistem SIMPUS (*Sistem Informasi Manajemen Puskesmas*), juga masih ada penggunaan jaringan internet melalui spedy, kurang memadai

dari sisi kebutuhan *software* dalam rangka pelayanan publik.

2.2. Kemudian Faktor-faktor yang ikut mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan hubungannya dengan pemanfaatan teknologi informasi masih juga dikategorikan *kurang* dengan *persentase 14%*, dapat disimak bahwa tingkat pengetahuan masyarakat sangat bervariasi, disamping itu kondisi jaringan infrastruktur yang ada belum mencapai tingkat desa/ kelurahan, kesemuanya berpulang kepada kebijakan pimpinan untuk mengatasi hal ini, termasuk SDM pengelola.

2.3. Pandangan semua elemen pengguna sistem teknologi informasi terhadap hubungannya penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan dikategorikan *kurang* dengan *persentase 27%*, pada hal, bahwa lebih efektif, karena semua informasi dan komunikasi bisa diakses dengan mudah tanpa harus berhadapan langsung dengan lembaga penyelenggara pelayanan publik, apalagi di-era keterbukaan informasi saat ini hubungan pengguna dan penyedia sarana/prasarana teknologi informasi dipacu agar mampu menyediakan layanan dengan cepat, tepat, murah dan transparan serta akurasi alur informasi akan lebih efektif dan akan dapat diakses oleh semua kalangan.

2.4. Komentar semua elemen hubungannya terhadap pelayanan publik oleh Aparat Pemerintah melalui penggunaan teknologi informasi dapat dikategorikan *kurang* dengan *persentase 22%*, pada hal sebagian komentar, bahwa dengan teknologi informasi perlu segera ada kebijakan yang menyeluruh terhadap peningkatan SDM aparatur sesuai dengan perkembangan IPTEK, karena efisiensi dan efektifitas pelayanan publik dapat dicapai apabila dapat menguasai teknologinya.

2.5. Perlukah teknologi informasi dalam hubungannya meningkatkan pelayanan publik, hal tersebut dikategorikan *masih kurang* dengan *persentase 24%*, pada hal, bahwa perkembangan teknologi informasi sangat diperlukan dalam konteks

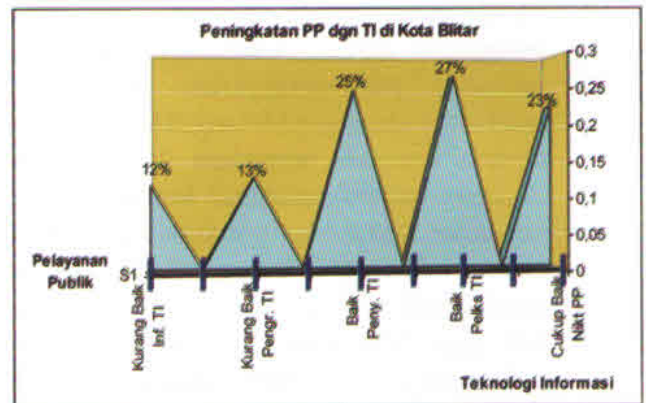
tabelisasi serta sebagai wahana promosi potensi daerah. Dengan teknologi informasi dapat menghemat biaya perjalanan dinas luar daerah khusus akan kebutuhan data awal yang dibutuhkan.

3. Kota Blitar

Untuk mengetahui peningkatan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi di Kota Blitar dapat disimak pada grafik dibawah ini

Grafik : 3

Peningkatan Pelayanan Publik dengan Teknologi Informasi di Kota Blitar



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa :

3.1. Infrastruktur, penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Blitar masih di kategorikan *kurang* dengan *persentase 12%*, padahal, bahwa infrastruktur didalam pelayanan publik memegang peranan penting, namun bukan sekedar faktor utama penentu kesuksesan didalam peningkatan pelayanan publik, walaupun pada upaya dispendukcapil sudah menggunakan SIAK (*Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*), dan aplikasi e-KTP tapi sebagian daerah masih belum maksimal, apalagi kendala penggunaannya pada per-bankan, dengan pemakaian teknologi informasi memerlukan *update* secara kontinyu guna mengikuti adanya perubahan-perubahan berkaitan dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

3.2. Kemudian Faktor-faktor yang ikut mempengaruhi peningkatan pelaksanaan pelayanan publik di Kota Blitar dengan pemanfaatan teknologi informasi masih juga dikategorikan *kurang* dengan *persentase 13%*, dapat disimak dukungan

- kebijakan yang ada di daerah masing-masing, kemudian tingkatan SDM penempatan PNS sesuai dengan kebutuhan, (*analisis beban kerja dan analisis jabatan*), yang lebih utama pelayanan yang optimal/maksimal, dengan ketersediaan teknologi informasi dapat menunjang pelayanan secara mudah, cepat dan lancar. Disamping itu regulasi pelayanan publik termasuk (*SPP, SPM, dan SOP*), sarana prasana informasi, petugas pelayanan yang kompatibel, *friendly* dan *helpfull* dengan memperhatikan situasi masyarakat yang kondusif.
- 3.3. Pandangan semua elemen pengguna sistem teknologi informasi terhadap peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Blitar dikategorikan *kurang* dengan *persentase 25%*, dapat disimak bahwa keberadaan sistem teknologi informasi didalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan perangkat pendukung agar pelayanan menjadi cepat, mudah dan murah, (*cepat artinya prosedur pelayanan yang harus dilalui menjadi lebih singkat, tidak bertele-tele*), (*mudah artinya didalam mengakses/mendapatkan suatu pelayanan publik menjadi tidak sulit atau dapat dinikmati dimana saja*), (*murah artinya biaya yang dibebankan untuk mendapatkan pelayanan kepada masyarakat dapat dijangkau*).
- 3.4. Komentar semua elemen terhadap peningkatan pelayanan publik oleh Aparat Pemerintah melalui penggunaan teknologi informasi dapat dikategorikan *masih kurang* dengan *persentase 27%* dapat disimak sebagian komentar, bahwa karena teknologi informasi merupakan perangkat pendukung agar maksimal, *operator* tidak hanya bisa menjalankan saja tetapi lebih menguasai, perlu diadakan pelatihan, agar aparatur lebih mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk menguasai semua program dan lebih memperbanyak kapasitasnya. Namun sebagian besar penggunaan teknologi informasi oleh aparatur hanya untuk mendukung aktifitas perkantoran saja

seperti pengganti mesin tik dan membantu membuat laporan, sedangkan untuk keseluruhan dari proses pelayanan tetap bergantung pada personil yang ada didalamnya, bukan oleh sistem dari teknologi informasi yang diterapkan. Maka diharapkan penggunaan informasi teknologi harus bisa dimanfaatkan dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing SKPD.

- 3.5. Perluah teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik, hal tersebut dikategorikan *masih kurang* dengan *persentase 23%* dapat disimak bahwa keberadaan teknologi informasi harus mampu mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, dimulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi pembangunan sehingga menghasilkan *output* yang diharapkan didalam mendukung program-program pembangunan, dengan demikian penggunaan teknologi informasi diharapkan dapat memperlancar, mempercepat dan memudahkan dalam pelayanan sekaligus meningkatkan sehingga lebih efektif dan efisien.

#### IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

##### A. KESIMPULAN

Dari hasil temuan dan pokok bahasan dalam kajian Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam meningkatkan Pelayanan Publik ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan Pemanfaatan Teknologi Informasi  
Bahwa keberadaan perangkat lunak Software, dan Hardware berupa sarana/prasarana komputer dalam merancang program internet dapat dikategorikan *cukup memadai*, sedangkan SDM pengelola program dimaksud masih dalam *tataran tahu (pembelajaran) belum mengerti betul*.
2. Tahap Pematangan Pemanfaatan Teknologi Informasi  
Bahwa infrastruktur program internet bisa dibuka, diakses, dikategorikan

*cukup bagus*, sedangkan sebagai media informasi publik kategori *kurang menguasai teknologinya*.

### 3. Tahap Pemanfaatan Pemanfaatan Teknologi Informasi

Bahwa terhadap penggunaan situs web dalam memasyarakatkan kepada pengguna, pembaharuan data, bersifat transaksi pelayanan publik dikategorikan *cukup* sedangkan sebagai interoperabilitas aplikasi dan data ke lembaga lain kategori *masih kurang digunakan*.

### 4. Tahap Pemanfaatan Teknologi Informasi

Bahwa penggunaan situs web dapat diaplikasikan dan dimanfaatkan datanya, tidak mengalami kesulitan, terhadap pelayanan publik dan dunia usaha dikategorikan *cukup*, sedang sebagai pembuatan aplikasi untuk pelayanan bersifat dari Pemerintah ke Publik kategori *kurang menguasai penggunaannya*.

### 5. Kemampuan aparat penyelenggara pelayanan publik

Memanfaatkan teknologi informasi dalam aktivitasnya, dapat disimak melalui peningkatan pelayanan publik dengan sistem teknologi informasi, dengan memperhatikan tanggapan dari pengguna layanan dikategorikan *cukup*, sedang sebagai tanggapan/komplain pengguna layanan dengan sistem teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik kategori *cukup*. Maka setiap pengguna teknologi informasi harus memahami betul tentang program-program yang diinginkan demi mengarah kepeningkatan pelayanan publik.

### 6. Faktor-faktor yang menghambat pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik:

Faktor yang ikut mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten/Kota khususnya terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi, adalah masalah perizinan, koordinasi, dan sinkronisasi, sehingga pelayanan publik dengan sistem satu atap/ satu pintu, dianggap sudah efektif, kemudian kelengkapan

informasi data untuk bahan informasi masih lemah, kesiapan SDM yang kredibel belum mumpuni, serta penyediaan data akurat, efektif dan efisien masih lemah serta faktor alam yang wilayah di-Kecamatan tersebar dengan jarak yang jauh.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten/ Kota, hubungannya secara sosial dengan pemanfaatan teknologi informasi dapat disimak bahwa tingkat pengetahuan masyarakat sangat bervariasi, disamping itu kondisi jaringan infrastruktur yang ada belum mencapai tingkat desa/ kelurahan.

Faktor kesiapan operator tidak hanya bisa menjalankan saja, tetapi lebih menguasai, perlu diadakan pelatihan, agar aparat lebih mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk menguasai semua program dan lebih memperbanyak kapasitasnya, dan operator yang handal perlu pelatihan secara berkala berkesinambungan mengikuti perkembangan IPTEK.

## B. REKOMENDASI

Dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten/Kota perlu memperhatikan, beberapa hal sebagai berikut:

1. Bahwa pengguna sistem teknologi informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten/Kota. Maka diperlukan setiap SKPD pada unsur pelayanan publik membuat regulasi standar pelayanan minimal (SPM) dilanjutkan standar operasional pelayanan (SOP), dengan sistem satu atap/ satu pintu.
2. Bahwa setiap SKPD minimal mempunyai tenaga *operator 3 orang* untuk mengakses data informasi sesuai dengan tupoksinya, maka perlu diprogramkan setiap SKPD menyelenggarakan pelatihan operator.
3. Bahwa perkembangan teknologi informasi sejalan dengan perkembangan ekonomi masyarakat yang semakin menuntut

- pelayanan yang maksimal cepat, tepat, dan terjangkau, perlu ada program setiap daerah Kabupaten/Kota untuk penempatan tenaga disiplin ilmunya *lulusan teknologi informatika (S1)*, dan menguasai bahasa Inggris.
4. Bahwa pengguna sistem teknologi informasi akan lebih efektif, karena semua informasi dan komunikasi bisa diakses dengan mudah tanpa harus berhadapan langsung dengan lembaga penyelenggara pelayanan publik, maka perlu (infrastruktur, jaringan program, perangkat pirantinya (*Software*) dan komputer (*Hardware*) yang memadai.
  5. Bahwa dengan teknologi informasi perlu segera ada kebijakan yang menyeluruh terhadap peningkatan SDM aparatur sesuai dengan perkembangan IPTEK.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dedi Rianto Rahadi, 2007. *Peranan Teknologi Informasi dalam peningkatan Pelayanan di Sektor Publik*. Seminar Nasional Teknologi 2007. Yogyakarta, 24 November 2007.
- Djoko Kirmanto, *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Departemen PU*. [dkirmanto@pu.go.id](mailto:dkirmanto@pu.go.id)
- Edwi Arief Sosiawan, *Tatangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia*. Website : <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id>
- Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2006
- Munir 2011. *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Meningkatkan Layanan Publik*. Redaksi BP2T 2010
- Markum S. Sulistyorini dan Djoko S. Wahyudi, 1999. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Edisi pertama AIMI (Asosiasi Institut Manajemen Indonesia), Jakarta.
- Muh. Amir. HT, *Dampak Kebijakan Pemerintah terhadap Kinerja Pemerintahan Desa*, Penerbit Unesa University Press 2010
- Jasfar, Farida. 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- JoAnn Haberer, *Indeks Layanan Pelanggan di Era Informasi*, Serial Buku Fitty-Minute, Indeks PT. Indeks, Jakarta 2010
- Hilda Erwin Simatupang. *Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Publik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Belawan*.
- Indrajit, Richardus E, 2002. *Electronic Government*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 dan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004.
- PPINB. *Kebijakan dan Strategi Pengembangan e-Government*. (SJK) e-Mail : [msmunir@batan.go.id](mailto:msmunir@batan.go.id)
- Lembaga Administrasi Negara, 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta, Yayasan Penerbit Administrasi.
- LAN RI. 2003. *Pedoman Standar Pelayanan Publik*. Jakarta, LAN RI
- Sosiawan, Edwi Arief, 2003. *Teori Komunikasi virtual*, Jurnal Ilmu Komunikasi, UPNVY.
- Sosiawan, Edwi Arief, 2003. *Penggunaan ruang komunikasi virtual pada wbsites Pemerintah Daerah di Wilayah Yogyakarta*. Penelitian semi Que V
- Saefullah Djadja.H.A. 2007, *Semerbak Senjakala*. Bandung, Yayasan Bina Profesi Mandiri.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Penerbit CV. Alfabeta Bandung 2010
- Trilestari, Wirjatni Endang, 2004. *Keikutsertaan Masyarakat dalam membangun Kualitas Pelayanan Publik*. Jurna Ilmu Administrasi. Bandung STIA LAN RI (Vol 1 No.1).
- Winardi, 2000. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Oetomo, Andi. 2005, *Pengembangan Indikator dan Standar Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kota*.