

*PEMBUATAN WEB PEMERINTAHAN
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT
(Studi Kasus : Kabupaten Pesawaran)*

LENI PUSPITASARI
*Jurusan Sistem Informasi
STMIK Pringsewu Lampung
Jl. Wisma Rini No. 09 Pringsewu Lampung
E-mail: lepusta31@yahoo.com*

ABSTRAK

Hingga saat ini masalah yang sering timbul antara pemerintah dengan masyarakat adalah dalam bidang public services (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan mengoptimalkan pelayanan publik yang efisien, efektif, responsif dan ekonomis. Beberapa hambatan yang dihadapi Pemerintah Kabupaten Pesawaran dalam menyelenggarakan pelayanan umum berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal). Salah satu upaya Kabupaten Pesawaran dalam mendukung pelayanan publik dengan mengembangkan e-government pada wilayah pesawaran, yang memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan pemerintahan, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah dan cepat.

Kata Kunci: e-government, layanan publik

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang – Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang biasa disebut dengan undang-undang otonomi daerah yang memberikan kewenangan lebih luas kepada daerah. Secara umum prinsip dasar Undang- undang NO 32 Tahun 2004 adalah demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kerckhususan suatu daerah.

Satu hal yang hingga saat ini sering kali masih menjadi masalah dalam kaitannya

dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparat pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin

tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, akuntabilitas (pertanggungjawaban) penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Pesawaran sangat penting untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan ataupun kegagalan pemerintah Kabupaten Pesawaran dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat.

Pentingnya *e-government* paling tidak disebabkan oleh 3 (tiga) faktor (Prasojo, *et.al.*, 2007: 82), dalam jurnal Ikhsan Darmawan 2011 yaitu:

(a) Komunikasi elektronik antara sektor publik dan masyarakat menawarkan bagi keduanya bentuk baru untuk partisipasi dan interaksi;

(b) Ruang *cyber* dalam pelayanan publik memudahkan penghapusan struktur birokrasi dan proses klasik dari pelayanan yang berbelitbelit; dan

(c) *E-government* dapat menawarkan juga informasi di tingkat lokal.

Pada dasarnya *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology=ICT*) dalam administrasi publik. *E-government* di bangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara

prima, dalam pengelolaan pelayanan publik. *E-government* berguna untuk memudahkan hubungan antara pemerintah dengan pemerintah (*G to G*) , pemerintah dengan masyarakat (*G to S*) , dan pemerintah dengan dunia usaha (*G to B*) , baik nasional dan internasional. (Achmad Habibullah.2012)

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperkenalkan proses perancangan sistem informasi dalam mengoptimalkan pelayanan publik yang efisien, efektif, responsive dan ekonomis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pengembangan teknologi informasi khususnya dalam menyediakan layanan publik di kabupaten pesawara. Penerapan dan pengembangan *e-government*, selain dibutuhkan dukungan teknologi yang handal, juga sangat ditentukan oleh dukukung kompetensi SDM staf/pegawai setiap unit kerja.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana membuat sebuah system public service (pelayanan umum) pada masyarakat kabupaten pesawaran yang mampu menyajikan data dan informasi yang dapat diakses melalui internet.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis mengangkat permasalahan yang ada :

Dari segi Public Service (pelayanan umum)

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada, agar tidak terjadi penyimpangan dan meluasnya pembahasan ini, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

Kurangnya public service (pelayanan umum) terutama dalam hal kualitas dan mutu pelayanan

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 E-Government

Bank Dunia (*World Bank*) mengemukakan *e-Government* sebagai:

"e-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens businesses, and other arms of government"

(*e-Government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam *Wide Area Networks, internet, dan komunikasi berjalan*) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya) (dalam Indrajit, 2004: 3 pada jurnal Nia Karniawati dan Romi Rahmadhan)

2.2 E-Government

Menurut Mustopadidjaja (2003) pada jurnal Achmad Habibullah. 2012, e-government, juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan WEB (jaringan) , komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar negara.

2.3 Konsep Pelayanan

Menurut Lukman (2004) pada jurnal Achmad Habibullah 2012, konsep pelayanan tidak selalu harus dikaitkan dengan pemberian layanan langsung kepada pengguna jasa (front-end) , tetapi juga di dalamnya internal pemberi jasa itu sendiri (back-end) . Proporsi tetap harus lebih besar kepada front-end. E-gov harus lebih banyak memberikan atensi kepada front-end, karena memang esensi pemerintah adalah untuk itu, dan karena itu pemerintah ada, tanpa mengabaikan kepentingan internalnya dalam rangka untuk dapat memberikan pelayanan terbaik.

2.4 Desain Web

Seperti yang telah dikemukakan oleh Asep (2009:3) pada jurnal Susanti Fajriah, Fitri Sukmawati, Irna Yuniar, desain web adalah "seni dan proses dalam menciptakan halaman web tunggal atau keseluruhan dan

bias melibatkan estetika dan seluk-beluk mekanis dari suatu operasi situs web walaupun yang utama memusatkan pada look dan feel dari situs web tersebut.”

2.5 Data Flow Diagram

Menggambarkan arus data di dalam sistem dengan struktur. (Sumber : Susanti Fajriah, Fitri Sukmawati, Irna Yuniar)

2.6 Hyper Text Markup Language (HTML)

Menurut Sidik dan Pohan (2010:9) pada jurnal Susanti Fajriah, Fitri Sukmawati, Irna Yuniar, HTML adalah file teks murni yang dapat dibuat dengan editor teks sembarang. Dokumen ini dikenal sebagai web page. Dokumen HTML merupakan dokumen yang disajikan dalam *browser websurfer* dan umumnya berisi informasi atau interface aplikasi dalam internet.

2.7 Hypertext Preprocessor (PHP)

Menurut Peranginangin (2006:2) pada jurnal Susanti Fajriah, Fitri Sukmawati, Irna Yuniar, PHP singkatan dari *Hypertext Preprocessor* yang digunakan sebagai bahasa script *server-side* dalam pengembangan web yang disisipkan pada dokumen HTML.

2.8 MySQL Menurut Peranginangin (2006:389) pada jurnal Susanti Fajriah, Fitri Sukmawati, Irna Yuniar, MySQL adalah suatu *relational database management sistem* (RDBMS) yang

mendukung database yang terdiri dari sekumpulan relasi atau tabel.

2.9 XAMPP

Menurut Riyanto (2010:1) pada jurnal Susanti Fajriah, Fitri Sukmawati, Irna Yuniar, XAMPP adalah paket PHP dan MySQL berbasis *open source*, yang dapat digunakan sebagai *tool* pembantu pengembangan aplikasi berbasis PHP.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2000: 6). (Sumber : Daniel Andry Oktavianto.2008)

4. ANALISIS DAN PERANCANGAN

4.1 Desain Global

Desain global adalah sebuah rancangan sistem baru yang berguna untuk memudahkan desain memberikan gambaran bentuk rancangan public service (pelayanan umum) yang dihasilkan oleh sistem yang akan diusulkan atau sistem baru yang akan

Halaman Pemerintah

Halaman Visi Misi

Halaman Lambang Daerah

Halaman Profil Demografis

Halaman Buku Tamu

Halaman Profil Geografis

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam konteks otonomi daerah, peluang dalam menerapkan e-government ini di Kabupaten Pesawaran terbuka lebar. Pemerintah daerah dapat mengembangkan manajemen pelayanan publik berbasis web yang mampu menciptakan pelayanan prima. Melihat kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan yang efektif, efisien, responsif dan ekonomis, pemerintah menciptakan e-government berbasis web sebagai solusi terhadap persoalan-persoalan pelayanan publik yang selama ini terjadi di Kabupaten Pesawaran. Pemkab pesawaran telah menunjukkan bahwa e-government telah memberikan dampak positif terhadap pelaksanaan pemerintahan di wilayahnya. Penerapan dan pengembangan e-government, selain dibutuhkan dukungan teknologi yang handal, juga sangat ditentukan oleh dukungan kompetensi SDM staf/pegawai setiap unit kerja.

Untuk memaksimalkan penerapan e-government di Kabupaten Pesawaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah daerah disarankan untuk melakukan beberapa alternative kebijakan dibawah ini :

1. Secara teknis pemerintah harus mengembangkan e-government yang sudah mereka miliki.
2. Melakukan inovasi terhadap aplikasi-aplikasi yang diperoleh dari pemerintah pusat.
3. Meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dengan penguasaan teknologi informasi.
4. Melakukan perubahan terhadap cara kerja dan mentalitas pegawai dengan melakukan pelatihan-pelatihan secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Daniel, Andry, Oktafianto.**2008. *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kudus.* 10:03 Universitas Diponegoro
- Ertien, Rining, Nawangsari.**2009. *Pelayanan Publik Sebagai Salah Satu Elemen Dasar Pemerinta Daerah Dalam Pelaksanaan Otonomi.* 10:06 FISIP. Jawa Timur
- Erick, Holle.**2011. *Pelayanan Publik Melalui E-Government.*Vol.17,No.3
- Ikhsan, Darmawan.** 2011. *E-Government.* ISBN 978-602-96848-2-7 Hal.69-75
- Junaidi.** 2011. *Dukungan E-Government Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Diera Otonomi Daerah.* Proceeding Simposium.10:30
- Kristanto, A. 2003.** *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI DAN APLIKASINYA.* Yogyakarta : Penerbit Gava Media 11:20
- Nia, Karniati, Roni, Rahmadani.** *Analisis Kebijakan Penerapan E-Government melalui Simpeg.* Vol-7 No-2 Hal.233-248
- Susanti Fajriah,** Dkk. *Aplikasi Pengolahan Dana Dan Belanja Pemerintah Daerah Berbasis Web)*

Undang-undang RI, Nomor 23, Tahun 2004,
Tentang Pemerintah Daerah

Jaya, Fahrudin. 2011. *Analisis Kesiapan Kota Kopolu Dalam Penyelenggaraan E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil.* (Skripsi). Makasar. Universitas Hasanudin

Puji, Endang Rahayu.2010. *Sistem Informasi Berbasis Web pada Kecamatan Gunung Alip.* (Skripsi) Pustaka STMIK Pringsewu

Website Resmi Kabupaten Pesawaran
www.pesawarankab.go.id

Website Resmi Kabupaten Tanggamus
www.tanggamus.go.id