

# LAPORAN PENELITIAN



**PENERAPAN LAYANAN E-GOVERNMENT PADA PEMERINTAH DAERAH  
KOTA MALANG UNTUK MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE***

**OLEH :**

**RISKI FEBRIA NURITA,SH.,MH**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

1. a. Judul Penelitian : Penerapan Layanan e-Government pada Pemerintah Daerah Kota Malang untuk Mewujudkan *Good Governance*
  - b. Bidang Ilmu : Hukum
  - c. Kategori : Mandiri
2. a. Nama Peneliti : Riski Febria Nurita,SH,MH
  - b. Pangkat Golongan : Penata Muda / IIIA
  - c. Fakultas/Jurusan : Hukum/Hukum Tata Negara
  - d. Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang
- 3 Waktu Penelitian : 4 bulan

Malang, 31 Januari 2017

Peneliti

Riski Febria Nurita,SH,MH

Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Merdeka Malang

Menyetujui  
Kepala LPPM  
Universitas Merdeka Malang

DR.H.Setiyono,SH,MH

Prof.Ir.Agus Suprpto.Msc.Phd

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Teori.....	4
I.5.2. Teori <i>Good Governance</i> .....	4
I.5.3. Teori Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1. Kajian Umum tentang Layanan E-Government.....	12
2.1.1. Pengertian E-Government.....	12
2.1.2. Manfaat dan Tujuan Layanan E-Government.....	13
2.1.3. Empat Tipe Relasi E-Government.....	15
2.1.4. Pelayanan Publik Berbasis E-Government.....	17
BAB III Metode Penelitian.....	20
3.1. Pendekatan Penelitian.....	20
3.2. Jenis dan sumber Hukum.....	20
3.3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1. Pelayanan Publik Berbasis e-Government.....	23
4.2. Penerapan Layanan e-GOVERNMENT Pada Pemerintah Daerah Kota Malang Untuk Mewujudkan <i>Good Governance</i> .....	24
BAB V PENUTUP.....	30
5.1. Kesimpulan.....	30
5.2. Rekomendasi.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	31

## ABSTRAK

*E-Government* di Indonesia mulai dibahas sejak tahun 2001 yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. *E-Government* sendiri dikembangkan akibat adanya tuntutan global dalam bidang teknologi dan informasi serta mengalami perubahan-perubahan yang kompleks dalam berbagai kehidupan Bangsa dan Negara menuju masyarakat informasi. Hal-hal tersebut diatas diperkuat dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik , Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik atau biasa disingkat dengan Undang-Undang KIP serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik atau biasa disingkat dengan Undang-Undang ITE . Begitupula di Kota Malang e-Government telah diterapkan oleh pemerintah kota Malang khususnya dalam bidang perizinan yang memang sangat dekat dengan masyarakat di Kota Malang , namun terdapat 3 faktor yang menjadi permasalahan di kota Malang terkait dengan *e-Government* dalam bidang Perizinan yaitu : sebagian besar masyarakat kota Malang masih banyak yang melakukan pelanggaran, sebagian besar masyarakat Kota Malang masih banyak yang belum mengetahui apakah layanan *e-Government* itu dan banyak yang belum memanfaatkan layanan tersebut, website layanan *e-Government* Badan Perizinan tidak selalu update. Ketiga faktor tersebut terjadi karena dari segi pengaturan terjadi ketidaklengkapan hukum. yang mengatur mengenai layanan e-Government di dalam Peraturan Walikota Malang , selama ini hanya sebatas mengatur mengenai layanan keterbukaan informasi publik saja namun tidak mengatur mengenai optimalisasi transaksi pelayanan publik melalui layanan *e-Government*.

*keywords : E-Government, Good Governance, Perizinan*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Istilah teknologi Informasi-TI ( *Technology Information-IT* ) digunakan untuk pemrosesan data atau yang dikenal pula dengan pengelolaan sistem informasi ( *Management Information System-MIS* ). Istilah Teknologi Informasi pertama kali dikenal di Eropa yaitu pada tahun 1989. Pada tahun 1989 dilakukan merger antara dua perusahaan teknologi terkenal yaitu *Siemens* dan *Nixdorf*. Istilah Teknologi Informasi dapat dipahami sebagai keseluruhan peralatan, proses, tata cara dan sistem yang digunakan untuk menyediakan dan mendukung sistem informasi di dalam suatu organisasi yang diperuntukkan bagi para pelanggan dan pemasok.<sup>1</sup>

Istilah Teknologi Informasi dan Komunikasi – TIK ( *Information and Communication Technology-ICT* ) dipahami juga sebagai teknologi yang mampu untuk menyimpan, mentransmisikan dan/atau memproses informasi dan komunikasi. Istilah TIK secara umum lebih sering digunakan untuk penggunaan teknologi yang modern khususnya teknologi-teknologi pemrosesan data secara elektronik. Pemahaman TIK lebih dititikberatkan kepada komputer, telekomunikasi, jaringan komputer, dan telekomunikasi.<sup>2</sup>

Yang dimaksud dengan Teknologi Informasi yaitu suatu teknik untuk mengumpulkan , menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.<sup>3</sup>

Di Indonesia sendiri penggunaan komputer sudah dimulai sejak tahun 70-an ketika Bank Indonesia menerapkan komputerisasi di kantor pusatnya. Sekitar akhir tahun 1980-an Departemen P dan K membangun proyek besar jaringan komputer antar universitas negeri. Jaringan ini dimaksudkan untuk menjalin komunikasi, administrasi , hal akademis di bidang kurikulum perguruan tinggi negeri yang pada saat itu disebut UniNet. Namun, proyek besar tersebut gagal sehingga hanya ITB dan UI yang tetap mengembangkan infrastruktur ini.

---

<sup>1</sup> Danrivanto Budhijanto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran dan Teknologi Informasi: Regulasi dan Konvergensi*, (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm 257

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm 258

<sup>3</sup> Pasal 1 angka (3) *Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik*

Masuk pada tahun 1995 wakil presiden Amerika Serikat Al Gore mencanangkan penggunaan internet untuk mendorong globalisasi dunia dan pembentukan global knowledge.<sup>4</sup> Pada awal masa pengembangan internet di Negara Amerika kita dapat menemukan pertama kali alamat situs pemerintah Amerika Serikat sebagai *www.firstgov.gov* , kita dapat jumpai pula nama-nama domain seperti , "com". "edu". "ac" . "gov" serta domain nama sebuah Negara yang dibagi menjadi dua huruf seperti misalnya "uk" Untuk inggris , "my" untuk Malaysia dan tak ketinggalan "id" untuk Indonesia.

Penggunaan teknologi Internet oleh rakyat Amerika Serikat dimanfaatkan agar bias saling berkomunikasi tanpa hambatan khususnya komunikasi antara rakyat dengan pemerintah. Rakyat Amerika Serikat bias langsung berkomunikasi dengan presidennya tanpa harus melewati ketatnya barisan pengawal Gedung Putih melalui alamat email: *president@whitehouse.gov*.<sup>5</sup> Hal inilah dimulainya muncul di berbagai Negara beramai-ramai membuat sebuah website pemerintahan di masing-masing Negara begitu pula di Indonesia website inilah yang biasa kita kenal dengan istilah Electronic Government atau biasa kita sebut dengan e-Government.

Di Indonesia sendiri penggunaan komputer sudah dimulai sejak tahun 70-an ketika Bank Indonesia menerapkan komputerisasi di kantor pusatnya. Sekitar akhir tahun 1980-an Departemen P dan K membangun proyek besar jaringan komputer antar universitas negeri. Jaringan ini dimaksudkan untuk menjalin komunikasi, administrasi , hal akademis di bidang kurikulum perguruan tinggi negeri yang pada saat itu disebut UniNet. Namun, proyek besar tersebut gagal sehingga hanya ITB dan UI yang tetap mengembangkan infrastruktur ini.

Masuk pada tahun 1995 wakil presiden Amerika Serikat Al Gore mencanangkan penggunaan internet untuk mendorong globalisasi dunia dan pembentukan global knowledge.<sup>6</sup> Pada awal masa pengembangan internet di Negara Amerika kita dapat menemukan pertama kali alamat situs pemerintah Amerika Serikat sebagai *www.firstgov.gov* , kita dapat jumpai pula nama-nama domain seperti , "com". "edu". "ac" . "gov" serta domain nama sebuah Negara yang dibagi

---

<sup>4</sup> *Ibid., hlm 42*

<sup>5</sup> *Ibid., hlm 42*

<sup>6</sup> *Ibid., hlm 42*

menjadi dua huruf seperti misalnya "uk" Untuk Inggris , "my" untuk Malaysia dan tak ketinggalan "id" untuk Indonesia.

Pada tahun 2003 dalam kaitannya dengan e-Government presiden mengeluarkan INPRES Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government presiden menginstruksikan diantaranya kepada Menteri, Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi atau Tinggi Negara, Panglima TNI, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur, Bupati/Walikota. E-Government pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi pasal 28 C Ayat 1 dan Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, dimana dalam pasal tersebut tertulis bahwa :

*"Setiap orang berhak mengembangkan diri melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya, berhak mendapat pendidikan dan memperoleh manfaat dari ilmu pengetahuan dan teknologi, seni dan budaya, demi meningkatkan kualitas hidupnya dan demi kesejahteraan umat manusia".*

Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 :

*"Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran".*

Dengan terbitnya Inpres pada tahun 2003 tersebut termasuk diinstruksikan kepada kepala daerah di Indonesia maka kaitannya dengan kota Malang melalui pemerintah kota Malang sendiri memulai pelaksanaan pengembangan e-Government melalui program pembangunan jaringan " Malang online " sejak tahun 2003<sup>7</sup>. Tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi e-Government di kota Malang sendiri adalah untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang

---

<sup>7</sup> Peni Suparto, " IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI PEMBANGUNAN JARINGAN "MALANG ONLINE" Disampaikan pada Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia . Bandung ,3-4 Mei 2006

sederhana. Selain itu e-Government juga bertujuan untuk mendukung *good governance*.

Jenis-jenis pelayanan dari e- Government yang dikeluarkan di kota Malang meliputi 3 hal antara lain : Pelayanan data dan Informasi melalui website , Pelayanan pengaduan online , serta Pelayanan akses internet.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana penerapan layanan e-Government pada pemerintah daerah kota Malang untuk mewujudkan *Good Governance*?

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui , dan menganalisa penerapan layanan e-Government pada pemerintah daerah kota Malang untuk mewujudkan *Good Governance*

## **1.4. MANFAAT PENELITIAN**

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan sumbangan bagi Ilmu Hukum Administrasi Negara khususnya dalam bidang perizinan yaitu mengenai penerapan layanan e-Government pada pemerintah daerah kota Malang untuk mewujudkan *Good Governance* .

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Daerah Kota Malang ,agar dapat lebih mengembangkan, meningkatkan, dan memanfaatkan penerapan layanan e-Government pada pemerintah daerah kota Malang untuk mewujudkan *Good Governance*
- b. Bagi para Akademisi, turut mendukung penerapan layanan e-Government pada pemerintah daerah kota Malang untuk mewujudkan *Good Governance*

## **1.5. KERANGKA TEORITIK**

### **1.1. TEORI *GOOD GOVERNANCE***

Governance adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintahan dalam suatu kegiatan kolektif . Sedangkan menurut Pinto dalam Nisjar mengatakan bahwa "



governance " adalah praktek penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi pada khususnya. Lembaga Administrasi Negara , mengartikan governance adalah proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and services*. Lebih lanjut LAN menegaskan dilihat dari segi functional aspect, governance dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya<sup>8</sup>.

United Nations Development Programme ( UNDP ) mengajukan 9 ( sembilan ) karakteristik good governance sebagai berikut <sup>9</sup>:

1. Partisipasi. Partisipasi menuntut setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara , berpemerintahan serta bermasyarakat . Partisipasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui institusi intermediasi seperti DPRD , LSM dan lain sebagainya.
2. Penegakan hukum. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang dilaksanakan dengan adil dan tanpa pandang bulu.
3. Transparansi. Adanya keterbukaan yang mencakup aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan , penggunaan dana-dana publik sampai pada tahapan evaluasi.
4. Daya Tanggap. Semua komponen yang terlibat dalam pembangunan good governance perlu memiliki daya tanggap terhadap keinginan maupun keluhan *stakeholders*.
5. Berorientasi pada konsensus . Di dalam good governance pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah diutamakan berdasarkan konsensus , yang dilanjutkan kesediaan konsisten melaksanakan konsensus yang telah diputuskan bersama.
6. Keadilan. Melalui good governance setiap warga negara mempunyai kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan. Akan tetapi , karena kemampuan

---

<sup>8</sup> Joko Widodo, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah* , (Surabaya:Insan Cendikia,2001) , hlm 18

<sup>9</sup> Sirajuddin, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan keterbukaan informasi* , ( Malang: Setara Press ) hlm 39.

masing-masing warga negara berbeda-beda, maka sektor publik perlu memainkan peranan agar kesejahteraan dan keadilan dapat berjalan seiring sejalan.

7. Keefektifan dan efisiensi. Agar mampu berkompetisi secara sehat dalam percaturan dunia ,kegiatan ketiga domain dalam governance yaitu *State,Private Sector, Society* perlu mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam setiap kegiatan.
8. Akuntabilitas. Setiap kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan publik perlu mempertanggungjawabkannya kepada publik.
9. Visi Strategis. Dalam era yang berubah secara dinamis , seperti sekarang ini . Visi itu sendiri dapat dibedakan antara visi jangka panjang ( 0-25 Tahun ) dan visi jangka pendek sekitar 5 tahun.

## **2. TEORI dan ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK**

Sebagai "*Applied Theory*" yang dipergunakan dalam Tesis ini yaitu Teori Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) . Dipilihnya teori ini dikarenakan banyak tokoh dalam Hukum Administrasi Negara memaknai asas yang terkandung dalam teori ini sama dengan asas yang ada dalam teori *good governance* , selain itu setiap tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayani kepentingan umum haruslah berpedoman pada AAUPB.

Awal mula adanya istilah ini yaitu dengan adanya kewenangan bagi administrasi negara untuk bertindak secara bebas dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka ada kemungkinan bahwa administrasi negara akan menyimpang dari perbuatannya misalnya *detournement de povouir* dan *willekeur*. Oleh sebab itu untuk meningkatkan perlindungan hukum secara lebih baik bagi warga masyarakat maka pada tahun 1950 panitia de Monchy di Nederland telah membuat laporan

tentang asas-asas umum pemerintahan yang baik (*algemene beginselen van behoorlijk bestuur* atau *the general principles of good administration*).<sup>10</sup>

Asas-asas umum pemerintahan yang baik belum pernah dituangkan secara resmi di dalam peraturan perundang-undangan sebagai asas-asas umum pemerintahan, sehingga kekuatan hukumnya secara yuridis formal belum ada.<sup>11</sup>

Dengan demikian asas-asas umum pemerintahan yang baik ini secara utuh lebih mengikat secara moral, atau sebagai sumber hukum ia lebih bersifat doktrinal.<sup>12</sup>

Namun demikian asas itu secara materiil telah banyak berserakan diberbagai peraturan perundang-undangan dan yurisprudensi.<sup>13</sup> Karena itu Asas Umum Pemerintahan Yang Baik tidak saja mempunyai kekuatan mengikat secara moral dan doktrinal, tetapi lebih dari itu Asas Umum Pemerintahan Yang Baik juga mempunyai kekuatan mengikat secara hukum, dan merupakan salah satu sumber HAN formal.<sup>14</sup>

AAUPB memiliki arti penting dan fungsi sebagai berikut.

1. Bagi Administrasi Negara,bermanfaat sebagai pedoman dalam melakukan penafsiran dan penerapan terhadap ketentuan-ketentuan perundang-undangan yang bersifat sumir,samar atau tidak jelas. Kecuali itu sekaligus membatasi dan menghindari kemungkinan administrasi negara mempergunakan freies ermessen/melakukan kebijakan yang jauh menyimpang dari ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian,administrasi negara diharapkan terhindar

---

<sup>10</sup> SF Marbun dan Moh.Mahfud MD, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara*,(Yogyakarta:Liberty,2009),hlm 57.

<sup>11</sup> *Ibid.*,hlm 58

<sup>12</sup> *Ibid.*,hlm 58-59

<sup>13</sup> SF.Marbun,Et.al.,*Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*,(Yogyakarta:UII Press,2001)hlm 208

<sup>14</sup> *Ibid.*,hlm 208

dari perbuatan *onrechtmatige daad, detournement de pouvoir, abus de droit*, dan *ultravires*.

2. Bagi warga masyarakat, sebagai pencari keadilan, AAUPB dapat dipergunakan sebagai dasar gugatan sebagaimana disebutkan dalam pasal 53 UU No.5 Tahun 1986.
3. Bagi Hakim TUN, dapat dipergunakan sebagai alat menguji dan membatalkan keputusan yang dikeluarkan Badan atau Pejabat TUN.
4. Kecuali itu, AAUPB tersebut juga berguna bagi badan legislatif dalam merancang suatu undang-undang.<sup>15</sup>

Adapun asas-asas umum pemerintahan yang baik ini dapat dikategorikan ke dalam tiga belas asas yaitu :<sup>16</sup>

1. Asas Kepastian Hukum (*principle of legal security*)

Asas ini menghendaki dihormatinya hak yang telah diperoleh seseorang berdasarkan suatu keputusan badan atau pejabat administrasi negara. Sebagai contoh dapat dikemukakan bahwa izin yang telah diberikan kepada seseorang untuk membangun supermarket tidak boleh ditarik kembali kendatipun ternyata kemudian lokasi supermarket itu dilupakan untuk kegiatan lain. Sebab bilamana izin sudah dibeikan ternyata masih ada kemungkinannya untuk ditarik kembali berarti jaminan kepastian hukumnya tidak ada.

2. Asas Keseimbangan (*principle of proportionality*)

Asas keseimbangan ini menghendaki proporsi yang wajar dalam penjatuhan hukum terhadap pegawai yang melakukan kesalahan. Artinya hukuman yang

---

<sup>15</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm 239.

<sup>16</sup> SF. Marbun dan Moh. Mahfud MD, ..., *op cit*, hlm 59-67

dijatuhkan tidak boleh berlebih-lebihan sehingga tidak seimbang dengan kesalahan yang dilakukan pegawai yang bersangkutan.

3. Asas Kesamaan dalam Mengambil Keputusan Pangreh (*Principle of equality*)

Asas ini menghendaki agar dalam menghadapi kasus atau fakta yang sama alat administrasi negara dapat mengambil tindakan yang sama.

4. Asas Bertindak Cermat (*principle of carefulness*)

Asas ini menghendaki agar administrasi negara senantiasa bertindak secara hati-hati agar tidak menimbulkan kerugian bagi warga masyarakat.

5. Asas Motivasi untuk Setiap Keputusan (*principle of motivation*)

Asas ini menghendaki agar dalam mengambil keputusan pejabat pemerintah itu dapat bersandar pada alasan atau motivasi yang cukup yang sifatnya benar, adil dan jelas.

6. Asas Jangan Mencampur-adukkan Kewenangan (*principle of misuse of competence*)

Asas ini menghendaki agar dalam mengambil keputusan pejabat administrasi negara tidak menggunakan kewenangan atas kekuasaan di luar maksud pemberian kewenangan atau kekuasaan itu.

7. Asas Permainan yang Layak (*principle of fair play*)

Asas ini menghendaki agar pejabat pemerintah dapat memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada warga masyarakat untuk mendapatkan informasi yang benar dan adil, sehingga dapat pula memberi kesempatan yang luas untuk menuntut keadilan dan kebenaran.

8. Asas Keadilan atau Kewajaran (*principle of reasonable*)

Asas ini menghendaki agar dalam melakukan tindakan pemerintah tidak berlaku sewenang-wenang atau berlaku tidak layak. Jika pemerintah melakukan tindakan sewenang-wenang dan tidak layak maka keputusan yang berkaitan dengan tindakannya dapat dibatalkan.

9. Asas Menanggapi Pengharapan yang Wajar (*principle of meeting raised expectation*)

Asas ini menghendaki agar tindakan pemerintah dapat menimbulkan harapan-harapan yang wajar bagi yang berkepentingan.

10. Asas Meniadakan Akibat suatu keputusan yang Batal (*principle of undoing the consequences of an annuled decision*)

Asas ini menghendaki agar jika terjadi pembatalan atas satu keputusan maka akibat dari keputusan yang dibatalkan itu harus dihilangkan sehingga bersangkutan (terkena) harus diberikan ganti rugi atau rehabilitasi.

11. Asas Perlindungan atas Pandangan (cara) Hidup (*principle of protecting the personal way of life*)

Asas ini menghendaki agar setiap pegawai negeri diberi kebebasan atau hak untuk mengatur kehidupannya pribadi sesuai dengan pandangan (cara) hidup yang *dianutnya*. Penerapan asas ini di Indonesia harus ditekankan pada pembatasan dari garis-garis moral Pancasila yang merupakan falsafah hidup bangsa. Dengan demikian pandangan hidup itu dalam pelaksanaannya harus diberikan batasan moral sesuai dengan kepribadian bangsa Indonesia yang religius.

12. Asas Kebijaksanaan (*sapientia*)

Asas ini menghendaki agar dalam melaksanakan tugasnya pemerintah diberi kebebasan untuk melakukan kebijaksanaan tanpa harus menunggu instruksi.

Pemberian kebebasan ini berkaitan dengan perlunya tindakan positif dari pemerintah yaitu menyelenggarakan kepentingan umum.

### 13. Asas Penyelenggaraan Kepentingan Umum (*principle of public service*)

Asas ini menghendaki agar dalam menyelenggarakan tugasnya pemerintah selalu mengutamakan kepentingan umum.

Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam kepustakaan Indonesia, secara umum bersumber pada hukum administrasi negara Belanda. Oleh karena itu, pengelompokan asas-asas yang terjadi pada umumnya sebagai berikut.

- a. Kelompok AAUPB bersifat formal sehubungan dengan proses persiapan pembentukan keputusan.
- b. Kelompok AAUPB yang bersifat formal sehubungan dengan motivasi terbitnya keputusan,
- c. Kelompok AAUPB yang bersifat material sehubungan dengan isi keputusan.<sup>17</sup>

Termasuk dalam kelompok pertama (a) antara lain asas kecermatan; *fair play*, dan larangan bertindak sewenang-wenang (*detournement de pouvoir*). Kelompok kedua (b) adalah asas motivasi bersifat formal, karena merupakan bagian konsiderans yang menampakkan berbagai alasan yang mendukung diterbitkannya suatu keputusan. Kelompok (c) AAUPB bersifat material, artinya berhubungan dengan isi atau diktum keputusan.

---

<sup>17</sup> Safri Nugraha.Et.al, *Hukum Administrasi Negara*, (Depok:CLGS Fakultas Hukum Universitas Indonesia,2007),hlm 68.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Umum Tentang Layanan e-Government

##### 2.1.1 Pengertian e-Government

- a. Bank Dunia atau (*World Bank*) mendefinisikan e-Government sebagai berikut :

*"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."*<sup>18</sup>

(penggunaan teknologi informasi oleh kantor-kantor pemerintah untuk pelayanan lebih baik pada masyarakat dunia usaha dan untuk memperbaiki kerjasama antar institusi pemerintah)

- b. UNDP (*United Nation Development Programme*) mendefinisikan e-

Government sebagai berikut :

*"e-Government is the application of information and communication Technology (ICT) by governments agencies"*.<sup>19</sup>

(e-Government adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh lembaga pemerintah)

- c. Dalam Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 mendefinisikan

*e-Government* sebagai, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

- d. Dalam Keputusan Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang

---

<sup>18</sup> Dikutip dari Richardus Eko Indrajit, *ELECTRONIC GOVERNMENT Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta: ANDI, 2002), hlm 2.

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm 2



definisi e-Government yaitu, Penggunaan Internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.<sup>20</sup>

e. Menurut Walikota Malang Drs.Peni Suparto definisi e-Government yaitu, e-Government adalah merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan.<sup>21</sup>

Setidak-tidaknya dari seluruh definisi tersebut diatas ada tiga kesamaan dari setiap definisi e-Government, yaitu masing-masing adalah :

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*).
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama melalui teknologi internet).
3. Memperbaiki kualitas pelayanan ke arah yang lebih baik cepat ,mudah, transparan dan biaya ringan.

### **2.1.2. Manfaat dan Tujuan Layanan e-Government**

Dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep e-Government , yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair, telah secara

---

<sup>20</sup> Keputusan Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang Nomor : 555/425.a/35.73.503/2007 Tentang Standar Pelayanan Publik Kantor Pengolahan Data Elektronik Kota Malang

<sup>21</sup> Peni Suparto, " IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI PEMBANGUNAN JARINGAN "MALANG ONLINE" Disampaikan pada Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia . Bandung ,3-4 Mei 2006

jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e-Government bagi suatu negara, antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.<sup>22</sup>

Dengan kata lain, negara-negara maju memandang bahwa implementasi e-Government yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum.

---

<sup>22</sup> Richardus Eko Indrajit, *ELECTRONIC GOVERNMENT Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan...., op cit.*, hlm 5

Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara selain tidak dapat ditunda-tunda harus pula dilaksanakan secara serius.

Untuk melaksanakan maksud dari pengembangan layanan e-Government di Indonesia sendiri 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 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 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 system manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.<sup>23</sup>

### **2.1.3. Empat Tipe Relasi e-Government**

Di dalam e-Government dikenal pula empat jenis klasifikasi , yaitu G-to-C, G-to-B, G-to-G, dan G-to-E.

#### **a. Government to Citizens**

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi e-Government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi

---

<sup>23</sup> Kementerian Komunikasi Dan Informasi, *PANDUAN KEBIJAKAN STRATEGI PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT....op cit.*, hlm 5-6

dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi e-Government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.<sup>24</sup>

#### b. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, perusahaan-perusahaan swasta juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebagai sebuah perusahaan bisnis yang berorientasi profit oriented.<sup>25</sup>

#### c. Government to Governments

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal kenegaraan atau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang

---

<sup>24</sup> Richardus Eko Indrajit, *ELECTRONIC GOVERNMENT Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan....*, op cit., hlm 42

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm 43

berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan social dan budaya, dan lain sebagainya.<sup>26</sup>

#### d. Government to Employess

Pada akhirnya, aplikasi e-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.<sup>27</sup> Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun misalnya saja kemudahan asuransi kesehatan (ASKES), pembangunan karir pegawai sebagai penunjang proses mutasi, rotasi dan lain-lain, kemudahan pembayaran Pajak Penghasilan pegawai (PPH), dan lain sebagainya.

#### **2.1.4. Pelayanan Publik Berbasis e-Government**

Beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui e-Government. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:<sup>28</sup>

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

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek e-Government dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu Publish, Interact, dan Transact.<sup>29</sup>

#### 1. Publish

---

<sup>26</sup> *Ibid.*, hlm 44

<sup>27</sup> *Ibid.*, hlm 44-45

<sup>28</sup> *Ibid.*, hlm 29

<sup>29</sup> *Ibid.*, hlm 29

Jenis ini merupakan implementasi e-Government yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas Publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan sebagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.<sup>30</sup>

## 2. Interact

Berbeda dengan kelas Publish yang sifatnya pasif, pada kelas Interact telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas Publish, pengguna hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV dsb) maupun tidak langsung (melalui email, newsletter dll).<sup>31</sup>

## 3. Transact

Yang terjadi pada kelas ini adalah kelas dua arah seperti pada kelas Interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Selain memperlihatkan dimensi kompleksitas dan manfaat, klasifikasi ini dapat pula

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm 30

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm 31

dipergunakan sebagai sebuah inisiatif dari e-Government dari yang paling sederhana sampai yang paling canggih.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> *Ibid.*, hlm 32-33

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Normatif dengan pendekatan melalui analisa terhadap peraturan-peraturan dalam hukum Nasional dan Internasional (*statue approach*) dan juga menggunakan studi kasus (*case study*) mengenai representasi kepemimpinan wanita dalam birokrasi di Indonesia yang sudah ada. Secara normatif berarti penelitian hukum meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah, dan peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran)<sup>33</sup>. Peter Mahmud Marzuki menjelaskan penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi<sup>34</sup>. Dalam hal ini penulis menganalisis untuk mengetahui mengenai bagaimana representasi kepemimpinan wanita dalam mewujudkan birokrasi yang profesional di Indonesia.

#### **3.2. Jenis dan Sumber Bahan Hukum**

##### 1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang terdiri atas peraturan perundang-undangan hukum Nasional yang bersangkutan dengan penelitian penulis. Dalam hal ini penulis menggunakan bahan hukum berupa undang-undang yaitu:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ,  
Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ,  
Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik ,  
Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, Instruksi Presiden ( Inpres ) Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan Electronic Government ,  
Peraturan Daerah Provinsi Jawa

---

<sup>33</sup> Dr. Mukti Fajar ND dan Yulianto Ahmad, 2010,*Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 34

<sup>34</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2005,*Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, hal 35



Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Walikota Malang Nomor 50 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik

## 2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang terdiri atas buku atau jurnal hukum yang berisi mengenai prinsip-prinsip dasar (asas hukum), pandangan para ahli hukum (doktrin), hasil penelitian hukum, kamus hukum, dan ensiklopedia hukum<sup>35</sup>. Dalam hal ini penulis menggunakan beberapa literatur buku-buku mengenai Gender dan buku penunjang lainnya.

## 3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang terdiri atas kamus dan ensiklopedia yang dapat menunjang penelitian penulis seperti:

- 1) Kamus hukum *Black's Law Dictionary Seventh Edition*
- 2) Kamus Bahasa Indonesia
- 3) Kamus Indonesia-Inggris.

### **3.3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

#### 1. Teknik pengumpulan bahan hukum primer

Teknik pengumpulan bahan hukum primer dilakukan dengan cara studi peraturan perundang-undangan hukum Nasional dan Internasional yang relevan dengan penelitian penulis.

#### 2. Teknik Pengumpulan bahan hukum sekunder

Teknik Pengumpulan bahan hukum sekunder dilakukan dengan cara studi kepustakaan terhadap buku-buku hukum, jurnal hukum yang sesuai dengan penelitian penulis atau disebut dengan *library research*.

#### 3. Teknik Pengumpulan bahan hukum tersier

Teknik pengumpulan bahan hukum tersier dilakukan dengan cara mencari padanan-padanan kata atau sinonim yang tepat untuk penelitian hukum dan mencari arti kata dalam bahasa indonesia yang semula merupakan bahasa asing.

---

<sup>35</sup> Dr. Mukti Fajar ND dan Yulianto Ahmad,...*loc cit* ,hal 43

#### 4. Teknik Analisis Bahan Hukum

Penelitian ini merupakan penelitian normatif dimana bahan-bahan hukum primer dan sekunder yang digunakan sebagai pisau analisisnya. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik analisis isi atau *content analysis* terhadap bahan-bahan hukum yang telah diperoleh seperti misalnya, menganalisis isi dari peraturan-peraturan yang berkaitan dengan gender tentunya dengan ditunjang oleh buku-buku mengenai penerapan layanan e-Government pada pemerintah daerah kota Malang untuk mewujudkan *Good Governance*.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *e-Government***

Beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui e-Government. Salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:<sup>36</sup>

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

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis-jenis proyek e-Government dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu Publish, Interact, dan Transact.<sup>37</sup>

##### 1. Publish

Jenis ini merupakan implementasi e-Government yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas Publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan sebagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.<sup>38</sup>

##### 2. Interact

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

---

<sup>36</sup> Richardus Eko Indrajit, *ELECTRONIC GOVERNMENT Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknolog Digital*, (Yogyakarta: ANDI, 2002), hlm 2.

<sup>37</sup> *Ibid.*, hlm 29

<sup>38</sup> *Ibid.*, hlm 30

tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV dsb) maupun tidak langsung (melalui email, newsletter dll).<sup>39</sup>

### 3. Transact

Yang terjadi pada kelas ini adalah kelas dua arah seperti pada kelas Interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Selain memperlihatkan dimensi kompleksitas dan manfaat, klasifikasi ini dapat pula dipergunakan sebagai sebuah inisiatif dari e-Government dari yang paling sederhana sampai yang paling canggih.<sup>40</sup>

## **4.2. PENERAPAN LAYANAN e-GOVERNMENT PADA PEMERINTAH DAERAH KOTA MALANG UNTUK MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE***

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sudah merupakan tuntutan, cepat atau lambat di era global dan otonomi daerah yang telah memunculkan semangat keterbukaan dan pemberdayaan potensi masyarakat, timbulnya harapan masyarakat akan kebutuhan pelayanan prima dan kecepatan dalam mengakses informasi, mengharuskan Pemerintah Daerah untuk segera menerapkan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan melalui implementasi e-Government secara terintegrasi.

Di Kota Malang, bersamaan dengan terbitnya Inpres No : 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional pengembangan e-Government, sudah memulai pelaksanaan pengembangan e-Government melalui program pembangunan jaringan "Malang Online" sebagai langkah awal dalam penyediaan infrastruktur telematika yang dilaksanakan secara bertahap dalam setiap tahun dimulai sejak tahun anggaran 2003. Menyesuaikan dengan tujuan dan strategi Nasional dalam pengembangan e-government, kebijakan pengembangan e-Gov melalui program "Malang Online" diarahkan dengan maksud dan tujuannya adalah membangun sistem informasi dan komunikasi

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, hlm 31

<sup>40</sup> *Ibid.*, hlm 32-33

Kota Malang dengan menjalankan fungsi teknologi informasi yang memanfaatkan komputer, yakni:<sup>41</sup>

1. Fungsi Internet (Jaringan Global)

- a. Menyebarkan informasi seluas-luasnya mengenai potensi Kota Malang
- b. Agar aparaturnya Pemerintah Kota Malang semakin memahami secara luas seputar teknologi informasi dan komunikasi khususnya dalam perkembangannya di Indonesia dan mancanegara.

2. Fungsi Intranet (jaringan lokal)

- a. Mempermudah aparaturnya Pemerintah Kota Malang untuk melakukan koordinasi, komunikasi dan transformasi data antar unit kerja.
- b. Mempermudah unsur pimpinan Pemerintah Kota Malang untuk melakukan pemantauan dan koordinasi internal antar unit kerja terhadap data-data atau informasi perkembangan pembangunan yang terbaru (*uptodate*) .
- c. Meningkatkan kebutuhan informasi dalam organisasi Pemerintah Kota Malang, yaitu pelayanan informasi, pelayanan interaktif, dan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, sehingga kebutuhan informasi baik intern Pemerintah Kota Malang maupun ekstern (masyarakat) dapat terlayani secara cepat, baik dan benar.
- d. Mendukung dan memajukan kesiapan akan perkembangan teknologi dalam menunjang peningkatan kinerja dan pelayanan pemerintah terhadap publik.
- e. Sosialisasi e-Government yang lebih signifikan melalui pemahaman secara aplikatif guna mendukung kesiapan Pemerintah Kota dalam menghadapi dan menyelesaikan berbagai permasalahan di masa depan.
- f. Terciptanya mekanisme pengambilan keputusan secara berdaya guna dan berhasil guna, dalam upaya menunjang keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Jenis-jenis pelayanan dari e- Government yang dikeluarkan di kota Malang meliputi 3 hal antara lain : Pelayanan data dan Informasi melalui website, Pelayanan

---

<sup>41</sup> Peni Suparto, "IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI PEMBANGUNAN JARINGAN "MALANG ONLINE" Disampaikan pada Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia . Bandung ,3-4 Mei 2006

pengaduan online , serta Pelayanan akses internet. Dengan adanya transformasi dari sistem pemerintahan tradisional (manual) ke sistem pemerintahan elektronik (e-Government), beberapa perubahandiharapkan semakin mempercepat pembangunan dan mewujudkan sistem dan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, efektif, efisien, dan akuntabel.

Berbagai manfaat diperoleh dalam membangun jaringan "Malang OnLine". Dengan adanya jaringan komputer yang menghubungkan seluruh unit kerja dilingkungan Pemerintah Kota Malang, diantaranya *resource sharing*, reliabilitas tinggi, lebih ekonomis, skalabilitas dan sebagai media komunikasi yang efektif. *Resource sharing* bertujuan agar seluruh program, peralatan, khususnya data dapat dipergunakan oleh setiap orang dalam unit kerja yang menggunakan komputer (PC) yang terhubung dalam jaringan tersebut tanpa terpengaruh oleh lokasi resource dan pemakai. Jadi *source sharing* adalah suatu usaha untuk menghilangkan kendala jarak. Dengan menggunakan jaringan komputer, akan memberikan reliabilitas tinggi yaitu adanya sumber- sumber alternatif pengganti jika terjadi masalah pada salah satu perangkat dalam jaringan, artinya karena perangkat yang digunakan lebih dari satu jika salah satu perangkat mengalami masalah, maka perangkat yang lain dapat menggantikannya. Yang dimaksud dengan skalabilitas yaitu kemampuan untuk meningkatkan kinerja sistem secara berangsurangsur sesuai dengan beban pekerjaan dengan hanya menambah sejumlah prosesor.

Pada komputer mainframe yang tersentralisasi, jika sistem sudah jenuh maka komputer harus diganti dengan komputer yang mempunyai kemampuan kapasitasnya yang lebih besar. Hal ini membutuhkan biaya yang lebih besar dan dapat menyebabkan gangguan terhadap kontinuitas kerja para pemakai. Sebuah jaringan komputer mampu bertindak sebagai media komunikasi yang baik bagi pegawai yang terpisah letak lokasi tempat pekerjaannya. Dengan menggunakan jaringan, memungkinkan seluruh unit kerja akan lebih mudah melakukan komunikasi untuk suatu kerjasama dalam penyusunan laporan maupun program. Ada bermacam-macam bentuk akses ke informasi jarak jauh yang dapat dilakukan, terutama setelah berkembangnya teknologi internet, berita-berita di koran sekarang dapat di *download* ke komputer kita melalui internet, dan tidak hanya itu sekarang

dapat melakukan transaksi bisnis melalui internet yang dikenal dengan istilah *e-commerce*.

Dengan fasilitas internet kita juga dapat melakukan komunikasi orang ke orang melalui fasilitas e-mail dan chatting. Web camera merupakan perangkat teknologi yang memungkinkan dilaksanakannya komunikasi langsung tatap muka melalui internet, dapat dimanfaatkan untuk teleconference antara pejabat dengan masyarakat atau untuk media komunikasi dalam rangka koordinasi antar para pejabat unit kerja. Sedangkan sasaran secara khusus pembangunan jaringan "Malang Online" adalah:<sup>42</sup>

1. Terciptanya mekanisme penyediaan informasi dalam rangka pengambilan keputusan di lingkungan Pemerintah Kota Malang dan seluruh jajarannya secara berdayaguna dan berhasil guna.
2. Terciptanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dapat menghubungkan setiap perangkat organisasi dalam jajaran Pemerintah Kota agar terbentuk suatu jaringan komunikasi data untuk memperlancar arus informasi timbal balik secara terarah.

Sehingga dengan adanya layanan e-Government maka perwujudan Good Governance dapat tercapai. Karena di dalam good governance terdapat peranan 3 domain yang membantu mewujudkan good governance dalam pelayanan publik diantaranya :<sup>43</sup>

### **The State**

Diantara tugas terpenting negara (*states*) pada masa ke depan yang diciptakan oleh lingkungan politik adalah mewujudkan pembangunan manusia yang berkelanjutan dengan meredefinisi peran pemerintahan dalam mengintegrasikan sosial, ekonomi dan melindungi kerentanan dalam masyarakat, menciptakan komitmen politik mengenai restrukturisasi ekonomi, sosial dan politik, menyediakan infrastruktur, desentralisasi dan demokratisasi pemerintah, memperkuat financial dan kapasitas administratif pemerintah lokal, kota dan metropolitan.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup> Peni Suparto.,*Ibid*

<sup>43</sup> Joko Widodo,*Good Governance Telaah dari dimensi: Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*,(Surabaya:Insan Cendekia,2001),hlm18

<sup>44</sup> *Ibid.*,hlm 20.

Institusi pemerintah akan memiliki peran penting dalam melindungi lingkungan, memelihara harmonisasi sosial, ketertiban dan keamanan, stabilisasi kondisi makro-ekonomi, meningkatkan penerimaan keuangan dan menyediakan pelayanan publik dan infrastruktur yang esensial, memelihara standar keselamatan dan kesehatan masyarakat dengan biaya yang dapat dijangkau mengatur aktivitas ekonomi yang bersifat "*natural monopolies*" atau yang dapat mempengaruhi kesejahteraan umum bagi warga negara.<sup>45</sup>

### **The Private Sector**

Pasar dan sector swasta jelas telah memainkan peran penting dalam pembangunan dengan menggunakan pendekatan pasar (*market approach*). Pendekatan pasar untuk pembangunan ekonomi berkaitan dengan penciptaan kondisi di mana produksi barang dan jasa (*goods and services*) berjalan dengan baik dengan dukungan dari lingkungan yang mapan untuk melakukan aktivitas sector swasta dan dalam suatu bingkai kerja "*incentives and rewards*" secara ekonomi bagi individu dan organisasi yang memiliki kinerja baik.<sup>46</sup>

### **Civil Society**

Menurut Bintoro Tjokroamidjojo civil society yang dimaksud disini yaitu manusia dan masyarakat yang berdaya (*empowered*) yaitu yang:

- (1) Berpengetahuan/berpendidikan,rasional;
- (2) Berdaya Politik;
- (3) Berdaya ekonomi (Berdaya saing);
- (4) Berdasarkan dan menjunjung tinggi hukum dan;
- (5) Didasari keimanan (ketuhanan yang maha esa) dengan semangat keberagaman agama yang inklusif.<sup>47</sup>

Selain itu civil society diartikan pula organisasi lokal/kemasyarakatan, mereka berinteraksi dalam fungsinya yang paling tepat bagi masing-masing.<sup>48</sup> Civil society disini turut berpartisipasi dalam jalannya sistem governance. Selain itu juga elemen penting lainnya yaitu adanya posisi tawar warga terhadap pemerintah dalam

---

<sup>45</sup> *Ibid.*,hlm 21

<sup>46</sup> *Ibid.*,hlm 21

<sup>47</sup> Bintoro Tjokroamidjojo,*Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance Dan Perwujudan Masyarakat Madani*, (Jakarta:Lembaga Administrasi Negara,2003),hlm 46.

<sup>48</sup> *Ibid.*,hlm 72.



penyelenggaraan urusan publik.<sup>49</sup> Meskipun governance mengimplikasikan terjadinya pengurangan peran pemerintah , pemerintah sebagai institusi tidak dapat ditinggalkan begitu saja.

Kita semua mencita-citakan tercapainya good governance , meskipun tidak mudah. Good Governance penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab , didasarkan pada dua aspek pokok yang pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak masyarakat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam meraih kemandirian dan terciptanya keadilan sosial.<sup>50</sup> Kedua, pelaksanaan pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup> Hatifah S.J.Sumarto,*Inovasi,Partisipasi Dan Good Governance 20 Prakarsa Inovatif dan partisipatif di Indonesia*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia,2004),hlm98.

<sup>50</sup> Peni Suparto, *Paradigma dan Implementasi Pelayanan Publik*,(Yogyakarta:Kanisius,2008),hlm 66

<sup>51</sup> *Ibid.*,hlm 66

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. KESIMPULAN**

Memperhatikan perkembangan pelaksanaan *e-Government* di Indonesia serta hasil-hasil yang telah dicapai hingga saat ini, maka mau tidak mau konsep dan strategi pelaksanaan *e-Government* membutuhkan penyempurnaan di berbagai sisi. Penundaan pengembangan *e-Government* hanya akan menjauhkan negeri ini dari cita-cita reformasi yang sebenar-benarnya, yaitu memperbaiki mutu pelayanan publik kepada seluruh masyarakat serta pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan mereka melalui peningkatan efisiensi birokrasi serta mewujudkan tercapainya *Good Governance*. Pelaksanaan penerapan *e-Government* harus memperhatikan kesiapan pemerintah dan masyarakat, sesuai prinsip-prinsip dasar serta bertahap.

#### **5.2. REKOMENDASI**

1. Pelaksanaan penerapan *e-Government* harus memperhatikan kesiapan pemerintah dan masyarakat, sesuai prinsip-prinsip dasar serta bertahap
2. Penyusunan RENSTRA (Rencana Strategi) mengenai penerapan layanan *e-government* yang dibuat oleh Pemerintah Kota Malang serta diaplikasikan pada suatu *roadmap* untuk meningkatkan layanan tersebut hingga benar-benar dapat diterapkan sehingga mewujudkan *Good Governance*.
3. Perlunya segera disahkannya PERDA (peraturan daerah) mengenai layanan *e-government* sehingga Pemerintah Kota Malang serta seluruh SKPD di kota Malang memiliki pedoman dan payung hukum mengenai pelaksanaan layanan publik berbasis teknologi informasi (*e-government*) ke arah layanan digitalisasi dan tidak terikat dengan *paper*, sehingga fungsi hukum sebagai *law as tool of social engineering* antara hukum, masyarakat, dan teknologi dapat tercapai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bintoro Tjokroamidjojo, *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance Dan Perwujudan Masyarakat Madani*, Jakarta:Lembaga Administrasi Negara,2003
- Danrivanto Budhijanto, *Hukum Telekomunikasi, Penyiaran dan Teknologi Informasi:Regulasi dan Konvergensi*, Bandung:Refika Aditama,2010
- Hatifah SJ.Sumarto, *Inovasi,Partisipasi Dan Good Governance 20 Prakarsa Inovatif dan partisipatif di Indonesia*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia,2004
- Joko Widodo, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*,Surabaya:Insan Cendikia,2001
- Peni Suparto, *Paradigma dan Implementasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta:Kanisius,2008
- ," IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI PEMBANGUNAN JARINGAN "MALANG ONLINE" Disampaikan pada Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia . Bandung ,3-4 Mei 2006
- Richardus Eko Indrajit, *ELECTRONIC GOVERNMENT Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta:ANDI,2002
- Sirajuddin, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan keterbukaan informasi*, Malang: Setara Press
- Dr. Mukti Fajar ND dan Yulianto Ahmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,2010
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana,Jakarta: Kencana,2005