

# KEMATANGAN PELAYANAN KOMUNIKASI E-GOVERNMENT DI SURABAYA

Ika Widiastuti

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Krisnadwipayana  
Jalan Raya Jatiwaringin, Bekasi, Jawa Barat, Indonesia  
iwidiastuti86@gmail.com

## ABSTRAK

*E-government merupakan inovasi media komunikasi pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Namun faktanya terdapat permasalahan yaitu kurangnya kesiapan pemerintah dalam menyambut teknologi mengakibatkan masyarakat sulit mendapatkan pelayanan. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan memahami konsep pelayanan komunikasi, e-government serta dapat menganalisis pelayanan komunikasi e-government di Surabaya. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif analisis dan studi literature. Hasil penelitian yaitu sesuai dengan dimensi PeGI (Pengukuran Electronic Government Indonesia) sebagai komunikasi antara G2G, G2C, G2B, kematangan pelayanan komunikasi e-government telah tercapai level tertinggi*

*Kata kunci : e-government, komunikasi, pelayanan*

## ABSTRACT

*E-government is an innovation of local government communication media to improve the performance of public services. However, in fact there is a problem, namely the lack of government readiness in welcoming technology, making it difficult for people to get services. The purpose of this research is to know and understand the concept of communication services, e-government and to be able to analyze e-government communication services in Surabaya. The method used is descriptive analysis method and literature study. The results of the study are in accordance with the dimensions of PeGI (Measurement of Electronic Government Indonesia) as communication between G2G, G2C, G2B, the maturity of e-government communication services has reached the highest level.*

*Keywords: communication, e-government, service*

## PENDAHULUAN

Inovasi Pemda dalam mewujudkan peningkatan kinerja pelayanan publik yaitu dengan komunikasi menuju *Internet of Things* (IoT) bertujuan untuk alat komunikasi yang efektif dan efisien. Teori media baru terdiri dari (1) disentralisasi; (2) dua arah; (3) diluar kendali situasi; (4) demokratisasi; (5) mengangkat kesadaran individu; (6) orientasi individu (Littlejohn & Foss, 2009).

Menurut Suprpto (2011), komunikasi merupakan percakapan dengan alat verbal dan nonverbal serta dapat

disalurkan secara langsung atau media lain.

Ardianto (2011) mendefinisikan komunikasi sebagai kegiatan untuk mengubah sikap orang lain. Dengan demikian komunikasi sebagai proses, prosedur, simbol, dan transaksi. Jadi kesimpulannya komunikasi yaitu proses menyampaikan informasi baik lisan maupun tulisan.

Menurut Effendy (2004) komunikasi bertujuan untuk dapat merubah: (1)Perilaku; (2)Pendapat; (3)Sikap; (4)Sosial.

Menurut Suprpto (2011), komunikasi antar-personal yaitu suatu proses

menyampaikan informasi kepada orang lain. Sedangkan komunikasi massa yaitu proses penyampaian informasi, kepada media massa. Suprpto (2011) komunikasi massa merupakan keterampilan, seni dan ilmu. Keterampilan berarti metode/cara tertentu yang dipelajari. Seni berarti menciptakan kreativitas sedangkan ilmu berarti cara kerja komunikasi sehingga bekerja lebih baik.

Media massa dapat menimbulkan stimulus sehingga hasil respon peserta berbeda. Menurut Suprpto (2011), pengaruh media massa tentang pemikiran kontemporer yaitu sesuai dengan teori sebagai berikut: (1)Kategori sosial; (2)Perbedaan individu; (3)Aturan budaya; (4)Hubungan sosial.

Panzardi et al., (2022) mendefinisikan *e-government* sebagai sistem TIK yang dijalankan pemerintah untuk penguatan publik, peningkatan pelayanan, pertanggung jawaban, transparansi, dan efisiensi pemerintah.

Menurut Agboh (2017) *Electronic government* sebagai penggunaan TIK untuk masyarakat dan bisnis berinteraksi dengan lembaga pemerintah melalui media elektronik. Rianto & Lestari (2012) *e-government* yaitu penggunaan TIK dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan melalui aplikasi. Pembangunan *e-government* bertujuan untuk: (1)Pelayanan publik yang bermutu; (2)Pemerintah yang terbuka, bersih, dan perubahan; (3)Evaluasi proses kerja, manajemen, dan organisasi; (4)Terjangkaunya transaksi pelayanan publik; (5)Interaksi dengan bisnis, (6)Komunikasi dengan instansi

negara; (7)Efisien dan transparannya proses kerja dan sistem manajemen; (8)Sifat *good government* dan *e-government*.

Penggunaan *e-government* sesuai dengan Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Tujuan dari kebijakan ini yaitu membangun dan menggunakan TI sebagai peningkatan produktivitas pelayanan publik.

Menurut Dewi & Mudjahidin (2013) contoh pelaksanaan e-bisnis dalam pemda yaitu *e-government* yang bertujuan untuk pertukaran informasi, menyediakan sarana komunikasi G2C, G2B, dan G2G. Konsep transformasi harus diterapkan dengan memanfaatkan teknologi untuk mendukung kualitas pelayanan publik (Jaya, 2013). *E-government* telah diimplementasikan di Surabaya sehingga dapat meningkatkan komunikasi dan kinerja Pemkot menjadi lebih baik (Dewi & Mudjahidin, 2013).

Beberapa layanan teknologi komunikasi untuk memudahkan komunikasi antar instansi (G2G), komunikasi kepada masyarakat (G2C), dan komunikasi kepada pelaku bisnis (G2B) yaitu dengan menggunakan *Surabaya Single Window* merupakan komunikasi antara pemerintah Surabaya, masyarakat dan *stakeholder*.

Hambatannya yaitu belum adanya kesiapan dari pemerintah dalam berkomunikasi G2G, G2C, G2B. Selain itu, adanya problem terhambatnya pertumbuhan ekonomi karena komunikasi antara *stakeholder* suatu daerah (bisnis).

Aktor utama dalam perubahan lembaga pelayanan publik dalam mewujudkan visi birokrasi di Pemda yaitu kementerian (Siahaan, 2016). Hasil survey menunjukkan adanya pungutan liar dan percaloan, belum sesuai standar pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan (Ombudsman Republik Indonesia, 2016).

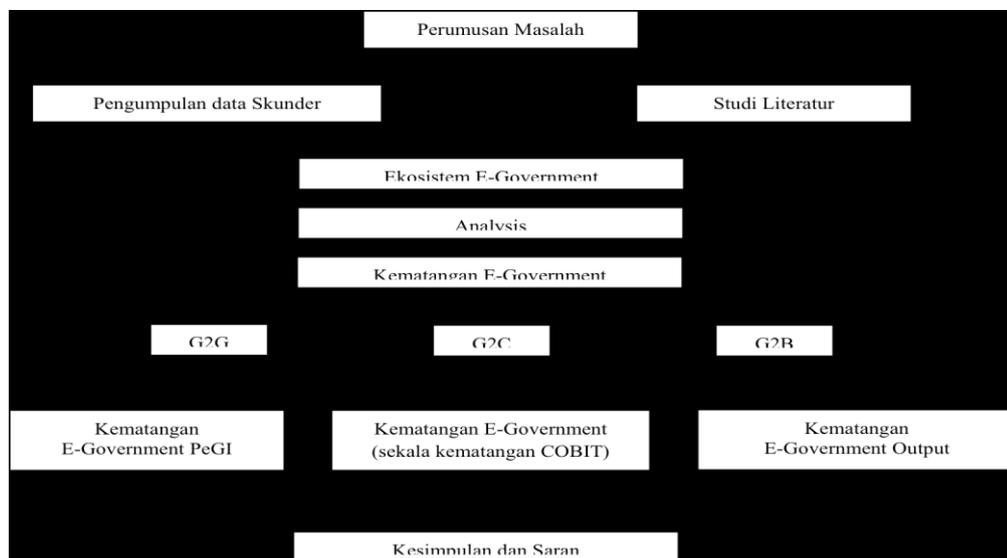
Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar kesiapan media komunikasi untuk komunikasi G2G, G2C, G2B. Menurut Harold D.Laswell unsur dari komunikasi massa yaitu sumber, pesan, saluran, penerima dan efek (Astuti, 2012). Studi komunikasi massa menurut Shoemaker & Reese (1996, 1991) terdiri dari konten media, komunikator, media, penonton dan efek. Namun, peneliti

lebih dominan kepada efek dan penonton.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif sedangkan kajian yang digunakan yaitu *study literature* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kematangan *e-government*.

Interaksi komunikasi penerapan *e-government* di Surabaya yaitu komunikasi dari pemerintah ke pemerintah, ke masyarakat, dan ke pelaku bisnis. Data yang digunakan yaitu data sekunder yaitu mencari referensi penelitian terdahulu sesuai dengan tema penelitian yang dilaksanakan. Alur penelitian dapat dijabarkan dengan gambar 1 dan 2.



**Gambar 1. Alur Penelitian**

Sumber: Olahan Peneliti

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Data SKPD sesuai Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI); (2) Penilaian SKPD sesuai dengan aspek proses; (3) Data kematangan aspek *output* dan COBIT. Kematangan *e-government* digunakan model pengukuran yaitu Indikator PeGI (Pemeringkatan *e-government* Indonesia). PeGI yaitu aktivitas dalam melaksanakan penilaian pelaksanaan *e-government* di Pempus, Provinsi, Pemda secara komprehensif dan objektif yang dilaksanakan secara tahunan oleh Kominfo (Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2016, 2016). PeGI merupakan kegiatan yang dilaksanakan Kementerian Kominfo yang memanfaatkan TIK dan melibatkan instansi pemerintah (Fitriansyah et al., 2013). PeGI bertujuan untuk: (a) Menyediakan pedoman pengembangan TIK; (2) memberikan motivasi dari penilaian; (c) Kegunaan TIK.

Indikator kematangan COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) yaitu kerangka kerja yang dikembangkan oleh *Information System Audit and Control Association (ISACA)* melalui lembaga yaitu *Information and Technology Governance Institute (ITGI)* tahun 1992. COBIT untuk manajemen TI yang efektif, membantu organisasi mencapai tujuannya dan evaluasi (Wahyuni, 2017). Penilaian indikator kematangan COBIT: (a) Kebutuhan *stakeholder* terpenuhi; (b) Keseluruhan perusahaan;

(c) Kerangka yang terintegrasi; (d) Aspek yang menyeluruh; (e) Pemisahan tata kelola manajemen. Dokumentasi TI dalam mengatasi permasalahan teknis, resiko bisnis, dan gap yang dilaksanakan oleh auditor, pengguna dan manajemen disebut *Control Objectives For Information And Related Technology (COBIT)* (Laksito et al., 2013).

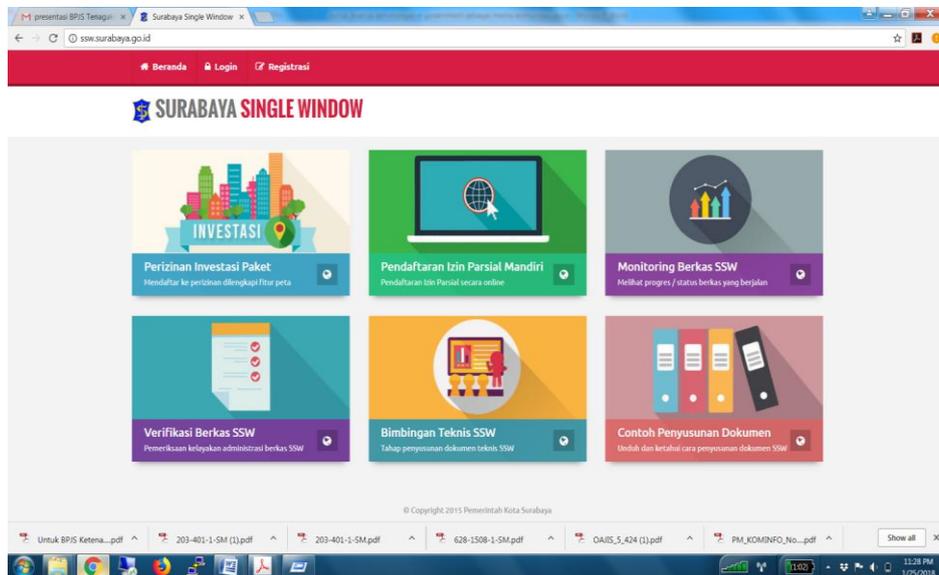
### Aspek Output

Pemerintah untuk mencapai tujuan perlu adanya digitalisasi dan proses layanan. Aspek *output* bertujuan untuk mengukur kematangan *e-government*. Berdasarkan Keputusan Walikota Surabaya, kematangan *e-government* terdapat pada Dinas Komunikasi dan Informatika, yang bertanggungjawab terhadap dokumentasi dan pelayanan informasi dan komunikasi Pemerintahan Surabaya. Tingkat kematangan *e-government* Pemkot Surabaya mencapai level 4. G2G, G2C, G2B merupakan contoh komunikasi dua arah yaitu dengan menggunakan *Surabaya Single Window*.

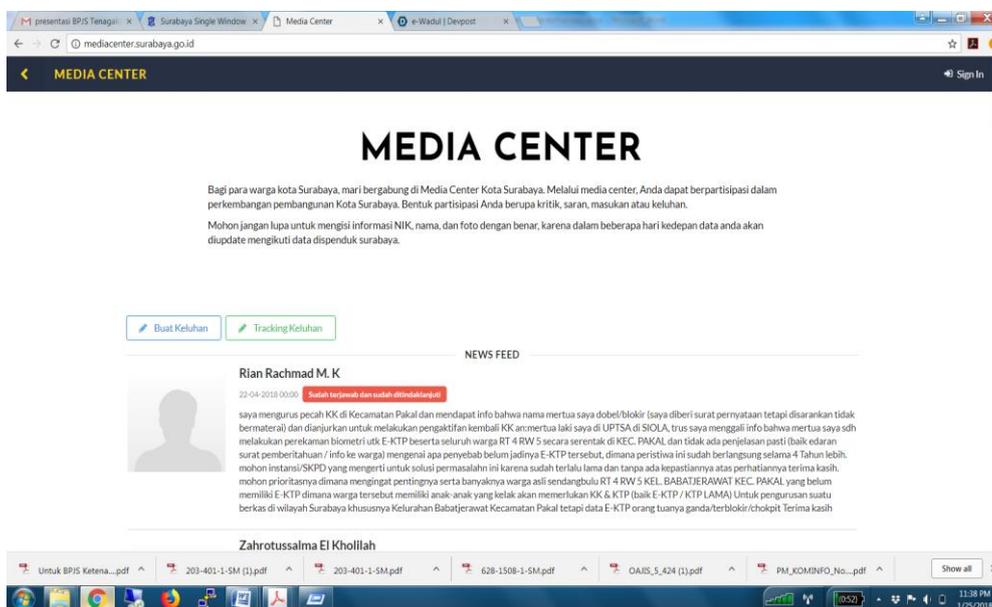
Media center merupakan layanan komunikasi G2C di Surabaya sehingga masyarakat (*citizen*) dapat komunikasi ke pemerintah (*government*). Komunikasi dengan media TIK antara pemerintah, masyarakat, swasta bertujuan untuk pemberdayaan masyarakat, dan efisiensi pemerintah pelaksanaan *e-government* di Indonesia.

Menurut Littlejohn & Foss (2009) pelanggaran komunikasi media massa sampai ke media sangat luas sampai sangat pribadi.

Menurut Astuti (2012) unsur komunikasi media *e-government* yaitu komunikasi massa yaitu sumber, pesan, saluran, penerima komunikasi pemerintah, business dan serta efek. Sedangkan bentuk interaksi masyarakat (Fang, 2002).



**Gambar 2. Surabaya Single Windows**  
Sumber: sww.surabaya.go.id



**Gambar 3. Media Center Layanan G2C**  
Sumber: mediacenter.surabaya.go.id

## SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian yaitu sebagai komunikasi antara G2G, G2C, G2B, diperlukan kesiapan *e-government* Surabaya dalam pelayanan komunikasi serta kematangan layanan *e-government* Pemkot Surabaya sesuai PeGI (Pengukuran *electronic Government* Indonesia).

Saran berdasarkan hasil penelitian yaitu diperlukan kesiapan pemerintah dalam menyambut teknologi, perlu adanya sosialisasi kepada pegawai, komunikasi antara pelaku bisnis dan masyarakat tentang komunikasi G2C, G2B, dan G2G, serta diperlukan pula sarana dan prasarana yang memadai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agboh, D. K. (2017). An Assessment of Ghana's Global E-Government UN Ranking. *Journal of Technology Research*, 8.
- Ardianto, E. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations - Kuantitatif dan Kualitatif*. Simiosa Rekatama Media.
- Astuti, D. (2012). *Membangun Reputasi Perusahaan dengan Mengelola Opini Publik*. Universitas Indonesia.
- Dewi, L. A. S., & Mudjahidin. (2013). Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM). *Jurnal Teknik Pomits*, 2(1).
- Effendy, O. U. (2004). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Fang, Z. (2002). E-government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10.
- Fitriansyah, A., Budiarto, H., & Santoso, J. (2013). Metode Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI) Untuk Audit Tata Kelola Teknologi Informasi. *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia (SESINDO) 2013*, 10–20.
- Jaya, S. (2013). Implementasi dan Perkembangan E-Government di Indonesia. *Jurnal Informatika Multimedia (JIM)*, 2(1).
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2016, Pub. L. No. No 21 Tahun 2016 (2016).
- Laksito, A. D., Kusriani, K., & Luthfi, E. T. (2013). Pengukuran Tingkat Model Kematangan Proses COBIT Menggunakan Aplikasi Berbasis WEB (Study Kasus di STIMIK AMIKOM Yogyakarta). *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Teori Komunikasi: Theori of Human Communication*. Salemba Humanika. [http://www.digilib.unsri.ac.id/opac/index.php?p=show\\_detail&id=69494](http://www.digilib.unsri.ac.id/opac/index.php?p=show_detail&id=69494)
- Ombudsman Republik Indonesia. (2016). *Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan*

- dan Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Sesuai Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
- Panzardi, R., Calcopietro, C., & Ivanovic, E. F. (2022). *New-Economy Sector Study Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina.*
- Rianto, B., & Lestari, T. (2012). *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik.* Putra Media Nusantara.
- Shoemaker, P. J., & Reese, S. D. (1996). *MEDIATING THE MESSAGE Theories of Influences on Mass Media Content.* Longman Publishers USA.
- Siahaan, M. (2016). MENINGKATKAN DAYA SAING SEKTOR RIEL DI ERA MASYARAKAT EKONOMI ASEAN. *Journal of Research in Economic and Management (Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen), 16(2).*
- Suprpto, T. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi.* PT Buku Seru.
- Wahyuni, E. D. (2017). *Pengembangan Model Pengukuran Kematangan EGovernment Level Kota.* Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.