

Transformasi Pelayanan Publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Malang

Vol 6 Issue 2
(Oktober, 2022)

Bayu Karunia Putra¹, Charis Bagus Dhanuarta², Muhammad Kamil³

¹²³⁴ Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Malang

Email: bayukaruniaputra7@gmail.com¹, charis@gmail.com², kamil@umm.ac.id^{3*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx
Revised version received: xxx
Accepted: xxx
Available online: xxx

Keywords:

Transformation; Public Service; Government; Electronic; Malang City

How to Cite:

APA Style 7th

ABSTRACT

An electronic-based government system is a transformation process of implementing public services, both internally and externally technical operational information and communication technology to improve quality of public services. It's also been explained that, Presidential Regulation No. 95 of 2018 concerning the Electronic Based Government System regulates the National SPBE Master Plan and integration of electronic services. Public services have carried out through process of direct interaction, with the presence of increasingly sophisticated information and communication technologies, make easier to provide services digital devices. The purpose of study is determine how effective and efficient the implementation of models related to "Transformation of Public Services through Electronic-Based Government Systems in Malang City" the aim of this research. However, the implementation of public services through use of information and communication technology is still not effective and efficient the implementation mechanism and this impact on the implementation process for community later. This is because many government agencies admit that some service cannot access digital devices, because of their limited infrastructure and ability to use. To determine the size in the process of "Transforming Public Services through Electronic-Based Government System in Malang City" theoretical concepts to solve various problems. The research method used is the literature study method, where the sources and data come from journals, books, and other written sources. The results of research "Transformation of Public Services through Electronic Based Government System in Malang City" can vertical and horizontal integration models to improve public services from "Old Public Administration" to "New Public Service".

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>
Copyright (c) 2022 by IJGCS



1. Pembahasan

Pelayanan publik dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat di Indonesia dan melaksanakan tujuan negara yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum (Nurfitriyana et al., 2014). Pelayanan publik di masa kini menjadi isu sentral di Indonesia dan perkembangannya selalu menjadi aktual (Mirnasari, 2013). Terjadinya pergeseran dari sistem pemerintahan sentralistik ke desentralistik merupakan awal dari lahirnya pelayanan publik yang berkualitas (Nurdin, 2019). Selain itu juga, kehadiran dari desentralisasi pemerintahan dalam konsep otonomi daerah merupakan sebuah cara untuk menciptakan sebuah pelayanan yang responsif dan demokratis (Havianto, 2014). Ditambah, dengan kehadiran dari seorang pemerintah sebagai pihak yang menyediakan pelayanan untuk

masyarakat harus bertanggung jawab dan terus mengupayakan pelayanan yang berkualitas (Rukayat, 2017).

Pemerintah daerah juga mendukung dalam peningkatan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan kreativitas untuk membuat inovasi dalam rangka untuk mensejahterakan masyarakatnya (Mouw, 2013). Dengan demikian bahwa, dalam kaitannya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat masih belum sepenuhnya tersalurkan maupun berjalan sesuai dengan harapan yang ada dan dapat dilihat kondisi pelayanan publik, terutama di Kota Malang masih sangat jauh dari kenyataan yang sesungguhnya, maka hal ini menjadi sebuah permasalahan yang masih ada hingga saat ini. Banyaknya persoalan seperti halnya pada pelayanan yang masih lambat, mahal, dan mekanisme pelaksanaannya yang masih terbilang berbelit-belit yang menjadikan masyarakat terus menuntut untuk melakukan suatu perubahan dalam meningkatkan sistem pelayanan publik. Selain itu juga, penerapan pelayanan publik melalui elektronik atau E-Government di Indonesia juga mengalami sejumlah tantangan antara lain perbaikannya yang masih tergantung pada dukungan finansial dan budaya birokrasi yang kurang mendukung (Aritonang, 2017). Permasalahan keramahan pada pengguna juga telah diprediksi sebelumnya (Sukmasetya, Santoso, & Sensuse, 2018).

Terdapat banyak instansi pemerintah yang mengakui bahwa, beberapa pengguna layanan tidak dapat mengakses piranti digital, karena keterbatasan infrastruktur dan kemampuan menggunakannya (Walton & Rahemtulla, 2020). Dengan demikian bahwa, dari berbagai banyak masalah-masalah yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ini yang menjadi tanggung jawab pemerintah Kota Malang untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut secara menyeluruh, agar nantinya masalah dalam pelayanan publik tersebut dapat ditangani dengan secepatnya dan pada nantinya dapat memberikan kepuasan kembali kepada masyarakat. Dikarenakan, pelayanan publik harus memiliki sebuah sistem yang mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Sistem pelayanan yang baik adalah sistem yang sesuai dengan asas, prinsip, dan standar mekanisme yang telah ditetapkan, sehingga dalam proses pelayanan publik nantinya tidak terjadi hal-hal yang berbaur pada penyimpangan, apabila terjadi akan dapat terlihat dan diketahui secara langsung pada nantinya. Oleh karena itu, dalam melakukan proses implementasi pada proses penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik di Kota Malang menjadi suatu hal yang penting dalam kehidupan bermasyarakat.

Selain itu juga, dukungan dari otonomi daerah untuk dapat menyediakan pelayanan publik yang maksimal nantinya yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga pada nantinya dapat mewujudkan salah satu dari tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakat, terutama bagi masyarakat Kota Malang tersebut. Sistem pelayanan publik harus sesuai dan tepat sasaran terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga aparat birokrasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan (Kuncoro, 2006). Dikarenakan, terdapat urgensi mengenai cara untuk dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik adalah dengan melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik tersebut. Dengan demikian bahwa, melalui penerapan E-Government batas ruang dalam pelayanan publik menjadi hilang, sehingga pelayanan lebih cepat dan mudah diakses (Aritonang, 2017). E-Government juga berasosiasi positif terhadap kinerja administrasi pemerintah daerah di Indonesia (Sutopo, Wulandari, Adiati, & Saputra, 2017).

Terkait permasalahan-permasalahan yang ada seperti dalam pelayanan yang lambat, mahal, dan berbelit-belit dapat untuk diatasi dengan melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut. Selain itu juga, pemerintah Kota Malang termasuk pemerintah daerah yang responsif dan inovatif dalam rangka meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik dengan melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dikarenakan, Kota Malang salah satu daerah yang meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dengan menggunakan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang langsung melalui model teknologi informasi dan komunikasi. Komitmen pemerintah Kota Malang menjadi salah satu faktor pendorong untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakatnya pada nantinya. Dengan demikian bahwa, dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini menjadi salah satu inovasi yang sangat

signifikan untuk dilaksanakan oleh pemerintah Kota Malang untuk senantiasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, demi kepuasan dan kenyamanan masyarakatnya. Oleh karena itu, rasa kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap sistem pelayanan publik harus senantiasa menjadi prioritas yang utama. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien dalam pelaksanaan model terkait dengan “Transformasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Malang.”

2. Metode

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian yang menggunakan deskriptif kualitatif, di mana metode ini memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Metode ini digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena, dan keadaan sosial. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sesungguhnya terjadi. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi dalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, hubungan antara variable yang timbul, perbedaan antar fakta yang ada, dan pengaruhnya terhadap suatu kondisi. Menurut Nazir (1998), metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari referensi yang diperoleh melalui studi literature atau studi kepustakaan, seperti buku-buku referensi, jurnal, artikel, periodical (majalah ilmiah), karya ilmiah, buku, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, sumber cetak dan elektronik, dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik studi literature atau kepustakaan yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun, menggali, dan mengumpulkan informasi secara lengkap dan relevan terkait topik masalah yang menjadi objek penelitiannya. Dengan melalui studi literature atau kepustakaan ini bahwa, agar pada nantinya peneliti dapat menemukan semua bentuk informasi dan pemikiran-pemikiran yang valid, lengkap, dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan dan sesuai dengan topik penelitian yang akan dijalankan. Selain itu juga, diperlukan untuk mengetahui sampai ke mana ilmu yang berhubungan dengan penelitian yang telah berkembang, sehingga situasi yang diperlukan dapat diperoleh (Nazir, 2014). Untuk menelaah secara kritis terhadap literature yang digunakan adalah kunci untuk memecahkan permasalahan yang diteliti. (MB Ulum, 2016).

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis studi literature. Studi Literature dilakukan dengan membaca sumber-sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan langkah-langkah pada Nazir (2014) dan Arikunto (2013), yakni antara lain sebagai berikut:

1. Membaca segala keterangan yang ada dalam penelitian, apakah tersedia keterangan-keterangan sesuai dengan latar belakang permasalahan penelitian (Nazir, 2014).
2. Mengumpulkan sumber bahan kajian yang relevan dengan masalah dalam penelitian (Arikunto, 2013).
3. Mengutip informasi yang ada pada bacaan tersebut dapat berupa kuotasi (mengutip secara langsung), paraphrase (menggunakan kata-kata sendiri) (Nazir, 2014) dan menuliskan hasil kajian ke dalam kartu yang telah disediakan (Arikunto, 2013).
4. Mencatat hal-hal penting dengan melihat dahulu, mana yang penting dengan juga mempelajari indeks di halaman belakang buku untuk mencari halaman yang berkenaan dengan yang dicatat dalam kartu yang disediakan (Nazir, 2014).
5. Menyimpulkan hasil yang diperoleh.
6. Melakukan interpretasi atas hasil yang diperoleh.

3. Hasil dan Pembahasan

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sistem pemerintahan berbasis elektronik atau lebih dikenal dengan nama E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan dari adanya teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada penggunanya. Dikarenakan, dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia salah satu tujuannya adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan dari teknologi informasi dan komunikasi (Azmi & Asmianti, 2019). Dengan demikian bahwa, untuk mengukur sistem pemerintahan berbasis elektronik yang diterapkan tersebut bahwa, memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan indikator E-GovQual yang dapat mengukur sejauh mana penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam memenuhi fasilitas pelayanan yang dapat membantu masyarakat (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). E-GovQual ini pertama kali diperkenalkan oleh Papadomichelaki and Mentzas (2012) untuk mengukur sejauh mana sebuah situs web E-Government dapat memfasilitasi dalam memberikan layanan yang kompeten pada efektivitas dan efisiensi (E-Service) untuk membantu masyarakat (Widiani & Abdullah, 2018). Indikator untuk melihatnya adalah kemudahan penggunaan (personalisasi, navigasi, dan efisiensi teknis), trust (kepercayaan), reability (keandalan), isi dan tampilan informasi, dan citizen support (Widiani & Abdullah, 2018).

Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan sesuai dengan patokan dalam melaksanakan kegiatan (Paliema et al., 2016). Dikarenakan, kepuasan yang dirasakan oleh penerima layanan yakni masyarakat itu sendiri yang menjadi hasil dari perbandingan layanan yang didapatkan oleh masyarakat dengan apa yang masyarakat harapkan selama ini. Dengan demikian bahwa, pada tanggal 9 Juni 2003, Presiden Megawati Soekarnoputri telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Secara normatif bahwa, Instruksi Presiden tersebut telah mengawali pada pengembangan E-Government di Indonesia. Oleh karena itu, pada tahun 2018 Indonesia menempati posisi ke-107 pada World E-Government Development Ranking yang dikeluarkan oleh lembaga resmi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) (United Nations, 2018).

Tabel 1. World E-Government Development Ranking–United Nations (United Nations, 2008), (United Nations, 2010), (United Nations, 2012), (United Nations, 2014), (United Nations, 2016), dan (United Nations, 2018)

| World E-Government Development Ranking | | | | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|------|-------------------------------|---|
| Negara | 2008 | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | Rata-Rata Peringkat 2008-2018 | Kenaikan atau Penurunan Peringkat (2008-2018) |
| Singapura | 23 | 11 | 10 | 3 | 4 | 7 | 10 (3-23) | +16 |
| Malaysia | 34 | 32 | 40 | 52 | 60 | 48 | 44 (32-60) | -14 |
| Brunei Darussalam | 87 | 68 | 54 | 86 | 83 | 59 | 60 (54-87) | +28 |
| Thailand | 64 | 76 | 92 | 102 | 77 | 73 | 81 (64-102) | -9 |
| Filipina | 66 | 78 | 88 | 95 | 71 | 75 | 79 (66-95) | -9 |
| Vietnam | 91 | 90 | 83 | 99 | 89 | 88 | 90 (83-99) | +3 |
| Indonesia | 106 | 109 | 97 | 106 | 114 | 92 | 104 (92-114) | +14 |
| Timor Leste | 155 | 162 | 170 | 161 | 160 | 142 | 159 (142-170) | +13 |
| Kamboja | 139 | 140 | 155 | 139 | 158 | 145 | 146 (139-158) | -6 |
| Myanmar | 144 | 141 | 160 | 175 | 169 | 157 | 158 (144-175) | -13 |
| Laos | 156 | 151 | 153 | 152 | 148 | 162 | 154 (148-162) | -6 |

Dari tabel 1. dapat dilihat bahwa, Indonesia berada di urutan ke tujuh di antara 11 negara-negara di Asia Tenggara. Sejak tahun 2003, Indonesia telah mengalami kenaikan dan penurunan peringkat dan pada tahun 2008 Indonesia telah berhasil berada di posisi 92 pada ranking E-Government Development dari 193 negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Berdasarkan data resmi Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2014 bahwa, Indonesia

tercatat telah menerapkan 4 model pelayanan publik secara online, dengan berbagai presentasi dalam penggunaan yang telah sebagaimana disebutkan dalam tabel 2.

Tabel 2. Pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia berdasarkan stages atau model tahapan E-Government (United Nations, 2018)

| Stage 1 | Stage 2 | Stage 3 | Total |
|----------|----------|----------|----------|
| 66, 67 % | 73, 91 % | 45, 45 % | 63, 04 % |

Apabila, dibandingkan dengan presentase pelayanan publik yang berbasis elektronik di negara Singapura di tahun 2012 pada tabel 3, maka terlihat secara jelas akan perbedaannya.

Tabel 3. Pelayanan publik berbasis elektronik di Singapura berdasarkan stages atau model tahapan E-Government (United Nations, 2018)

| Stage 1 | Stage 2 | Stage 3 | Total |
|---------|----------|---------|----------|
| 100 % | 91, 30 % | 100 % | 96, 74 % |

Berdasarkan tabel 2 dan tabel 3 perlu untuk diketahui bahwa, penyebab jauhnya peringkat yang diperoleh Indonesia dengan dibandingkan Singapura yang selalu menduduki peringkat 10 besar dengan berdasarkan pada survei yang telah dilakukan oleh lembaga resmi Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) tersebut. Dikarenakan, masih jauhnya penggunaan pada proses pemberian layanan publik yang berbasis pada elektronik di Indonesia, di mana penggunaannya masih di angka 63,04%. Sedangkan, Singapura itu sendiri telah berada di angka 96,74% yang sudah hampir akan menyentuh angka 100%. Oleh karena itu, berdasarkan tabel 2, maka Indonesia harus dapat meningkatkan performa di stage 3 yakni “Network Service” yang di dapatkan langsung melalui mekanisme dari model integrasi vertikal dan horizontal.

Ukuran Transformasi Sebelum dan Sesudah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Malang

Sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (accountable), dan transparan kepada masyarakat (Aminudin & Putra, 2014). Terkait ukuran transformasi sebelum adanya model sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Malang tersebut bahwa, masih terbilang belum mampu memberikan perubahan yang signifikan, dikarenakan pada era tersebut masih memakai model konvensional dengan langsung mengunjungi instansi atau kantor pemerintah dalam halnya untuk melakukan suatu layanan. Sedangkan, ukuran transformasi sesudah adanya model sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Malang tersebut dapat dilihat bahwa, segala bentuk layanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan perantara elektronik, dikarenakan data menunjukkan bahwa, ukurannya tersebut dapat dilihat dari tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik, manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik, audit teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggara sistem pemerintahan berbasis elektronik, percepatan sistem pemerintahan berbasis elektronik, dan pemantauan dan evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Oleh karena itu, E-Government disini digunakan dalam pelayanan publik dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dalam bentuk penyampaian informasi (Juliarso, 2019). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mencakup dalam dua hal yaitu pada waktu pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen, pada waktu proses kerja elektronik dan pada saat menggunakan elektronik dalam proses pelayanan publik dengan tujuan memudahkan masyarakat (Wicaksono, 2018). Selain itu juga, terdapat informasi yang terbuka dan kelengkapan pada E-Government akan mendorong terciptanya “Good

Governance” pada pemerintah, meningkatkan keterbukaan, dan pertanggungjawaban pada lembaga atau kantor penyedia layanan publik (Juliarso, 2019).

Dikarenakan, manfaat sistem pemerintahan berbasis elektronik (E-Government) dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam lembaga pemerintah, memberikan manfaat untuk meningkatkan pelayanan publik, membantu dalam pencapaian hasil kinerja atau kebijakan tertentu, dan membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Aminudin & Putra, 2014). Oleh karena itu, sistem pemerintahan berbasis elektronik (E-Government) akan memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat (Sufianti, 2007). Maka dari itu, sistem pemerintahan berbasis elektronik (E-Government) pada nantinya dapat membuat peningkatan produktivitas, meningkatkan efisiensi pada birokrasi pemerintah, dan meningkatkan kreativitas serta inovasi dari penyelenggara pelayanan publik (Juliarso, 2019).

Transformasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektornik di Kota Malang

Dalam transformasi pelayanan publik melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Malang bahwa, dengan melalui digital pada pembangunan aplikasi dan peningkatan pada teknologi informasi dan komunikasi di Kota Malang akan terus untuk ditingkatkan. Dikarenakan, konsep sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Malang harus ditingkatkan lagi, dengan melalui adanya berbagai inovasi dari aplikasi dan teknologi informasi dan komunikasi yang baru menuju pelayanan dan tatanan kehidupan masyarakat yang lebih baik untuk kedepannya nanti. Dengan demikian bahwa, terdapat transformasi pelayanan publik melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik atau dikenal dengan nama E-Government dalam lingkungan Pemerintah Kota Malang.

Tabel 4. Tranformasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektornik Dalam Lingkungan Pemerintah Kota Malang

| Instansi | Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government) |
|---|--|
| Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil | PAHE (Paket Hemat), Aplikasi JITSI untuk Teleconference, Only Office, WhatsAct, dan Dear Diary |
| Dinas Pendapatan | SIMPATDA (Sistem Informasi Pendapatan Daerah), Pembayaran Pajak Online melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) |
| Dinas Kesehatan | SIKNAS Online dan P-Care BPJS Kesehatan |
| Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (KB) | E-PDRT yakni aplikasi pengaduan tindak kekerasan dalam rumah tangga |
| Badan Kepegawaian Daerah | SIMPEG (Sistem Informasi Kepegawaian) |
| POLRES Kota Malang | Panic Button |
| Dinas Perhubungan | ATCS (<i>Area Traffic Control System</i>) dan RTTIC (<i>Road Transport and Traffic Information Center</i>) |
| Diskominfo | NCC (<i>Ngalam Comand Center</i>) dan Sambat Online |

Sumber: diolah dari berbagai sumber, 2017

Oleh karena itu, dengan adanya perubahan pada perspektif administrasi, yang meninggalkan perspektif Old Public Administration (OPA) menuju perspektif New Public Service (NPS) menjadi sebuah keuntungan bagi Kota Malang itu sendiri. Maka dari itu, dalam proses pelayanan publik melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Malang senantiasa harus dapat memanfaatkan model integrasi vertikal dan horizontal, agar pada nantinya masyarakat

akan merasa terbantu dalam mengakses pelayanan publik, tanpa harus mengunjungi instansi atau kantor pemerintah tersebut.

4. Kesimpulan

Pelayanan publik melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Malang telah berhasil dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, terutama melalui cara mengoptimalkan penerapan pada model “Network Service.” Dikarenakan, dengan adanya sistem pemerintahan berbasis elektronik tersebut, maka pada nantinya dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya bagi masyarakat Malang Raya. Dengan demikian bahwa, perubahan pada proses penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik dari yang awalnya masih menerapkan pada sistem “Old Public Administration” menuju “New Public Service” harus selalu untuk dioptimalisasikan dan ditingkatkan. Oleh karena itu, dalam proses pengoptimalisasian terkait pada proses penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Malang dapat untuk dilakukan dalam model “Network Service” dengan melalui cara pada proses integrasi vertikal dan horizontal tersebut. Maka dari itu, transformasi pelayanan publik melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Malang telah memberikan banyak manfaat, umpan balik, dan berbagai kemudahan bagi masyarakat saat ini, terutama bagi masyarakat Malang Raya.

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Malang atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

- Aminudin, N., & Putra, D. A. D. (2014). Langkah–Langkah Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemerintahan Daerah (Pemda) Kabupaten Pringsewu. *Jurnal Tam (Technology Acceptance Model)*, 3.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, D. M. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia. *European Scientific Journal*, 13, 35–99.
- Azmi, I. F., & Asmarianti. (2019). Studi Kebijakan E-Government di Indonesia: Membangun E-Government Yang Berorientasi Pada Kualitas Layanan. *Seminar Nasional Sistem Informasi dan Teknik Informatika Sensitif 2019*, 889–896.
- Havianto, A. (2014). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang Kota Surabaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik). *Jurnal Strategi dan Pelayanan Publik.*, 1–7.
- Juliarso, A. (2019). Analisis Implementasi E-Government dalam Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. 10 (1).
- Kuncoro, W. (2006). *Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. 1, 71–84.

- Mouw, E. (2013). Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Sebuah Kajian Teoritis. *Jurnal Uniera*, 2 (2).
- Nazir, M. (1998). *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Paranata Edu*, 1 (1), 1–13.
- Nurfitriyana, Sjamsuddin, S., & Mindarti, L. I. (2014). Pelayanan Publik dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Sosial (Studi tentang Tahapan Pelayanan Rehabilitasi Gangguan Psikitik Terlantar Pada Dinas Sosial dan Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 3, DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 2 (3), 564–570.
- Paliema, D., Mandey, J., & Ootan, M. (2016). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 1 (37).
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-Govqual: A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29 (1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia)*, 2, 56–65.
- Sufianti, E. (2007). Aplikasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 4 (4), 3.
- Sukmasetya, P., Santoso, H. B., & Sensuse, D. I. (2018). Current E-Government Public Service on User Experience Perspective in Indonesia. In *2018 International Conference on Information Technology Systems and Innovation (ICITSI)* (pp. 159–164).
- Sutopo, B., Wulandari, T. R., Adiati, A. K., & Saputra, D. A. (2017). E-Government, Audit Opinion, and Performance of Local Government Administration in Indonesia. *Australian Accounting, Business, and Finance Journal*, 11 (4), 6–22.
- United Nations. (2008). *UN E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance*. New York: United Nations Publication.
- United Nations. (2010). *UN E-Government Survey 2010: Leveraging E-Government at a Time of Financial and Economic Crisis*. New York: United Nations Publication.
- United Nations. (2012). *UN E-Government Survey 2012: E-Government for the People*. New York: United Nations Publication.
- United Nations. (2014). *UN E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want*. New York: United Nations Publication.

- United Nations. (2016). UN E-Government Survey. 2016: E-Government for Sustainable Development. New York: United Nations Publication.
- United Nations. (2018). UN E-Government Survey 2018: From Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies. New York: United Nations Publication.
- Walton, K., & Rahemtulla, H. (2020). At Your Service: Indonesia's Government Agencies Look to Digital Innovations Amid COVID-19. ADB Blog. Retrieved From <https://blogs.adb.org/blog/your-service-indonesia-s-government-agencies-lookdigital-innovations-amid-covid-19>.
- Wicaksono, F. (2018). Dilema Implementasi E-Government: Analisis Partisipasi Masyarakat-Ferri Wicaksono. 2 (3), 227–236.
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11 (2), 38. <https://Doi.Org/10.23969/Jrbm.V11i2.721>.