

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu:

Administrasi dalam arti sempit, adalah Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarian, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim, menyimpan. (sumber: Dewi, Irra Chrisyanti. (2011:3) Pengantar Ilmu Administrasi) .

Administrasi dalam arti luas, Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya. (sumber: Dewi, Irra Chrisyanti. (2011:3) Pengantar Ilmu Administrasi) .

Konsep administrasi diatas dapat berjalan dengan baik jika didukung dengan kantor yang tersedia, tanpa adanya kantor, konsep administrasi tidak akan berjalan dengan lancar.

Kantor adalah tempat mengurus suatu pekerjaan atau juga disebut tempat bekerja. Oleh karena itu, pengertian kantor dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu berdasarkan fisik dan segi aktivitas. (sumber: Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) )

Berdasarkan konsep administrasi dan kantor diatas, dapat disimpulkan pengertian administrasi perkantoran yaitu perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta menggerakkan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu. ( sumber: Gie, The Liang (2007:3) manajemen perkantoran )

Alasan penulis mengambil judul “Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Berbasis *E-Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPM-PTSP) Kota Semarang” karena penulis mengamati secara langsung tentang tata cara sistem pelayanan pengaduannya. Rendahnya respon instansi penyelenggaran pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat. Rendahnya angka pengaduan ini sebenarnya tidak menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, sebaliknya justru karena masyarakat merasa tidak yakin dengan hasil yang akan diperoleh dengan melakukan pengaduan.

*E-Government* di Indonesia telah berkembang sebelum tahun 2003. Sementara itu pemerintah mulai menyadari perlunya pengembangan *E-Government* diseluruh jajaran pemerintah daerah dan pada tahun 2003 dikeluarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 mengenai pengembangan *E-Government* di Indonesia.

Pelayanan pemerintah yang terkesan lamban dalam menindaklanjuti melalui pemanfaatan *E-Government* menjadi lebih mudah dan lebih meninjau pada kepuasan penggunanya. *E-Government* menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. *E-*

*Government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara langsung sehingga pelayanan menjadi lebih mampu menjalankan tugas dengan tepat.

Dalam konsep *E-Government*, paradigma pelayanan harus dirubah secara total dari datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan dan kegiatan pelayanan sebagaimana bisa kita lihat atau alami harus segera ditinggalkan. Sebagai gantinya adalah papan ketik komputer (*keyboard*), central processing unit (*CPU*), layar monitor, dan jaringan internet.

Selama ini penanganan keluhan masyarakat khususnya di Kota Semarang masih belum maksimal. Sesuai dengan pengamatan penulis, di Kota Semarang pengaduan masyarakat hanya diberikan fasilitas untuk menyampaikan pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui sms, dan lain-lain yang tidak seharusnya ada dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan.

Apabila keadaan di Kota Semarang seperti itu tidak ditangani dengan baik, benar dan tepat maka akan berdampak pada rasa kepercayaan dan kesetiaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan akan menurun.

Memberikan tanggapan terhadap pengaduan yang masuk, merupakan bagian yang sangat penting dalam pengelolaan pengaduan. Kebutuhan akan informasi atau data yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat tentang

pelayanan di Kota Semarang dinilai sudah sangat mendesak, oleh karena itu diperlukan sebuah sistem pengelolaan yang dapat menampung informasi atau data pengaduan dalam suatu sistem komputer. Dengan perkataan lain bahwa Kota Semarang memerlukan penanganan pengaduan yang baik, tepat, dapat membawa hasil yang baik bagi masyarakat dan tidak boros dalam anggaran yang harus dikeluarkan dalam ukuran proses maupun hasil. Sehingga secara lahir maupun batin penanganan yang diberikan baik, benar dan tepat yang tidak merugikan oleh pihak manapun atau dengan kata lain baik, benar an tepat untuk penyedia pelayanan dan penerima pelayanan.



**Gambar 1.1 Sumber : Sistem Pengelolaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPM-PTSP Kota Semarang**

Adapun mekanisme pengelolaan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang yaitu:

### **1. Pengaduan Secara Lisan**

penerimaan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang secara lisan itu dengan cara datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang lantai 3 balaikota Semarang atau melalui telfn 024-3548691 adapun prosedurnya yaitu

- pemohon datang langsung lalu bertemu dengan Petugas
- setelah bertemu petugas maka petugas akan mencatat di formulir pengaduan
- setelah petugas mencatat pengaduan dari pemohon lalu formulir pengaduan tersebut akan naik ke kasubid pengaduan
- setelah itu formulir pengaduan akan naik ke Kepala bidang sistem monitoring Pengaduan
- setelah itu formulir pengaduan akan dibagikan ke Kepala Bidang sesuai aduan.
- setelah itu akan ditindak lanjuti jawaban di formulir pengaduan
- setelah formulir jawaban ditindaklanjuti maka akan naik ke Sekretaris lalu diberikan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

- setelah disetujui oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) maka akan turun formulir jawaban pengaduan ke Kepala bidang sistem mekanisme pengaduan.
- lalu akan turun formulir jawaban pengaduan Kepala Sub Bidang pengaduan setelah itu akan diberikan kepada petugas
- Petugas akan memberikan kepada pemohon jawaban Formulir Pengaduannya.

## **2. Pengaduan Secara Tertulis**

Prosedur pelayanan pengaduan tertulis melalui sarana dan prasarana seperti surat pengaduan, sms, website, e-mail, pohon sarana dan aduan (pohon sardu). adapun prosedurnya yaitu:

- Petugas akan menerima pengaduan melalui sarana dan prasarana yang sudah disediakan untuk melakukan pengaduan.
- Lalu petugas akan mencatat di formulir pengaduan
- setelah petugas mencatat pengaduan dari pemohon maka formulir pengaduan tersebut akan naik ke kasubid pengaduan
- setelah itu formulir pengaduan akan naik ke Kepala bidang sistem monitoring pengaduan
- setelah itu formulir pengaduan akan dibagikan ke Kepala Bidang sesuai aduan.

- setelah itu akan ditindak lanjuti jawaban di formulir pengaduan
- setelah formulir jawaban ditindaklanjuti maka akan naik ke Sekretaris lalu diberikan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)
- setelah disetujui oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) maka akan turun formulir jawaban pengaduan ke Kepala bidang sistem mekanisme pengaduan.
- lalu akan turun formulir jawaban pengaduan Kepala Sub Bidang pengaduan setelah itu akan diberikan kepada petugas
- Petugas akan memberikan kepada pemohon jawaban Formulir Pengaduannya.

Masih terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam melakukan pengelolaan pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota semarang yaitu:

#### **1. Dana penunjang operasional**

Kurangnya anggaran dana penunjang operasional membuat terhambatnya publikasi kepada masyarakat tentang adanya pelayanan pengaduan secara online. Masih banyaknya masyarakat kota semarang yang tidak mengetahui adanya sistem pelayanan pengaduan secara online ini membuat masyarakat kota semarang masih menggunakan metode datang secara langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) kota Semarang untuk melakukan pengaduan. Sehingga hal ini dirasakan masyarakat masih

belum ada pengaruhnya dan lebih menghabiskan banyak waktu dan cukup lama serta dapat menimbulkan banyaknya biaya yang dikeluarkan dalam melakukan pengurusan. Selain itu, perantara-perantara yang muncul, yang sering dikenal dengan sebutan calo sehingga masyarakat harus mengeluarkan uang lagi untuk para calo tersebut.

## **2. Jaringan internet di dpm-ptsp yang terkadang masih mengalami gangguan.**

Dalam pengelolaan Pengaduan Rakyat secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang adanya jaringan internet yang memadai merupakan hal utama dan sangat penting. Karena tanpa adanya akses internet segala bentuk pelayanan pengaduan yang disampaikan masyarakat tidak akan dapat diproses di tim pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Terkadang tim penanganan pengaduan secara online mengalami gangguan saat mengakses di website pengaduan karena jaringan yang tidak stabil.

## **3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengelola sistem pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) membuat terhambatnya sistem pengelolaan pengaduan secara online. Selain itu keterbatasan jumlah pegawai membuat jangka waktu proses penyelesaian pengelolaan pengaduan menjadi lama

serta masih banyaknya tim yang mengelola pengaduan secara online masih banyak yang tidak menguasai tentang Teknologi Informasi.

Didalam sebuah perusahaan baik pemerintah maupun swasta pelayanan publik merupakan hal yang harus diperhatikan. Karena perusahaan yang melakukan pelayanan publik yang membawa hasil bagi perusahaan maka perusahaan tersebut dapat dikatakan telah melakukan pelayanan yang baik.

Tujuan yang ingin dicapai dengan pengelolaan pelayanan pengaduan berbasis *E-Government* yakni untuk mencapai masyarakat yang melakukan pengaduan secara online dan bukan yang melakukan pengaduan secara manual. Pelayanan pengaduan secara online bertujuan untuk memberikan pelayanan tanpa adanya campur tangan dalam perselisihan antara dua pihak pegawai lembaga publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan.

Adapun manfaat dari pengembangan *e-Government* di dalam pengelolaan pelayanan pengaduan yaitu ingin memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, kalangan bisnis dan industri terutama dalam hal kinerja pegawai dan meningkatkan transparansi, kontrol, dan anggaran biaya yang keluar dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan menerapkan konsep *Good Corporate Governance*.

Beberapa contoh yang dapat menunjukkan peningkatan kualitas layanan *E-Government* untuk masyarakat yang diberikan Pemerintah berdasarkan efektifitas dan efisiensi kinerja pegawai adalah:

- a. Adanya keadilan untuk mendapatkan layanan, ini ditunjukkan dengan budaya antri.

- b. Petugas mempunyai kemampuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
- c. Kedisiplinan petugas dan pemberian layanan tepat waktu meningkat karena Pemerintahan mempunyai aplikasi system informasi yang cukup baik.

Pelayanan publik berbasis *E-Government* di Indonesia belum banyak diterapkan, karena pelayanan ini memerlukan pendanaan yang cukup besar. Diperlukannya kesiapan sumber daya manusia, aparat pemerintah, dan kesiapan dari masyarakat.

Perubahan sistem pelayanan perizinan di Kota Semarang ini menimbulkan berbagai permasalahan sebagai dampak dari perubahan tersebut. Dalam merespon perubahan sistem pelayanan perizinan tersebut maka dibutuhkan sebuah manajemen perubahan untuk mengelola dampak dari adanya perubahan tersebut. Adapun perubahan yang dialami oleh organisasi meliputi perubahan struktur organisasi, teknologi, pengaturan fisik, sumber daya manusia, proses, dan budaya organisasi.

Efektivitas dan efisiensi layanan ini dapat dilihat dari layanan yang tepat waktu, cepat, sama untuk semua pengguna layanan, termasuk penerbitan peraturan perizinan yang memudahkan masyarakat. Masih kurang cepatnya penanganan pengelolaan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat membuat sistem pengaduan di Dpm-Ptsp masih kurang efisien. Kurang efisiennya sistem pengelolaan pengaduan di Dpm-Ptsp karena masih kurangnya

Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli dalam melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik

Namun ternyata, fakta penemuan yang terdapat di lapangan melalui beberapa studi terdahulu menyatakan bahwa kondisi penanganan pengaduan atau manajemen pengaduan masih belum berjalan secara optimal dan dianggap belum membawa hasil yang baik. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima.

Pemerintah Kota Semarang melalui penerapan teknologi dan informasi berupaya mengembangkan suatu sistem pengaduan dalam pelayanan publik berbasis pada media elektronik (online) yang terintegrasi dengan jajaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) melalui Pengaduan Rakyat Online (PRO). Perkembangan Pengaduan Rakyat Online (PRO) Semarang bertujuan untuk menyeragamkan penanganan pengaduan di lingkungan pemerintah Kota Semarang agar menjadi pemerintahan yang lebih baik.

Pemerintah Kota Semarang telah membangun situs [semarangkota.go.id](http://semarangkota.go.id) sebagai sarana aplikasi penyedia jasa pelayanan publik berbasis media sosial. Tujuannya adalah untuk membantu berbagai lapisan masyarakat dalam memberikan aspirasi, opini, pengaduan, hingga permintaan informasi, serta menjadi media penyelesaian masalah yang dilaporkan oleh masyarakat. Keberadaan website tersebut juga menjadi alat bantu bagi pemerintah untuk melakukan peningkatan layanan publik dalam melakukan pengaduan secara online.

Dengan adanya pusat pelayanan ini diharapkan penanganan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat terselesaikan dengan baik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang menyediakan pelayanan pengaduan baik melalui internet atau melalui sarana dan prasarana pemerintahan yang lain seperti sms, telepon, website dan pohon sardu.

Sarana dan Prasarana yang belum memadai termasuk kurangnya tempat akses umum merupakan tantangan yang lain. Penyediaan pelayanan pengaduan melalui *E-Government* perlu didukung oleh tingkat penetrasi internet yang tinggi baik dari rumah tangga ataupun stand/kios umum. Sebagai gambaran pada tahun 2001 penetrasi internet baru mencapai 1,9 juta penduduk atau 7,6 persen dari total populasi Indonesia. Pada tahun 2002 dengan 667.000 jumlah pelanggan internet dan 4.500.000 pengguna komputer dan telepon, persentasi penggunaan internet di Indonesia sangatlah rendah. Tingkat penetrasi yang rendah ini juga merupakan suatu kendala.

***(Sumber:Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia/APJII).***

Berdasarkan dari uraian diatas, maka dalam rangka penulisan laporan magang, maka penulis mengangkat judul ***“PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KOTA SEMARANG”***

## **1.2 Pokok Pembahasan**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ruang lingkup pembahasan serta perumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :

- 1.2.1 Bagaimana mekanisme sistem pengelolaan pelayanan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang
- 1.2.2 Apa saja kendala dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang

### **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Dalam penyusunan proposal pengajuan Tugas Akhir ini, tujuan yang dicapai adalah :

1. Mendeskripsikan tentang mekanisme pengelolaan pelayanan pengaduan publik berbasis *E-Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses pengelolaan pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

- a. Menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa mengetahui masalah yang berhubungan dengan mekanisme pelayanan pengaduan secara online
  - b. Menambah pengetahuan tentang pengelolaan pelayanan pengaduan publik berbasis *E-Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang
2. Bagi Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang
    - a. Dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk peningkatan kinerja dan perubahan pelayanan dalam melakukan pengelolaan pelayanan pengaduan .
    - b. Untuk meminimalisir kesalahan dalam melakukan pengelolaan pelayanan pengaduan secara online.
  3. Bagi Program Studi DIII Administrasi Perkantoran
    - a. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi Pemerintah, BUMN, maupun Swasta.
    - b. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi penggunanya.

## 1.4 Kerangka Teori

### 1.4.1 Pengertian Administrasi Perkantoran

Menurut George terry (1966) Administrasi Perkantoran adalah suatu perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan

sebuah perkantoran serta menjadi penggerak kepada mereka yang menjalankannya agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

( sumber: Gie, The Liang manajemen perkantoran (2007:3) )

Menurut Gie (2007) Administrasi Perkantoran dapat di definisikan sebagai perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan lebih dahulu. Ini bersangkutan paut dengan peredaran hidup data dan keterangan perusahaan dari sejak penciptaannya melalui pemeliharaan, penyebaran, dan penyimpanannya kalau memiliki nilai tetap atau pemusnahannya telah usang.

( sumber: Gie, The Liang manajemen perkantoran (2007:3) )

#### **A. Unsur-Unsur Administrasi Perkantoran**

Dalam kegiatan Administrasi Perkantoran terdapat 8 unsur yang berkaitan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

##### **1. Organisasi**

Yaitu mengelompokkan dan menyusun kerangka kerja, jalinan hubungan kerja sama diantara para pekerja dalam suatu wadah untuk mencapai tujuan tertentu.

##### **2. Manajemen**

Kegiatan ini berfungsi merencanakan, mengorganisasikan, membina, membimbing, menggerakkan, dan mengawasi sekelompok

orang serta mengerahkan segenap fasilitas agar tujuan yang telah ditentukan dapat dicapai dengan baik.

3. Komunikasi

Yaitu kegiatan menyampaikan berita, pemberian ide, dan gagasan dari seseorang kepada orang lain, yang bersifat timbal balik antara pimpinan dengan pimpinan, pimpinan dengan bawahan, baik secara formal maupun non formal.

4. Informasi

Yaitu kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, menyebarkan, dan menyimpan berbagai informasi.

5. Personalia

Yaitu kegiatan mengatur dan mengurus penggunaan tenaga kerja.

6. Keuangan

Yaitu kegiatan mengatur dan mengolah penggunaan sumber daya sekaligus bertanggung jawaban penggunaan dana.

7. Perbekalan

Yaitu kegiatan merencanakan, mengurus, dan mengatur penggunaan peralatan kerja.

8. Humas

Yaitu kegiatan menciptakan hubungan dan dukungan yang baik dari lingkungan masyarakat sekitar terhadap perusahaan.

#### 1.4.2 *E-Government*

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat secara global, cukup menarik perhatian banyak kalangan tidak terkecuali sektor pemerintahan. Sikap pemerintah daerah dalam merespon perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sejauh ini dapat dikatakan cukup baik. Pemanfaatan dan pengembangan sumber daya teknologi informasi dan komunikasi di daerah, memberikan gambaran penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Pemerintahan berbasis media elektronik atau dikenal dengan *E-Government* menjadi populer seiring perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Mernurut Bank Dunia (World Bank), *E-Government* adalah pelayanan berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi seperti *wide area network, internet dan mobile computing* oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan (sumber: Indrajit Richardus E, 2006:6 buku *Electronics Government*)

Berdasarkan beberapa pendefinisian diatas dapat dilihat bahwa *E-Government* identik dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan oleh lembaga pemerintahan untuk

meningkatkan kinerja pegawai dan layanan serta hubungan antar pemerintah dengan pihak-pihak lain. Dalam hal ini lembaga pemerintahan yang dimaksud adalah lembaga pemerintahan daerah. Jadi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi adalah pada sistem aturan atau proses yang terstruktur, yang digunakan untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Ada 4 tipe relasi *electronic government*, yaitu:

- a. G-to-C,
- b. G-to-B,
- c. G-to-G
- d. G-to-E.

(Sumber: indrajit ,2002 buku Electronic Government)

**a. *Government to Citizens***

Tipe pemerintah untuk masyarakat ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yakni dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe pemerintah untuk masyarakat ini 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.

***b. Government to Business***

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan yakni membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah Negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Diperlukan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

***c. Government to Government***

Di era globalisasi sekarang terlihat jelas adanya kebutuhan bagi sebuah Negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk saling berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya terhitung pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar Negara dan kerjasama antara Negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

#### **d. *Government to Employees***

Pada akhirnya, aplikasi *E-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Berbagai jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan konsep pemerintah untuk perusahaan ini antara lain sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.

#### **Aspek keberhasilan penerapan e-Government:**

##### **1. *Support***

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan. dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E-Government* dan bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *E-Government*.

##### **2. *Capacity***

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *E-Government* terkait

menjadi kenyataan. Sumber daya manusia dan Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.

### **3. Value**

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa. Berbagai inisiatif *E-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *E-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

#### ***Tujuan Penerapan E-Government***

Tujuan *electronic government* adalah untuk meningkatkan akses warga Negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

#### **1.4.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat dicitakan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan.

*(sumber:Layanan Publik sinanmbela, 2008:5)*

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti di gambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memeperdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan

setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan dari aparatur pemerintah.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis diatas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa pelayanan yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsinya tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh membedakan masyarakat.

Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai pemegang kewenangan dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi.

Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya.

#### **1.4.4 Pengaduan pelayanan Publik**

Pengaduan atau laporan dapat dilakukan dalam hal terjadinya suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak lain dimana tindakan tersebut mengakibatkan ataupun menimbulkan kerugian dipihak lain, dan tindakan yang mengakibatkan kerugian tersebutlah yang disebut sebuah pelanggaran. Dan pelanggaran ini tidak hanya dilakukan oleh individu secara pribadi atau kelompok, tapi juga dapat terjadi ketika pelaku pelanggaran adalah aparat negara atau pemerintahan, bahkan bagi kaum profesional pun tidak menutup kemungkinan dapat melakukan pelanggaran dalam melaksanakan profesi yang dijalannya.

Adapun hal-hal yang secara umum dapat dilaporkan adalah terkait penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh penyelenggara atau pejabat negara dalam tugasnya atau dalam memberikan pelayanan umum, berikut di bawah ini contoh-contohnya :

1. Penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan umum
2. Tingkah laku serta perbuatan yang menyimpang dari kewajiban hukum.

a) **Tugas dan Fungsi Pengaduan Masyarakat** yaitu:

a. **Tugas** : menerima, mengelola, mengklarifikasi, mengkonfirmasi, monitoring dan mengevaluasi pengaduan dari masyarakat.

b. **Fungsi**: mengkoordinasi pelaksanaan tugas, menerima dan mengolah, membina dan mengendalikan , memverifikasi, mengklarifikasi, menginformasikan, mengkonfirmasi monitoring evaluasi dan melaporkan.

**b) Jenis pengaduan Masyarakat**

a. **Pengaduan secara tidak langsung** : pernyataan pengadu melalui media telepon, SMS, website dan media sosial yang ditunjukan kepada masyarakat kepada Pemerintah Kota Semarang.

b. **Pengaduan secara langsung** : pengaduan melalui media kotak pengaduan Masyarakat (P3M).

**c) Prosedur Pengaduan Masyarakat**

a. **Pengaduan Langsung datang atau Melalui telepon**

b. **Pengaduan secara tertulis**



## **1.2 Sumber : *Sistem Pengelolaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu***

### ***Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang***

#### **1.4.5 Pelayanan Terpadu**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya lebih cepat dan di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (one stopservice) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. (sumber: PERMENDAGRI Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.)

#### **1.4.6 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpm-Ptsp) Kota Semarang**

Pelayanan dalam Pemerintahan di Negara Republik Indonesia terus semakin di perbaiki dan di permudah untuk kita. Salah satunya Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang melakukan upaya penyederhanaan layanan baik Perizinan maupun nonperizinan yaitu dengan menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu . Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintahan baik perizinan maupun non perizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap

Permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat.

Program ini di lakukan dengan harapan dapat melayani Masyarakat dengan lebih baik dan lebih mudah dari sebelumnya, Melayani Masyarakat dengan lebih cepat, lebih ramah, bebas Pungli pastinya, Lebih Transparan, dan lebih jelas dari Persyaratan, biaya dan waktunya.

selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) mengelola perizinan dan nonperizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan kearnanan berkas.

### **1.5 Metode Penelitian**

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan ( Sumber: Sugiyono, 2006:1 metode penelitian). Metode penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

#### **1. Metode Penelitian Kuantitatif**

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data

bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sumber:Sugiyono,2006:14 metode penelitian).

## 2. Metode Penelitian Kualitatif

Penelitian data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif karena menggunakan kondisi obyek yang alamiah dengan mengambil beberapa teknik pengumpulan data dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang mendeskripsikan tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Berbasis *E-government* di Dpm-Ptsp Kota Semarang.

### 1.5.1 Fokus dan Lokus Penelitian

#### 1.5.1.1 Fokus Penelitian

Fokus dalam pembuatan Proposal Pengajuan Tugas Akhir ini adalah Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Berbasis *E-Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang.

#### 1.5.1.2 Lokus Penelitian

Lokus yaitu suatu tempat yang dipilih untuk melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang  
Alamat : Jalan Pemuda No. 148 Semarang 502132  
Website : [www.bppt.semarangkota.go.id](http://www.bppt.semarangkota.go.id)

No. Telp : (024) 3548691

### **1.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Terdapat tiga teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu dengan wawancara, dan observasi.

#### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara interaksi tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau informan yang dipercaya mampu memberikan sumber data yang diharapkan oleh peneliti.

Teknik wawancara tanya jawab secara langsung dilakukan penulis kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, yaitu Pegawai Seksi Sistem Informatika di Bidang Sistem Informasi, Monitoring dan Evaluasi Perizinan.

#### **2. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan adalah cara pengumpulan data dengan cara mencari dan memilih teori-teori dari buku-buku yang mendukung atau dapat dipakai dalam pemecahan masalah penelitian yang dirumuskan.

#### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data-data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kajian yang diteliti berupa catatan, transkrip, buku, foto, dan sebagainya.

### 1.5.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data penelitian (informan) melalui wawancara.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder dapat dikatakan sebagai sumber kedua karena data yang diperoleh melalui studi pustaka yang sesuai dengan penelitian ini

### 1.5.4 Fenomena penelitian

Fenomena penelitian adalah hal-hal yang dapat disaksikan dengan panca indera dan dapat di terangkan secara ilmiah. Kejadian yang sangat menarik perhatian atau luar biasa sifatnya. (Sumber: WJS.Poerwadarmita,2008:330 metode penelitian)

Fenomena tersebut antara lain :

#### 1. Mekanisme sistem pengelolaan pelayanan pengaduan di Dpm-Ptsp Kota Semarang

Pada hakikatnya pengelolaan pengaduan dengan sistem satu pintu tidak bisa dilakukan oleh satu organisasi atau lembaga saja.

Dibutuhkan dukungan dan kerjasama serta komitmen dari pihak yang tergabung di dalamnya. Dapat diamanati melalui fenomena berikut:

1) **Penerimaan pengaduan secara Lisan**

- Pemohon datang ke kantor Dpm-Ptsp
- Melalui telp 024-3548651

2) **Penerimaan pengaduan secara Tertulis**

- Surat Pengaduan
- Sms: 08112757425
- Dpmpptsp.Semarangkota.go.id
- Pohon Sardu

3) **Petugas yang menangani Pengaduan**

- menguasai teknologi informasi
- memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

4) **Pencatatan Pengaduan**

- Pencatatan pengaduan di tulis di Form Pengaduan

5) **Pengarahan Form Pengaduan**

- Pengarahan form pengaduan kepada pimpinan
- Penyelesaian lembar jawaban form pengaduan diberikan petugas yang menangani pengaduan
- Lembar jawaban form pengaduan di berikan ke pemohon setelah ditindak lanjuti

2. **Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pelayanan pengaduan publi secara online di Dpm-Ptsp Kota Semarang**

implementasi e-government khususnya di Indonesia banyak yang mngalami kegagalan, karena adanya kesalahan paradigma tentang E-Government yang tidak sesuai dengan konsep yang benar dan adanya faktor yang mempengaruhi terciptanya efektivitas pengelolaan dalam pelayanan pengaduan

Dapat diamanati melalui fenomena berikut:

- a) Faktor pendukung
  - Sarana dan prasarana pengaduan
- b) Faktor penghambat