

# **Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan**

## **Studi tentang Program Penerimaan Siswa Baru (PSB) Real Time Online Dinas Pendidikan Kota Malang**

**Yuliatina Pratiwi, Andy Fefta Wijaya, Wima Yudo Prasetyo**  
*Jurusan Administrasi Publik, FIA, Universitas Brawijaya Malang*  
*Email : yuliatinapratiwi@yahoo.com*

---

### **Abstract**

*The research was carried out of the demands of the information society that demands government to provide public services that fit their needs. To cope with the demand, the government adopted the use of information and communication technology called e-Government. PSB Real Time Online is a form of electronic services (e-Services) in the field of education in the city of Malang. This research uses a qualitative method with focuses on the problem : How is the implementation of e-Service in the PSB program Real Time Online? How the result of the implementation of e-Service program PSB Real Time Online in Good Governance perspective? Results from the study showed that the implementation of the program PSB Real Time Online is successful in carrying out public services to adopt the application of information and communication technologies and realizing the principles of Good Governance especially transparency, efficiency, and simplicity. Sustained socialization to the community through both print and electronic media has done before the implementation so that the implementation of Real Time Online PSB community understands the mechanisms that must be implemented if they follow the registration and data collection at the school so there is no procedural error.*

**Keywords : E-Service, Public Organization, Education services, PSB Real Time Online**

---

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan karena adanya tuntutan dari masyarakat informasi yang menuntut pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Untuk menghadapi adanya tuntutan tersebut pemerintah mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut *e-Government*. *PSB Real Time Online* merupakan sebuah bentuk pelayanan elektronik (*e-Service*) dibidang pendidikan di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus permasalahan Bagaimana implementasi *e-Service* pada program *PSB Real Time Online* dan hasil kerja dari implementasi *e-Service* program *PSB Real Time Online* dalam perspektif *Good Governance*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program *PSB Real Time Online* berhasil dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dan mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance* terutama dalam aspek transparansi, efisiensi dan kesederhanaan. Sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun elektronik pada jauh-jauh hari sebelum pelaksanaan sehingga dalam pelaksanaan *PSB Real Time Online* masyarakat sudah memahami mekanisme yang harus dilaksanakan apabila mereka mengikuti pendaftaran dan pendataan di sekolah sehingga tidak ada lagi kesalahan prosedur.

**Kata Kunci : E-Service, Organisasi Publik, Pelayanan Pendidikan, PSB Real Time Online**

---

### **Pendahuluan**

Dewasa ini, administrasi publik harus menyesuaikan dengan lingkungan untuk mencapai tujuan negara. Salah satu faktor yang mempengaruhi lingkungan administrasi

adalah globalisasi. Pengaruh globalisasi juga membawa dampak perubahan kepada ciri masyarakat, masyarakat yang terbawa arus dalam dampak era globalisasi dikenal dengan masyarakat berbasis informasi (*information*

*based society*). Masyarakat informasi adalah masyarakat dengan kebebasannya. Masyarakat informasi adalah masyarakat yang bebas yang bisa memilih dan menuntut apa yang mereka inginkan sesuai dengan kebutuhan mereka. Pengaruh lingkungan dan globalisasi yang membawa dampak pada ciri masyarakat yang berbasis informasi ini, membuat organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas yang tercemrin dari adanya prinsip-prinsip *Good Governance* yaitu: transparan, akuntabilitas, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, responsif, efektif dan efisien. (Sinambela, 2006,h.6)

Dalam bidang pendidikan, pemerintah mengadopsi penggunaan *e-Government* tersebut dengan adanya inovasi yang diberikan dalam memberikan pelayanan pendidikan. Sistem layanan elektronik yang kemudian disebut *e-Services* merupakan satu aplikasi terkemuka yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu implementasi *e-Service* di bidang pendidikan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Malang adalah dengan adanya program PSB (Penerimaan Siswa Baru) oleh Dinas Pendidikan Kota Malang. PSB *online* merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk melakukan otomatisasi seleksi penerimaan siswa baru, mulai dari proses pendaftaran, seleksi, hingga pengumuman hasil seleksi, yang dilakukan secara online dan berbasis waktu nyata (*real time*).

PSB *Real Time Online* merupakan sebuah bentuk pelayanan elektronik (*e-Service*) dibidang pendidikan. *E-service* di klaim sebagai salah satu alternatif solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan paparan diatas, maka penulis berkeinginan untuk mengajukan sebuah penelitian yang berjudul "Implementasi *E-Service* pada Organisasi Publik di bidang Pelayanan Pendidikan (Studi tentang Program PSB (Penerimaan Siswa Baru) *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang"

## Kajian Pustaka

### 1. *Good Governance*

#### 1.1. Pengertian *Good Governance*

*Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang

solid dan bertanggungjawab, serta efektif dan efisien dan menjaga kesinergisan antara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat. Sedarmayanti (2004,h.4)

#### 1.2. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Gambir Bhatta dalam Widodo (2001 : 25) mengungkapkan unsur utama governance, yaitu

- a. Akuntabilitas (*accountability*) : Akuntabilitas merupakan suatu tolak ukur dimana dana publik digunakan secara tepat untuk tujuan dimana dana tersebut tadi ditetapkan dan tidak digunakan secara ilegal.
- b. Transparansi (*transparency*) : Transparansi lebih mengarah pada segala kebijakan dan implementasi kebijakan baik di pusat maupun daerah harus selalu dilaksanakan secara terbuka dan diketahui umum.
- c. Keterbukaan (*openness*) : keterbukaan mengacu kepada terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
- d. Kerangka hukum (*rule of law*) : Setiap kebijakan publik dan peraturan perundangan harus selalu dirumuskan, ditetapkan dan dilaksanakan berdasarkan prosedur baku yang telah melembaga dan diketahui oleh masyarakat umum, serta memiliki kesempatan untuk mengevaluasinya.

## 2. Pelayanan Publik

### 2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2006,h.5)

### 2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut KepMenPan 81/1995 kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari indikator, seperti :

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan umum menjadi mudah,

- lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja.
  3. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
  4. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
  5. Efisien, yaitu persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan.
  6. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar, dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.
  7. Keadilan yang merata, yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
  8. Ketepatan waktu, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### 3. *E-Government*

#### 3.1. Definisi *e-Government*

Indrajit (2002,h.4) mengungkapkan bahwa *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan yang selama berjalan.

#### 3.2. Tujuan dan Manfaat *e-Government*

Tujuan pengembangan *e-Government* berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 (Main, 2010,h.3) :

- a. Untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.
- b. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* : (Indrajit, 2002,h.5 )

- a. 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.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. 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.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

#### 3.3. Aktor Pelaksana dan Sarana Prasarana Pendukung *e-Government*

Keberhasilan pembangunan *e-Government* tidak terlepas dari 5 komponen dasar yaitu : (Koswara, 2008,h.-53)

1. Perangkat keras yang meliputi perangkat computer, sistem jaringan dan sistem telekomunikasi.
2. Perangkat lunak meliputi sistem operasi, bahasa pemrograman dan aplikasi computer yang digunakan.

3. Data meliputi data tekstual, suara, gambar, video dan data spatial. Kebutuhan pengolahan, penyimpanan dan penyebarluasan data untuk *e-Government* sangat bervariasi hal ini ditentukan dengan jenis data dan jumlah data yang diolah.
4. Prosedur meliputi cara menginstal perangkat lunak yang dibangun artinya harus ada dokumen pendukung untuk membantu para pengguna dalam melaksanakan pekerjaannya.
5. Sumber daya manusia meliputi “system analyst” yang mempunyai keahlian dalam menganalisa sistem.

#### 3.4. Tipologi Pelayanan *e-Government*

- a. *Publish* :komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat melalui internet.
- b. *Interact* :Jenis merupakan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan terdapat fasilitas searching dan diskusi.
- c. *Transact*:Jenis ini merupakan interaksi dua arah hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya

#### 3.5. Tipe Relasi *e-Government*

Di dalam konsep *e-Government* dikenal empat jenis klasifikasi : (Indrajit, 2002,h.41-45)*Government to Citizens* (G2C) yaitu hubungan pemerintah dengan masyarakat, *Government to Business* (G2B) yaitu hubungan pemerintah dengan sektor swasta, *Government to Government* (G2G) yaitu hubungan pemerintah dengan pemerintah dan *Government to Employees* (G2E) yaitu hubungan pemerintah dengan perusahaan.

#### 3.6. Hambatan dan tantangan dalam *e-Government*

Hambatan dan tantangan dalam penerapan *e-Government* menurut hasil pengamatan Kementerian Komunikasi dalam Prihanta (2010:4) sebagai berikut :

- a. *E-Leadership* : prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

- b. Infrastruktur jaringan informasi : kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses kualitas, lingkup dan biaya jasa akses.
- c. Pengelolaan informasi : kualitas dan kemana pengeloaan informasi.
- d. Lingkungan bisnis : kondisi pasar, sistem perdagangan dan regulasi yang membentuk konteks perkembangan bisnis teknologi infomasi.
- e. Masyarakat dan sumber daya manusia : difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

#### 4. *E-Service* dalam Organisasi Publik

Menurut Schedler dan Scharf dalam “*Exploring The Interrelations Between Electronic Government And The New Public Management*” (2001,h.780) megungkapkan bahwa “*Electronic Public Services (ePS) is a part of e-government that is visible to customers and citizens, and its conception is decisively coined by the demands and abilities of the benefit recipients*”.

#### Metodelogi Penelitian

Penelitian menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :  
 A. Implementasi program PSB *Real Time Online* sebagai upaya perwujudan pelaksanaan *e-Service* dilihat dari : (1) Profil program PSB *Real Time Online* Dinas Pendidikan Kota Malang : a. Aspek aktor pelaksana atau sumberdaya manusia dalam melaksanakan program PSB *Real Time Online*, b. Proses pelaksanaan program PSB *Real Time Online*, c. Aspek sarana prasarana dalam pelaksanaan program PSB *Real Time Online*, (2) Tipologi atau jenis layanan PSB *Real Time Online*, (3) Tipe relasi program PSB *Real Time Online*, (4) Hambatan dalam pelaksanaan program PSB *Real Time Online* baik internal maupun eksternal, (5) Respon pengguna (user) terhadap kualitas layanan Program PSB *Real Time Online*.  
 B. Hasil kerja implementasi program PSB *Real Time Online* dilihat dari perspektif *Good Governance*, yang meliputi :Transparansi, Efisien dan Kesederhanaan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian

ini adalah analisis model interaktif (Miles dan Hubberman, 1992, h.18-20)

## **Pembahasan**

### **Implementasi *e-Service* pada Program PSB *Real Time Online***

#### **1. Profil Program PSB *Real Time Online***

PSB *Real Time Online* merupakan perwujudan pelaksanaan *e-Government* dalam pelayanan pendidikan. Di dalam pelaksanaannya PSB *Real Time Online* mempunyai tujuan dan manfaat atau keuntungan baik bagi Dinas Pendidikan dan sekolah atau bagi orang tua siswa dan siswa. Dalam pencapaian tujuan Dinas Pendidikan berhasil dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dengan memanfaatkan pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses mudah dan murah oleh masyarakat sesuai dengan pendapat Main (2010, h.3). Manfaat yang dirasakan bagi masyarakat, sekolah dan Dinas Pendidikan seperti memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholders*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara. Manfaat ini sesuai dengan manfaat program PSB *Real Time Online* yang memberikan efektivitas dan efisiensi baik bagi Dinas Pendidikan dan sekolah maupun masyarakat.

#### **1.1. Aspek Aktor Pelaksana atau Sumberdaya Manusia dalam Melaksanakan Program PSB *Real Time Online***

Koswara (2008, h.50-53) mengungkapkan bahwa, sumber daya manusia meliputi "system analyst" yang mempunyai keahlian dalam menganalisa sistem, diperlukan kalau akan membuat sistem informasi yang baru, sebelumnya harus dianalisis sistem yang sedang berjalan, lalu ditentukan perbaikan apa yang harus dilakukan, programmer yang punya keahlian membuat dan mengembangkan program komputer terutama yang berbasis OSS sehingga akan dengan mudah dan cepat dalam membuat perangkat lunak yang diperlukan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian di lapangan bahwa panitia PSB Online dapat menguasai pengetahuan tentang computer.

Panitia operator di masing-masing sekolah adalah mereka yang berasal dari tenaga IT sehingga jika dalam proses pelaksanaan mengalami masalah terkait sistem, mereka dapat mengatasi masalah tersebut. Aktor pelaksana dalam PSB *Real Time Online* berasal dari tenaga IT yang memenuhi persyaratan sebagai operator dan mereka dapat bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing.

#### **1.2. Proses Pelaksanaan Program PSB *Real Time Online***

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan, semua SMA Negeri di Kota Malang otomatis mengikuti program Dinas pendidikan yaitu *PSB Real Time Online*, dalam pelaksanaan tersebut, calon pendaftar dapat memilih seluruh sekolah karena tidak diberlakukannya sistem rayonisasi. Hal ini memberikan kesempatan yang besar kepada calon pendaftar untuk bersekolah di sekolah negeri. Adapaun syarat untuk mendaftar di sekolah tersebut siswa SMP atau sederajat lulusan tahun 2012 atau 1 tahun sebelumnya yaitu tahun 2011. Terdapat dua tahap yaitu tahap pendataan dan pendaftaran. Tahap pendaftaran dilakukan di seluruh sekolah negeri Kota Malang. Khusus untuk siswa luar Kota Malang sebelum melakukan pendaftaran, calon pendaftar harus melakukan pendataan atau registrasi, karena data mereka belum ada di database Dinas Pendidikan Kota Malang.

Dengan adanya PSB *Real Time Online* masyarakat mendapatkan pelayanan berbentuk elektronik (*e-Service*). *E-Service* merupakan layanan elektronik yang menyangkut pengiriman informasi dan layanan melalui internet (Rocheleau, 2006, h.129). Layanan PSB *Real Time Online* ini dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan hanya melalui akses internet yaitu melalui situs <http://malang.siap-ppdb.com>. Dalam situs terdapat berbagai informasi yang ada antara lain : aturan dan prosedur, jadwal pelaksanaan, alur pendaftaran, info sekolah, daya tampung, data pendaftar, hasil seleksi, statistik PSB, info sebaran NUN, unduh peringkat NUN SD, arsip PSB tahun lalu, info dan berita, pesan anda, fasilitas SMS, sistem SIAP *online*. Dalam situs tersebut dapat digambarkan bahwa terdapat interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti contoh bahwa

masyarakat diberikan layanan mengirim pesan dan fasilitas SMS. Masyarakat tidak lagi perlu jauh-jauh untuk bertanya mengenai informasi terkait PSB *Real Time Online* kepada sekolah ataupun Dinas Pendidikan namun hanya lewat SMS, masyarakat mendapatkan respon jawaban yang mereka inginkan.

### **1.3. Aspek Sarana dan Prasarana dalam Pelaksanaan Program PSB *Real Time Online***

Perangkat atau piranti komputer yang digunakan haruslah yang bisa menunjang kinerja sistem PSB *Real Time Online*. Dinas Pendidikan memberikan rekomendasi khusus terkait aplikasi software yang digunakan dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Ketiga aplikasi yang digunakan oleh operator sekolah yaitu browser internet, Microsoft excel dan komputer, harus terkoneksi dengan baik agar nantinya dalam proses pelaksanaan tidak terasa lambat pada saat menampilkan informasi lewat internet, tidak macet dan tidak ada gangguan lainnya. Secara keseluruhan sarana dan prasarana yang digunakan dalam PSB *Real Time Online* sesuai dengan pendapat Koswara (2008:50-53) yang mengungkapkan 5 komponen dasar keberhasilan pembangunan *e-Government* seperti di atas.

### **2. Tipologi atau Jenis Layanan PSB *Real Time Online***

Dalam PSB *Real Time Online* jenis layanan yang diberikan adalah *publish* dan *interact*. Dinas Pendidikan Kota Malang menyediakan informasi mengenai PSB *Real Time Online* melalui internet yang dapat diakses melalui situs <http://malang.siapppdb.com>. Dalam situs terdapat berbagai informasi yang ada antara lain : aturan dan prosedur, jadwal pelaksanaan, alur pendaftaran, info sekolah, daya tampung, data pendaftar, hasil seleksi, statistik PSB, info sebaran NUN, unduh peringkat NUN SD, arsip PSB tahun lalu, info dan berita, pesan anda, fasilitas SMS, sistem SIAP *online*. Dinas Pendidikan Kota Malang mempublikasikan data yang dilakukan oleh operator dengan sistem login yang diproteksi dengan password. Masyarakat dapat secara langsung mengakses melalui internet baik dengan piranti computer maupun handphone dengan mengakses situs <http://malang.siapppdb.com> dan mencari data yang dibutuhkan. Masyarakat akan mendapatkan informasi

secara *up to date* proses pelaksanaan PSB secara *Real Time Online* yang memiliki kemampuan portabel yang dapat dengan mudah diakses dari lokasi manapun baik melalui internet maupu intranet.

Sedangkan jenis layanan *interact* merupakan komunikasi dua arah antara pemerintah dan meraka yang berkepentingan. Di dalam PSB *Real Time Online* ini, masyarakat dapat melakukan *searching* terkait informasi khusus yang mereka butuhkan melalui pesan fasilitas pesan anda. Dan dapat mendapatkan informasi terkait proses maupun hasil seleksi PSB *Real Time Online* melalui SMS (*Short Message Service*) dari berbagai operator telepon seluler di Indonesia. Dalam hal ini masyarakat mendapatkan kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai proses maupun hasil dari PSB *Real Time Online*.

PSB *Real Time Online* tidak termasuk dalam jenis pelayanan *transact* karena didalam PSB *Real Time Online* masyarakat tidak dipungut biaya atau gratis dalam menerima layanan. Dinas Pendidikan merupakan organisasi publik dan sudah sepatutnya apabila dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, organisasi publik tidak mendapatkan keuntungan.

### **3. Tipe Relasi Program PSB *Real Time Online***

Dalam mencapai pemerintahan yang baik dibutuhkan adanya kerjasama yang baik antara pemerintah, swasta dan masyarakat. Berdasarkan pengamatan penulis, Program PSB *Real Time Online* ini termasuk dalam jenis *Government to Citizens* (G2C) dan *Government to Business* (G2B).

Menurut Indrajit (2002,h.41-45) *Government to Citizens* merupakan aplikasi *e-Government* dimana pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dinas Pendidikan Kota Malang melalui PSB *Real Time Online* memudahkan masyarakat dengan pelayanan pendidikan yaitu dalam penerimaan siswa baru yang hanya cukup di akses melalui internet sehingga masyarakat tidak perlu datang ke sekolah tujuan. Interaksi tersebut diwujudkan dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Dalam situs <http://siap.malang-ppdb.com> tercantum informasi mengenai

pelaksanaan PSB *Real Time Online*, diantaranya informasi mengenai tata cara dan ketentuan umum, jadwal pelaksanaan, daya tampung, hasil seleksi sementara dll.

Hubungan antara pemerintah dan swasta dalam ranah *e-Government* disebut dengan *Government to Business (G2B)*. Diperlukan adanya relasi dan interaksi antara pemerintah dan sektor swasta untuk menjalankan roda pemerintahannya. Dinas Pendidikan bekerjasama dengan PT. Telkom untuk menyediakan pelayanan penerimaan siswa baru secara *online*. Dalam hal ini antara Dinas Pendidikan dan PT. Telkom melakukan proses secara merger dengan sistem kontrak kerja sesuai dengan regulasi dan hukumnya.

#### **4. Hambatan dalam Pelaksanaan Program PSB Real Time Online baik Internal maupun Eksternal**

Hambatan PSB *Real Time Online* di Kota Malang adalah mengenai masyarakat dan sumber daya manusia. Dinas Pendidikan Kota Malang dan sekolah penyelenggara sudah sepenuhnya melakukan sosialisasi secara langsung maupun melalui media elektronik. Namun sosialisasi tersebut belum sepenuhnya tepat sasaran. Sikap apatisme dari masyarakat yang seakan enggan tahu adanya mekanisme mengenai sistem ini menjadikan kendala pada saat pelaksanaan mereka banyak menemui kesulitan. Solusi untuk mengatasi sosialisasi yang belum tepat sasaran kepada masyarakat adalah dengan memberikan penekanan sosialisasi kepada masyarakat golongan status sosial ekonomi menengah keatas terlebih dahulu, karena mereka lebih dekat dengan teknologi internet. Sehingga mereka akan mampu menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan *e-Government*. Hambatan tersebut sesuai dengan Menurut Prihanta (2010,h.4) yang mengungkapkan hambatan dan tantangan dalam penerapan *e-Government* Masyarakat dan sumber daya manusia : difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

#### **5. Respon Pengguna (user) terhadap Kualitas Layanan Program PSB Real Time Online**

Dalam menyediakan pelayanan pelayanan publik dalam penerimaan siswa baru secara online, Dinas Pendidikan harus mempunyai standar tertentu untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, Dinas Pendidikan dituntut untuk mencapai beberapa indikator, antara lain :

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta dimengerti (Sinambela, 2006,h.6). Dengan melalui situs resmi PSB *Real Time Online* masyarakat dengan mudah dapat mengakses seluruh informasi yang diinginkan dalam proses pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Masyarakat dapat mengetahui dari proses pendaftaran sampai pada hasil seleksi. Dinas Pendidikan mempublikasikan semua data terkait proses pelaksanaan PSB *Real Time Online*.
2. **Ketepatan waktu**, yaitu agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (KepMenPan 81/1995). Dengan adanya Program PSB *Real Time Online*, maka penerimaan siswa baru akan ditutup melalui sistem secara otomatis ditutup sesuai dengan yang telah ditentukan. Sehingga apabila sistem telah ditutup calon siswa baru tidak bisa mendaftar secara online.
3. **Efisien**, publik menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat dan tidak banyak membuang energi (Dwiyanto, 2006,h.147-171). Dalam pelaksanaan PSB *Real Time Online* masyarakat tidak perlu datang ke sekolah tujuan untuk mendaftar atau mengupdate informasi seputar proses pelaksanaan penerimaan siswa baru. Masyarakat dapat mendaftar ke sekolah yang telah terdaftar dalam PSB *Real Time Online* dan dapat mengakses berbagai informasi melalui situs <http://malang.siap-ppdb.com> dan dapat mengirim pesan baik melalui situs ataupun melalui SMS apabila mereka mengalami kesulitan atau apabila ada pertanyaan seputar PSB *Real Time Online* dan tim yang telah ditunjuk akan

langsung memberikan klarifikasi terhadap pertanyaan ataupun keluhan-keluhan yang muncul.

4. Kesamaan hak, semua masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama (Sinambela, 2006,h.6). Pelayanan yang sama terjadi mulai dari tahap awal sampai pada tahap akhir PSB *Real Time Online*. Misalnya harus antri dahulu untuk kemudian bisa dimasukkan dalam database dari masing-masing sekolah. Tidak ada pengecualian untuk siapapun sesuai urutan dan proses yang berlaku. Kesamaan hak juga ditunjukkan karena penilaian sistem PSB *Real Time Online* tahun 2012 ini obyektif yaitu dengan NUN.

#### **Hasil Kerja Implementasi Program PSB *Real Time Online* dilihat dari Aspek Transparansi, Efisien dan Kesederhanaan.**

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti di lapangan, PSB *Real Time Online* memberikan manfaat bagi masyarakat, Dinas Pendidikan dan Sekolah. Secara keseluruhan hasil kerja implementasi program PSB *Real Time Online* meningkatkan aspek transparansi, efisien dan kesederhanaan bagi masyarakat, Dinas Pendidikan dan sekolah.

Bagi masyarakat penyediaan informasi mengenai aturan dan prosedur yang harus diikuti oleh calon pendaftar, jadwal pelaksanaan, alur pendaftaran, daya tampung, data pendaftar, hasil seleksi dan rentang nilai masing-masing sekolah jelas terdapat dalam situs <http://siap.malang-ppdb.com> bahasa yang digunakan dalam situs tersebut mudah dimengerti dan jelas. Masyarakat diberi kemudahan dalam mengakses informasi melalui komputer atau handphone yang tersambung dengan internet dan melalui SMS. Masyarakat bisa melakukan pengaduan dan keluhan terkait dengan masalah yang mereka rasakan dengan mendatangi Dinas Pendidikan atau melalui SMS ke nomor 3499 dan melalui fasilitas pesan anda dalam situs. Bagi sekolah dan Dinas Pendidikan transparansi terwujud dengan adanya sistem PSB *Real Time Online* karena dalam penilaian sistem menggunakan NUN sehingga penilaiannya obyektif dan tidak ada suap

menyuap untuk bisa diterima di sekolah yang diinginkan.

Bagi masyarakat sistem PSB *Real Time Online* merupakan pelayanan publik yang efisien, hal tersebut dikarenakan biaya pendaftaran PSB *Real Time Online* gratis, masyarakat bisa mengakses informasi melalui internet sehingga tidak perlu datang ke sekolah tujuan. Hal ini sesuai dengan pendapat Dwiyanto (2006:147-171), dari perspektif pengguna layanan, publik menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti di lapangan, bagi masyarakat PSB *Real Time Online* merupakan program penerimaan siswa baru yang sederhana. Masyarakat cukup datang ke salah satu sekolah di Kota Malang dengan menyerahkan persyaratan yaitu SKHUN ijazah tahun 2012/2013 atau tahun 2011/2012. Setelah dilakukan proses pendataan dan pendaftaran, calon siswa baru bisa memantau pelaksanaan PSB *Real Time Online* berikut hasil sementara setiap waktunya dan hasil akhir melalui internet. Dengan adanya sistem tersebut masyarakat tidak perlu bolak-balik ke sekolah tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai proses pelaksanaan tersebut. Bagi Dinas Pendidikan dan sekolah sistem PSB *Real Time Online* tahun 2012 lebih sederhana dibandingkan dengan sistem lainnya, operator sekolah hanya menginput pilihan sekolah kemudian mencetak hasil printout pendaftaran. Pendaftaran bisa dilakukan di seluruh sekolah di Kota Malang, bukan hanya di sekolah tujuan, sehingga tidak terjadi proses antrian lama di sekolah penyelenggara. Selain itu dengan adanya sistem online, tim verifikasi dari Dinas Pendidikan tidak perlu ke sekolah tujuan, karena laporan hasil sementara maupun hasil akhir bisa dilihat melalui sistem.

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, implementasi PSB *Real Time Online* sudah baik, tujuan dari program tersebut sudah tercapai dan memberikan manfaat bagi masyarakat, Dinas Pendidikan dan Sekolah. Aktor pelaksana dan sarana prasarana menjadi faktor pendukung dalam keberhasilan program tersebut. Hambatan internal yaitu hambatan teknis yang terjadi di lapangan dapat diatasi

oleh Dinas Pendidikan. Namun di dalam pelaksanaan program tersebut yang masih menjadi kendala adalah hambatan eksternal yaitu kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan sistem dan mekanisme pelaksanaan PSB *Real Time Online*. Hasil kerja implementasi tersebut meningkatkan nilai transparansi, efisiensi dan kesederhanaan. Untuk mengatasi hambatan eksternal ini diperlukan adanya sosialisasi

secara berkelanjutan kepada masyarakat dengan melakukan penekanan sosialisasi kepada masyarakat golongan menengah ke atas yang terlebih dahulu karena mereka lebih dekat dengan teknologi internet. Sehingga diharapkan mereka menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan teknologi informasi dan komunikasi.

---

## Daftar Pustaka

- Indrajit, R. E. (2002) **Electronic Government “Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teeknologi Digital”**. Yogyakarta: Andi
- Koswara, Engkos. (2008) *E-Government Berbasis Open Source*. Jemberana Networking
- Main, Abdul. (2010) **E-Government : Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital**. Balai Diklat Keagamaan
- Miles, M. B. dan Hubberman, A. M, (1992) **Analisis Data Kualitatif** Jakarta : UI Press
- Schedler, K. and Scharf, M. C. *Exploring The Interrelations Between Electronic Government And The New Public Management “A Managerial Framework For Electronic Government”* University of St. Gallen (Switzerland)
- Sedarmayanti, (2004) **Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)** Bandung : Mandar Maju
- Sinambela, L. P. (2006) **Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasinya)** Jakarta : Bumi Aksara
- Widodo, Joko. (2001) **Good Governance telaah dari Dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah** Surabaya: Insan Cendekia