

L A P O R A N
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

**ASISTENSI PEMBUATAN WEBSITE “MAL PELAYANAN
PUBLIK” DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA SAMARINDA**



TIM

Ketua Tim	NIDN
Dr. Bambang Irawan, M.Si	0016027603
Anggota	NIM
Muksin	1902018061
Honorata Yulia Usun	1902018108
Martina Lanau	1902018054

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN
2021

HALAMAN PENGESAHAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Judul Pengabdian : Asistensi Pembuatan Website “Mal Pelayanan Publik” Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

Ketua Pengabdian :

a. Nama Lengkap : Dr. Bambang Irawan, M.Si

b. NIDN : 0016027603

c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala

d. Program Studi : Magister Administrasi Publik

e. Nomor HP : 0811556776

f. Alamat email : bambangirawan@unmul.ac.id

Anggota (1) :

a. Nama Lengkap : Muksin

b. NIM : 1902018061

c. Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman

Anggota (2) :

a. Nama Lengkap : Honorata Yulia Usun

b. NIM : 1902018108

c. Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman

Anggota (3) :

a. Nama Lengkap : Martina Lanau

b. NIM : 1902018054

c. Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman

Biaya Pengabdian Keseluruhan : Rp. 10.000.000,-

Biaya Luaran Tambahan :-

Samarinda, 30 September 2021

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik,

Ketua PKM,

Prof. Dr. Hj. Aji. Ratna Kusuma, M.Si
NIP. 19590308 198403 2 001

Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 19760213 200501 1 002

Mengesahkan :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Dr. H. Muhammad Noor, M.Si
NIP. 19600817 198601 1 001

IDENTITAS DAN URAIAN UMUM

1. Judul Pengabdian : Asistensi Pembuatan Website “Mal Pelayanan Publik” Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda

2. Tim Pengabdi :

No.	Nama	Jabatan	Bidang	Instansi
1	Dr. Bambang Irawan, M.Si	Ketua	E-Government	Universitas Mulawarman
2	Muksin	Anggota	Mahasiswa MAP	Universitas Mulawarman
3	Honorata Yulia Usun	Anggota	Mahasiswa MAP	Universitas Mulawarman
4	Martina Lanau	Anggota	Mahasiswa MAP	Universitas Mulawarman

3. Objek Pengabdian : Asistensi pembuatan webiste DPMPTSP

4. Masa Pelaksanaan :

Mulai : bulan: Juli, tahun: 2021

Berakhir : bulan: September, tahun: 2021

5. Usulan Biaya Pengabdian :

Tahun ke-1 : Rp. 10.000.000,-

6. Lokasi Penelitian : DPMPTSP Kota Samarinda

7. Mitra yang terlibat : DPMPTSP Kota Samarinda

8. Permasalahan yang ditemukan dan solusi yang ditawarkan:

Rendahnya kemampuan sumberdaya manusia di lingkup OPD terkait dengan pengelolaan website resmi.

9. Kontribusi mendasar pada khalayak sasaran :

Meningkatkan kemampuan pengelolaan website

10. Rencana luaran : Jurnal ilmiah nasional dan internasional bereputasi

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Identitas Dan Uraian Umum	iv
Daftar Isi	v
Ringkasan	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Analisis Situasi	1
1.2. Permasalahan Mitra	4
BAB II SOLUSI DAN TARGET LUARAN	5
2.1. Solusi	5
2.2. Target Luaran	5
BAB III METODE PELAKSANAAN	7
3.1. Tahapan	7
3.2. Pendekatan Pengabdian dan Partisipasi Mitra	7
3.3. Evaluasi	7
BAB IV KELAYAKAN PROGRAM STUDI	8
4.1. Kinerja Lembaga	8
4.2. Jenis Kepakaran yang Dibutuhkan	8
BAB V BIAYA DAN JADWAL PENGABDIAN	10
5.1. Anggaran Biaya	10
5.2. Jadwal Pengabdian	10
BAB VI PELAKSANAAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT	11
6.1. Proses Kegiatan	11
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	18
7.1. Proses Kegiatan	18
7.2. Saran	18
REFERENSI	
LAMPIRAN	

RINGKASAN

Dalam kajian e-government, salah satu unsur penting adalah website pemerintah. Keberadaan serta kualitas website pemerintah merupakan tonggak awal dari implementasi e-government selain sebagai kanal resmi bagi diseminasi informasi terkait dengan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu kajian mengenai website banyak dilakukan oleh penstudi terdahulu.

Meski sadar akan pentingnya keberadaan website resmi pemerintah sebagai kanal informasi dan interaksi dengan masyarakat, masih terdapat beberapa OPD yang belum memiliki website resmi seperti DPMPTSP Kota Samarinda yang belum memiliki website khusus terkait “Mal Pelayanan Publik”. Hal ini ditengarai karena kesenjangan kualitas sumberdaya manusia yang kompeten dalam pengelolaan website resmi pemerintah yang optimal.

Berdasarkan hal tersebut maka pengabdian kepada masyarakat kali ini ditujukan untuk memberikan asistensi kepada DPMPTSP Kota Samarinda dalam hal pembuatan website resmi “Mal Pelayanan Publik” sebagai bentuk upaya penguatan e-government di lingkup Pemerintah Kota Samarinda.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Analisis Situasi

Penetrasi penggunaan Teknologi Informasi atau *Information and Communcation Technology* (ICT) dalam kehidupan sehari-hari sudah sangat mendalam hingga hampir tak ada satu bidang kehidupan pun yang tidak tersentuh oleh ICT. Hal ini tidak terlepas dari manfaat dari penggunaan ICT dalam mempermudah urusan-urusan manusia. Oleh sebab itu abad ke 21 ini bisa disebut pula dengan abad ICT.

Era ICT juga ditandai dengan keterhubungan (*connectedness*) yang difasilitasi oleh jaringan internet. Keterhubungan ini membuat semua orang yang memiliki akses internet bisa mendapatkan informasi yang bersifat *real-time* melalui perangkat mereka. Kondisi yang serba *up to date* ini kemudian menghadirkan tantangan tersendiri bagi penyediaan informasi khususnya informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk itulah pemerintah dituntut untuk mampu mengikuti arus perkembangan zaman yang ditandai dengan penggunaan ICT dalam sendi-sendi kehidupan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan.

Dalam kaitannya dengan masyarakat, pemerintah sebagai penyedia layanan publik harus mampu untuk mengkomunikasikan kebijakan publik yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat melalui kanal-kanal resmi yang tersedia. Salah satu kanal resmi yang berfungsi sebagai media penyebaran informasi layanan publik adalah website resmi pemerintah.

Website menjadi gerbang utama interaksi antara masyarakat dan pemerintah dalam jaringan internet. Oleh sebab itu website resmi pemerintah wajib memiliki ciri-ciri yang merefleksikan akuntabilitas, keterbukaan, dan informatif. Keberadaan website resmi pemerintah merupakan bagian dari implemementasi *electronic government*_ atau biasa dikenal dengan istilah e-government/e-Gov.

E-government sendiri merupakan konsep yang merujuk pada penggunaan ICT dalam melaksanakan pelayanan publik serta bisnis internal pemerintahan yang berkaitan dengan administrasi. Secara umum asumsi yang melekat pada e-government adalah implementasi dari prinsip-prinsip demokrasi seperti keterbukaan, transparansi yang bermuara pada perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (United Nations, 2008). Oleh sebab itu maka tidak mengherankan apabila kajian mengenai e-government ini merupakan salah satu kajian yang penting dalam disiplin ilmu Administrasi Publik serta disiplin lain yang serumpun misalnya kajian mengenai konsep dan teori e-government hingga pada komparasi implementasinya pada negara-negara di dunia (Aladwani, 2016; Choi, Park, Rho, & Zo, 2014; Elkadi, 2013; Guijarro, 2007; Schuppan, 2009; Veeramootoo, Nunkoo, & Dwivedi, 2018).

Sebagaimana yang telah disinggung sebelumnya, website sebagai salah satu unsur penting dalam e-government juga menjadi titik kajian yang banyak dieksplorasi oleh para penstudi khususnya kajian mengenai evaluasi website (Elling, Lentz, de Jong, & van den Bergh, 2012; Ismail & Kuppusamy, 2019; Karkin & Janssen, 2014; Venkatesh, Hoehle, & Aljafari, 2014; Verkijika & De Wet, 2018; Wahid, 2008). Di Indonesia sendiri kajian mengenai evaluasi website pemerintah baik pada level nasional dan daerah juga telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang membahas hal teknis terkait kualitas website pemerintah seperti aksesibilitas, fitur dan lain sebagainya (Effendi & Susanto, 2019; Irawan & Hidayat, 2020; Kurniawan, Rakhmawati, Abadi, Zuhri, & Sugiyanto, 2017; Masyhur, 2014; Yunita & Aprianto, 2018).

Selain itu terdapat pula kajian yang mengaitkan antara ketersediaan serta kualitas website resmi pemerintah dengan ketercapaian *good governance* dan demokrasi (Aprilia, Wijaya, & Suryadi, 2014; Damanik & Purwaningsih, 2017; Kanter & Purnama, 2015; Rinaldi & Yuardani, 2015). Berdasarkan kajian-kajian sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa keberadaan website resmi pemerintah baik portal utama maupun

website masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sungguh merupakan hal yang vital dalam penyelenggaraan pemerintahan di era ICT ini.

Meski demikian, dalam kenyataannya masih saja terdapat beberapa OPD di Indonesia yang bahkan belum memiliki website resmi khususnya OPD pada pemerintah daerah di luar Pulau Jawa. Salah satu contohnya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. Hal ini dikarenakan kurangnya sumberdaya yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Samarinda baik sumberdaya pendanaan dan sumberdaya manusia yang berkompeten di bidang pembuatan dan manajemen website sebagaimana yang disampaikan oleh Kasi Pengolahan Data DPMPTSP Kota Samarinda (Irawan & Hidayat, 2021)

Untuk itu penting disinggung disini mengenai konsep *digital divide* atau kesenjangan digital. Konsep itu merujuk pada akses yang tidak sama terhadap teknologi informasi dan adanya kesenjangan kemampuan yang dibutuhkan untuk menggunakan teknologi informasi. (Pérez-Morote, Pontones-Rosa, & Núñez-Chicharro, 2020; Suwana & Lily, 2017). Konsep ini memiliki kaitan erat dengan konsep lain yakni *information literacy* (literasi informasi) atau *digital literacy* yang didefinisikan sebagai kapasitas seseorang untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat untuk mencapai tujuan baik itu tujuan personal maupun professional. (Lee, Lee, & Lee-Geiller, 2020)

Konsep *digital divide* menjadi titik permasalahan ketika hal tersebut berimplikasi langsung terhadap keberhasilan program e-government. Permasalahan utama yang dialami oleh OPD di Kota Samarinda adalah kurangnya sumberdaya yang dimiliki untuk mengelola website resmi dengan optimal. Pernyataan ini bisa dideduksi dari hasil riset secara nasional yang mengatakan bahwa *digital divide* di Indonesia masih merupakan masalah besar bahkan di Pulau Jawa yang notabene merupakan pusat pembangunan (Sujarwoto & Tampubolon, 2016). Artinya ketersediaan

sumberdaya manusia yang kompeten untuk mengatur tata kelola website resmi OPD di luar pulau Jawa masih bisa dibilang kurang.

Dengan latar belakang permasalahan tersebut maka Pengabdian Kepada Masyarakat pada tahun ini akan diarahkan pada asistensi pembuatan website resmi “Mal Pelayanan Publik” DPMPTSP Kota Samarinda sebagai bentuk penguatan e-government di lingkup Pemerintah Kota Samarinda serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang optimal.

1.2. Permasalahan Mitra

Sebagaimana yang telah disinggung sebelumnya pada bagian pertama bahwa permasalahan utama yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Samarinda adalah kurangnya sumberdaya baik sumberdaya pendanaan maupun sumberdaya manusia yang kompeten dalam pengelolaan website resmi “Mal Pelayanan Publik”.

Untuk lebih memahami permasalahan mitra PkM kali ini maka digunakanlah konsep “Digital Divide” atau kesenjangan digital yang terjadi antara Pulau Jawa dan Non-Jawa. Pada kasus ini kesenjangan merujuk pada tidak meratanya distribusi sumberdaya yang kompeten dan memiliki skill yang dibutuhkan untuk pengelolaan website resmi pemerintah yang berada di lingkup OPD di Pulau Jawa dan non-Jawa sebagaimana yang terjadi di DPMPTSP Kota Samarinda.

Berangkat dari informasi tersebut maka PkM ini berupaya untuk berkontribusi dalam pemecahan permasalahan yang dihadapi oleh DPMPTSP dengan asistensi pembuatan website “Mal Pelayanan Publik” sebagai upaya penguatan e-governement di lingkup Pemerintah Kota Samarinda.

BAB II

SOLUSI DAN TARGET LUARAN

2.1. Solusi

Dari uraian permasalahan yang dihadapi oleh mitra PkM, DPMPTSP Kota Samarinda, maka diajukan solusi sebagai berikut.

- a. DPMPTSP diharapkan mampu untuk mengatasi permasalahan rendahnya kemampuan sumberdaya manusia dalam pengelolaan website resmi pemerintah melalui asistensi teknis.
- b. Website yang akan dibentuk merujuk pada kebutuhan OPD dalam hal ini DPMPTSP serta berpedoman pada peraturan perundangan yang berlaku terkait dengan website resmi pemerintah.
- c. Untuk itu DPMPTSP harus berkolaborasi dengan pihak lain yang bisa membantu dan mendukung pembuatan website "Mal Pelayanan Publik". Dalam hal ini LKP MAP FISIP Unmul merupakan pihak yang berkompeten dalam kolaborasi kebijakan publik serta inovasi pemerintah daerah.

2.2. Target Luaran

Adapun target luaran yang ditargetkan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut.

Luaran yang berupa produk adalah website resmi "Mal Pelayanan Publik" yang berisikan informasi terkait layanan publik yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Samarinda.

Adapun beberapa fitur yang terdapat dalam website resmi tersebut berupa :

- a. Tampilan visual yang jelas dan lugas
- b. Teks narasi yang mudah dilihat dan dimengerti
- c. Panduan isi halaman website
- d. Informasi mengenai pelayanan daring yang disediakan DPMPTSP

Luaran berupa peningkatan skill adalah meningkatnya kapasitas dan kemampuan sumberdaya di DPMPTSP Kota Samarinda dalam mengelola website resmi.

Adapun rencana capaian luaran dari kegiatan PkM ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.1
Rencana Luaran PkM

No	Jenis Luaran	Indikator Capaian
1	Publikasi ilmiah pada Jurnal ber ISSN/Prosiding jurnal Nasional ¹⁾	Submitted
2	Publikasi pada media masa cetak/online/repository PT) ⁶⁾	Draft
3	Peningkatan daya saing (peningkatan kualitas, kuantitas, serta nilai tambah barang, jasa, diversifikasi produk, atau sumber daya lainnya) ⁴⁾	-
4	Peningkatan penerapan iptek di masyarakat (mekanisasi, IT, dan manajemen) ⁴⁾	Penerapan
5	Perbaikan tata nilai masyarakat (seni budaya, sosial, politik, keamanan, ketentraman, pendidikan, kesehatan) ²⁾	Penerapan
6	Publikasi di jurnal internasional ¹⁾	-
7	Rekayasa; rekayasa sosial, metode atau sistem, produk/barang ⁵⁾	Produk
8	Inovasi baru TTG ⁵⁾	-
9	Hak kekayaan intelektual (Paten, Paten sederhana, Hak Cipta, Merek dagang, Rahasia dagang, Desain Produk Industri) ³⁾	-
10	Buku ber ISBN ⁶⁾	-

BAB III

METODE PELAKSANAAN

3.1 Tahapan

Tahapan yang ditempuh untuk melaksanakan solusi atas permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya adalah:

1. Identifikasi permasalahan pada di kantor DPMPTSP Kota Samarinda melalui wawancara bersama Kepala Seksi Pengolahan Data, Bapak Syafrilian Apri, ST;
2. Verifikasi langsung ke laman portal DPMPTS;
3. Identifikasi layanan online yang disediakan dalam “Mal Pelayanan Publik”;
4. Pembuatan website menggunakan domain resmi Pemerintah Kota Samarinda.

3.2 Pendekatan Pengabdian dan Partisipasi Mitra

Pendekatan yang digunakan dalam pengabdian ini adalah pendekatan yang berbasis kebutuhan mitra. Untuk itu maka yang pertama dilakukan adalah identifikasi permasalahan yang dihadapi oleh DPMPTSP Kota Samarinda.

Sedangkan partisipasi mitra disini adalah memberikan feedback terhadap serangkaian kegiatan pengabdian yang dilakukan untuk bahan masukan dan perbaikan bagi website yang dibuat.

3.3 Evaluasi

Evaluasi akan dilakukan dengan berpedoman pada indikator terkait dengan kualitas website. Indikator akan disusun dan disesuaikan berdasarkan kasus yang diangkat yakni fungsionalitas website “Mal Pelayanan Publik” dalam memberikan informasi dan sebagai sarana pelayanan publik secara online.

BAB IV

KELAYAKAN PROGRAM STUDI

4.1 Kinerja Lembaga

Program Studi Magister Administrasi Publik FISIP Unmul telah berpengalaman dalam melaksanakan PkM. Hasil evaluasi kegiatan PkM Program Studi menunjukkan bahwa Program MAP sudah memiliki roadmap PkM. Program PkM juga dilaksanakan bersama dengan mahasiswa. Hasil PkM yang dilaksanakan juga dijadikan sebagai bahan pengayaan dan pengajaran mahasiswa. PkM yang dilaksanakan juga telah memiliki SPMI sehingga terjamin secara mutu.

Sebagian besar tema kegiatan PkM dosen dan mahasiswa Program Studi MAP telah sesuai dengan roadmap PkM Program Studi. Dalam tiga tahun terakhir terdapat 20 kegiatan PkM yang dilakukan oleh DTSP Program MIAN dimana diantaranya banyak yang sudah sesuai dengan Roadmap PkM Program Studi serta sudah sesuai dengan Roadmap PkM Fakultas

4.2 Jenis Kepakaran yang Dibutuhkan

Dalam pelaksanaan kegiatan PkM dikantor DPMPTSP Kota Samarinda yang terkait dengan pembuatan video tutorial pengajuan permohonan izin secara daring diperlukan jenis kepakaran tim dalam hal pelayanan publik, e-government serta kepakaran dalam hal visual editing. Kepakaran sebagaimana yang diungkapkan diatas telah memenuhi persyaratan kepakaran untuk mengatasi permasalahan atau kebutuhan mitra PkM (DPMPTSP Kota Samarinda) sebagaimana yang telah diungkapkan di bab sebelumnya. Adapun uraian kepakaran tim pelaksana PkM dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1
Tim Pelaksana PkM

No	Nama	Kepakaran	Tugas
1.	Dr. Bambang Irawan, M.Si	Pelayanan Publik dan E-Government	Tim Leader
2.	Muksin	Mahasiswa MAP	Asistensi Pembuatan Website
3.	Honorata Yulian Usu	Mahasiswa MAP	Asistensi Pembuatan Website
4.	Martina Lanau	Mahasiswa MAP	Analisis Kebutuhan Konten

BAB V

BIAYA DAN JADWAL PENGABDIAN

5.1 Anggaran Biaya

Anggaran biaya dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebesar Rp. 10.000.000,- yang dibebankan pada DIPA Anggaran Program Magister Administrasi Publik Tahun 2021.

5.2 Jadwal Kegiatan Pengabdian

Jadwal pengabdian yang telah disusun bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.2
Jadwal Pengabdian

Tahapan	Bulan											
	Juli				Agustus				September			
	(minggu ke)											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penyusunan Proposal												
Perbaikan Proposal												
Identifikasi Data												
Pembuatan Website												
Editing Website												
Revisi Website												
Monev												
Penyusunan laporan akhir												
Final Draft												

BAB VI

PELAKSANAAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

6.1 Proses Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini dilakukan dengan model telekomunikasi jarak jauh via daring dan jaringan telepn. Hampir tidak dilakukan pertemuan fisik atau langsung dengan mitra PkM dalam hal ini adalah DPMPTSP Kota Samarinda yang diwakili oleh Bapak Syafrilian Ardi, ST selaku Kasi Pengolahan Data. Tahapan pertama yang dilakukan dalam PkM ini adalah formulasi rancangan PkM oleh tim pelaksana yakni Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si dan anggota. Dalam tahapan awal ini dilakukan pemetaan masalah yang dihadapi dalam proses jalannya pemerintahan khususnya e-government di Kota Samarinda. Hasil diskusi tim menyepakati bahwa asistensi dalam pembuatan website Mall Pelayanan Publik di DPMPTSP Kota Samarinda layak untuk diangkat sebagai tema kegiatan.

Pelaksanaan kegiatan PkM dilakukan dengan melalui berbagai tahapan sebagaimana yang telah dijabarkan sebelumnya. tahapan pertama adalah tahapan identifikasi permasalahan dimana informasi awal terkait dengan masalah di DPMPTS Kota Samarinda dipaparkan oleh Kepala Seksi Pengolahan Data, Syafrilian Apri, S.T. tahapan berikutnya, tim PkM melakukan verifikasi dengan menelusuri internet dengan kata kunci "Mall Pelayanan Publik Kota Samarinda" dan tidak menemukan website yang dimaksud. Setelah itu tim PkM dan Kepala Seksi Pengolahan Data kembali bertemu untuk menentukan jenis-jenis pelayanan apa saja yang akan ditampilkan pada website yang akan dibuat.

Setelah tahapan identifikasi dilakukan, selanjutnya adalah penyiapan bahan mentah website MPP DPMPTSP. Pada tahapan ini juga dibuat akun serta berkas-berkas lainnya yang bersifat *dummy* atau fiktif untuk di *submit* ke dalam website MPP DPMPTSP. Tentu saja akun serta berkas-berkas

dummy ini sudah dikomunikasikan terlebih dahulu kepada Kasi Pengolahan Data DPMPTSP Kota Samarinda agar ketika informasi dari akun *dummy* ini masuk ke dalam sistem, maka sistem tidak serta merta melakukan proses sebagaimana akun asli.

Pada tahapan ini dibuatlah semacam "*dummy*" atau sketsa dari isi bangunan website yang akan dibuat. Rancangan atau sketsa bangunan website ini dibuat dalam bentuk Power Point (PPT) terlebih dahulu agar memudahkan tim PkM maupun pihak DPMPTSP untuk merubah isi konten website. Hal ini juga berfungsi sebagai visualisasi rancangan website yang menjadi bahan diskusi dalam pembuatan website ini.

Gambar 6.1
Tampilan PPT "Dummy" Website



Sumber: Tim PkM, 2021

Adapun konten atau isi dari dummy website ini secara umum adalah:

1. Halaman Menu Utama
2. Informasi / Denah Ruangan
3. Penghargaan yang telah diterima DPMPTSP
4. Alur Mall Pelayanan Publik
5. Antrian Online

6. Link eksternal ke Kementerian / Non Kementerian (dalam konteks ini KPK)

Penyiapan bahan mentah website ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Power Point. Pengerjaan dan persiapan bahan mentah video dilakukan secara mandiri oleh tim dan dilakukan secara jarak jauh guna menghindari kontak fisik yang tidak diperlukan dalam masa pandemic covid-19. Setelah persiapan bahan mentah selesai maka selanjutnya adalah proses editing. Dalam proses ini dilakukan penyederhanaan framework website dan kejelasan alur tampilan website yang akan dibuat serta layanan apa saja yang memungkinkan untuk dikerjakan di awal.

Gambar 6.2
Tampilan Isi Menu Rancangan Website



Sumber: Tim PkM, 2021

Pada tahapan ini Power Point rancangan website ini berisi bangunan utama website yang berisi jenis-jenis pelayanan, informasi denah/ruangan, alur mal pelayanan publik, penghargaan yang telah diterima oleh DPMPTSP Kota Samarinda, dan fitur antrian online bagi para pemohon perizinan. Selain itu juga

disepakati untuk ditambahkan tautan-tautan lain seperti link ke website KPK dan slogan-slogan anti korupsi dan anti gratifikasi.

Satu per satu fitur yang ada pada “dummy” website itu ditelaah dan didiskusikan bersama oleh tim PkM dan Kasi Pengolah Data DPMPTSP Kota Samarinda selama beberapa waktu antara Juli sampai Agustus 2021.

Setelah proses editing selesai, proses selanjutnya adalah revisi dan penyampaian masukan dari stakeholder. Dalam hal ini Bapak Syafrilian Ardi, ST menyampaikan beberapa masukan terkait framework website yang dibuat. Proses revisi dan korespondensi dilakukan melalui sambungan jarak jauh dan daring sehingga kontak fisik tidak diperlukan.

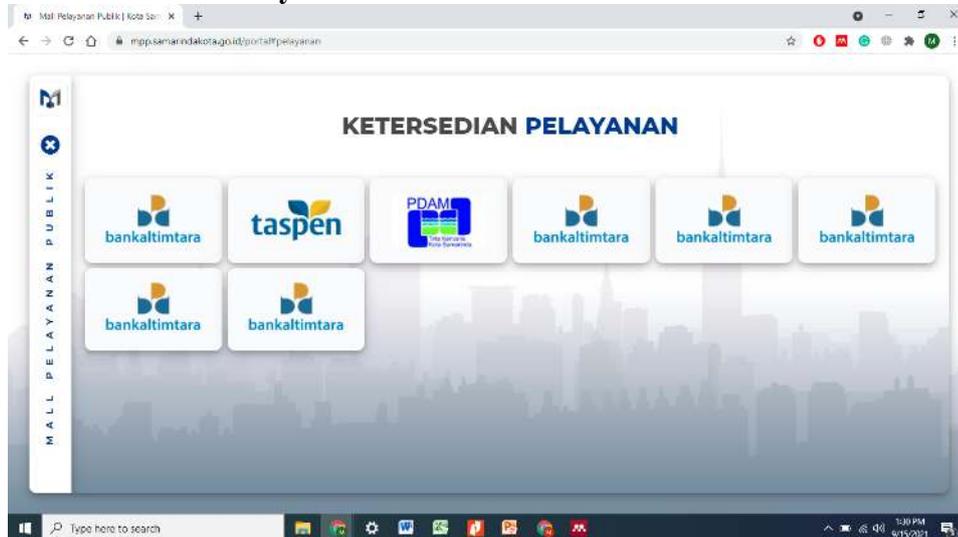
Berdasarkan hasil revisi dari Bapak Syafrilian Ardi, ST maka tim melakukan perbaikan yang sesuai dengan masukan dan saran yang diberikan. Setelah dirasa sudah memenuhi kriteria website resmi dan informasi yang disampaikan juga telah diuraikan dengan jelas, maka proses pembuatan website pun segera dilaksanakan. DPMPTSP menunjuk salah satu staff mereka sebagai operator website “Mall Pelayanan Publik” sekaligus sebagai mitra yang akan diberikan asistensi serta transfer ilmu pengelolaan website resmi.

Gambar 6.3
Tampilan Website MPP DPMPTSP Kota Samarinda



Sumber: Tim PkM, 2021

Gambar 6.4
Fitur Pelayanan MPP DPMPTSP Kota Samarinda



Sumber: Tim PkM, 2021

Gambar 6.5
Alur Pelayanan MPP DPMPTSP Kota Samarinda

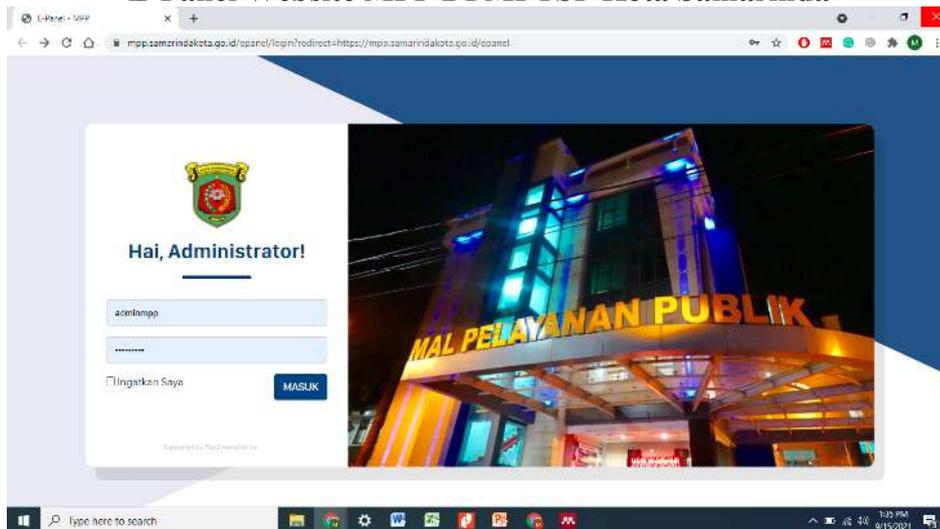


Sumber: Tim PkM, 2021

Setelah menyediakan framework awal dari website MPP, tim PkM melakukan asistensi atau pendampingan kepada operator website untuk melakukan pengisian konten secara mandiri serta melakukan *update* atau pembaharuan berkala terkait dengan informasi berita atau pengumuman tertentu.

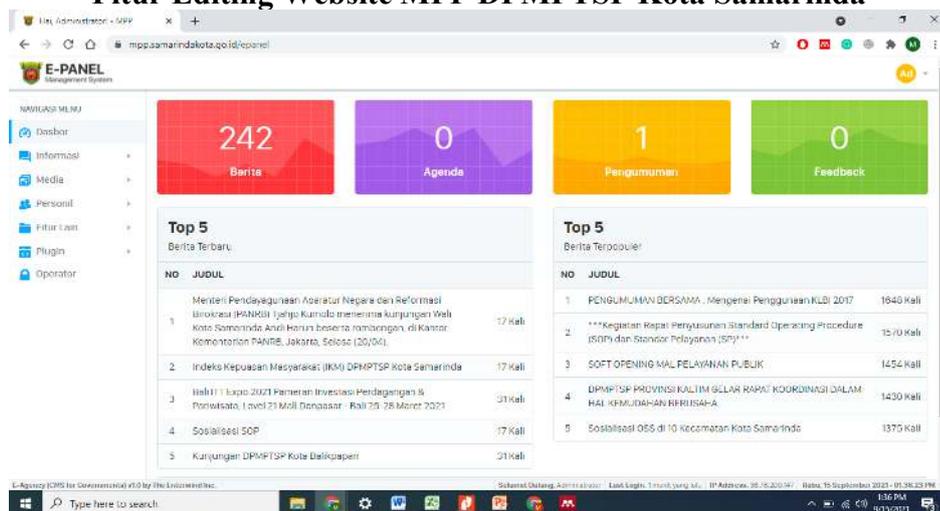
Operator website diberikan username dan password untuk mengakses e-panel website MPP tersebut, dan diberikan pemahaman dan pengetahuan tentang bagaimana mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia dalam e-panel tersebut.

Gambar 6.6
E-Panel Website MPP DPMPTSP Kota Samarinda



Sumber: Tim PkM, 2021

Gambar 6.7
Fitur Editing Website MPP DPMPTSP Kota Samarinda



Sumber: Tim PkM, 2021

Untuk melakukan evaluasi terhadap asistensi dan transfer ilmu yang sudah diberikan, maka tim PkM secara berkala mengunjungi website Mall Pelayanan

Publik Kota Samarinda untuk melihat apakah ada terjadi perubahan ataupun permasalahan aksesibilitas yang terjadi. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan, asistensi dan transfer ilmu yang dilakukan telah berhasil meningkatkan kemampuan operator website di DPMPTSP Kota Samarinda.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bagian sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Kajian mengenai e-government dalam studi Administrasi Publik merupakan salah satu sub kajian yang penting terutama dalam kaitannya dengan proses demokrasi dan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)
2. Salah satu implementasi e-government di lingkup pemerintah Kota Samarinda adalah ketersediaan website resmi pemerintah atau dinas sebagai kanal bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan dan informasi
3. Namun kendala yang dihadapi adalah masih adanya beberapa OPD di lingkup Pemerintah Kota Samarinda yang belum memiliki website resmi dikarenakan keterbatasan SDM dan/atau anggaran.
4. Untuk itu PkM bertujuan untuk memberikan asistensi pembuatan dan pengelolaan website resmi Mall Pelayanan Publik milik DPMPTSP yang berfungsi sebagai “showcase” pelayanan publik yang bisa diakses oleh masyarakat.
5. Dalam pelaksanaannya PkM ini dijalankan dengan berbasiskan kebutuhan mitra dan metode yang dilakukan adalah metode pendampingan.

7.2 Saran

Dari kegiatan PkM yang dilakukan ada beberapa saran yang bisa disampaikan disini antara lain:

1. Diharapkan agar DPMPTS Kota Samarinda terus menerus melakukan update dan perbaikan terkait dengan website yang dibuat.

2. Untuk itu, DPMPTSP diharapkan terus membina dan meningkatkan kemampuan staf operator website.
3. DPMPTSP dalam melakukan monev diharapkan untuk melibatkan pihak akademisi khususnya terkait dengan instrument monev yang digunakan untuk mengukur keberhasilan website dalam mempermudah akses pelayanan bagi masyarakat.
4. Bagi pihak LKP MAP FISIP Unmul untuk terus melakukan pendampingan bagi DPMPTSP agar kedepannya program ini bisa berjalan dengan lebih baik lagi.

REFERENSI

- Aladwani, A. M. (2016). Corruption as a source of e-Government projects failure in developing countries: A theoretical exposition. *International Journal of Information Management*, 36(1), 105–112. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2015.10.005>
- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 17(3), 126–135. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3>
- Choi, H., Park, M. J., Rho, J. J., & Zo, H. (2014). Rethinking the assessment of e-government implementation in developing countries from the perspective of the design–reality gap: Applications in the Indonesian e-procurement system. *Telecommunications Policy*, 40(7), 644–660. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2016.03.002>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017). E-GOVERNMENT DAN APLIKASINYA DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 21(2), 151–164.
- Effendi, P. M., & Susanto, T. D. (2019). Test of citizens' physical and cognitive on Indonesian e-government website design. *Procedia Computer Science*, 161, 333–340. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.131>
- Elkadi, H. (2013). Success and failure factors for e-government projects: A case from Egypt. *Egyptian Informatics Journal*, 14(2), 165–173. <https://doi.org/10.1016/j.eij.2013.06.002>
- Elling, S., Lentz, L., de Jong, M., & van den Bergh, H. (2012). Measuring the quality of governmental websites in a controlled versus an online setting with the "Website Evaluation Questionnaire." *Government Information Quarterly*, 29(3), 383–393. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.11.004>
- Guijarro, L. (2007). Interoperability frameworks and enterprise architectures in e-

- government initiatives in Europe and the United States. *Government Information Quarterly*, 24(1), 89–101.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.05.003>
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2020). Evaluasi aksesibilitas website covid19.kaltimprov.go.id menggunakan sortsite 5.3.5. *Jurnal Paradigma*, 9(2), 119–130. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.52239/jp.v9i2>
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2021). *Wawancara Dengan Syafrilian Ardi, ST, Kasi Pengolahan Data DPMPSTP Kota Samarinda (25 Maret 2021)*. Samarinda.
- Ismail, A., & Kuppusamy, K. S. (2019). Web accessibility investigation and identification of major issues of higher education websites with statistical measures: A case study of college websites. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*, (xxxx).
<https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2019.03.011>
- Kanter, C., & Purnama, A. (2015). Peran Website Pemerintah Kota Manado Dalam Mendukung Terwujudnya Good Governance. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 19(3), 123272.
- Karkin, N., & Janssen, M. (2014). Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites. *International Journal of Information Management*, 34(3), 351–363.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.11.004>
- Kurniawan, F., Rakhmawati, N. A., Abadi, A. N., Zuhri, M., & Sugiyanto, W. T. (2017). Indonesia local government information completeness on the web. *Procedia Computer Science*, 124, 21–28.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.125>
- Lee, T., Lee, B. K., & Lee-Geiller, S. (2020). The effects of information literacy on trust in government websites: Evidence from an online experiment. *International Journal of Information Management*, 52(August 2019).
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102098>
- Masyhur, F. (2014). Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia. *Pekommas*, 17(1), 9–14. Retrieved from

- [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=266814&val=6557&title=Kinerja Website Resmi Pemerintah Provinsi di Indonesia](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=266814&val=6557&title=Kinerja%20Website%20Resmi%20Pemerintah%20Provinsi%20di%20Indonesia)
- Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154(January), 119973. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>
- Rinaldi, H., & Yuardani, A. M. (2015). Analisis Peluang Transformasi "E-Government" menjadi "E-Democracy" melalui Website Resmi Pemerintah Daerah. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 31(1), 103. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i1.1201>
- Schuppan, T. (2009). E-Government in developing countries: Experiences from sub-Saharan Africa. *Government Information Quarterly*, 26(1), 118–127. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.01.006>
- Sujarwoto, S., & Tampubolon, G. (2016). Spatial inequality and the Internet divide in Indonesia 2010–2012. *Telecommunications Policy*, 40(7), 602–616. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2015.08.008>
- Suwana, F., & Lily. (2017). Empowering Indonesian women through building digital media literacy. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3), 212–217. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.10.004>
- United Nations. (2008). *United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*. New York.
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Venkatesh, V., Hoehle, H., & Aljafari, R. (2014). A usability evaluation of the Obamacare website. *Government Information Quarterly*, 31(4), 669–680. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.07.003>
- Verkijika, S. F., & De Wet, L. (2018). A usability assessment of e-government websites in Sub-Saharan Africa. *International Journal of Information*

Management, 39(September 2017), 20–29.

<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.11.003>

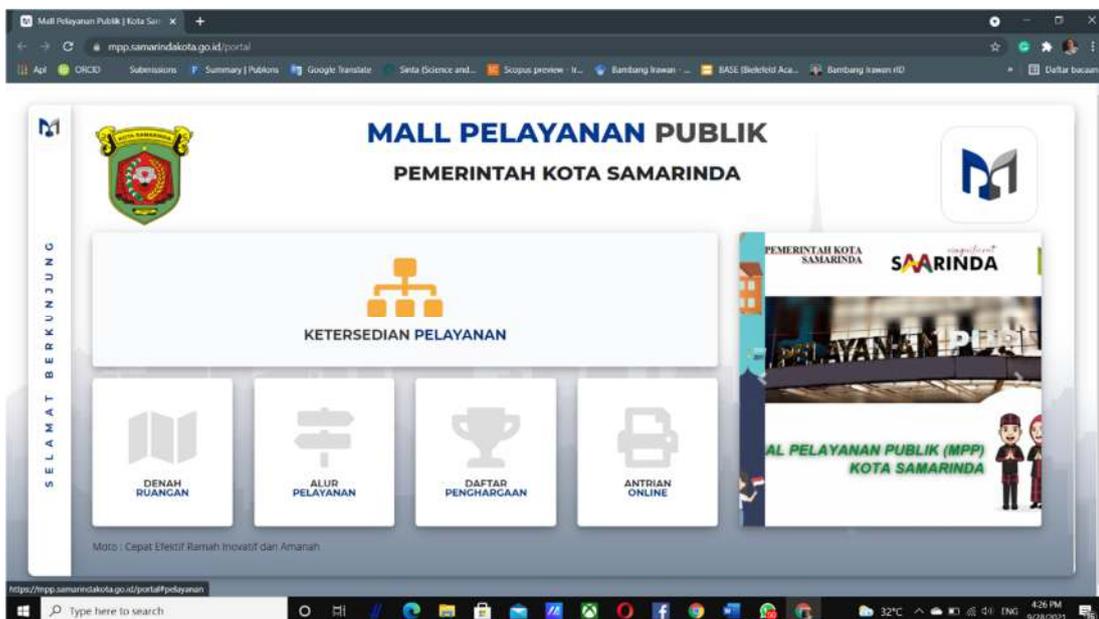
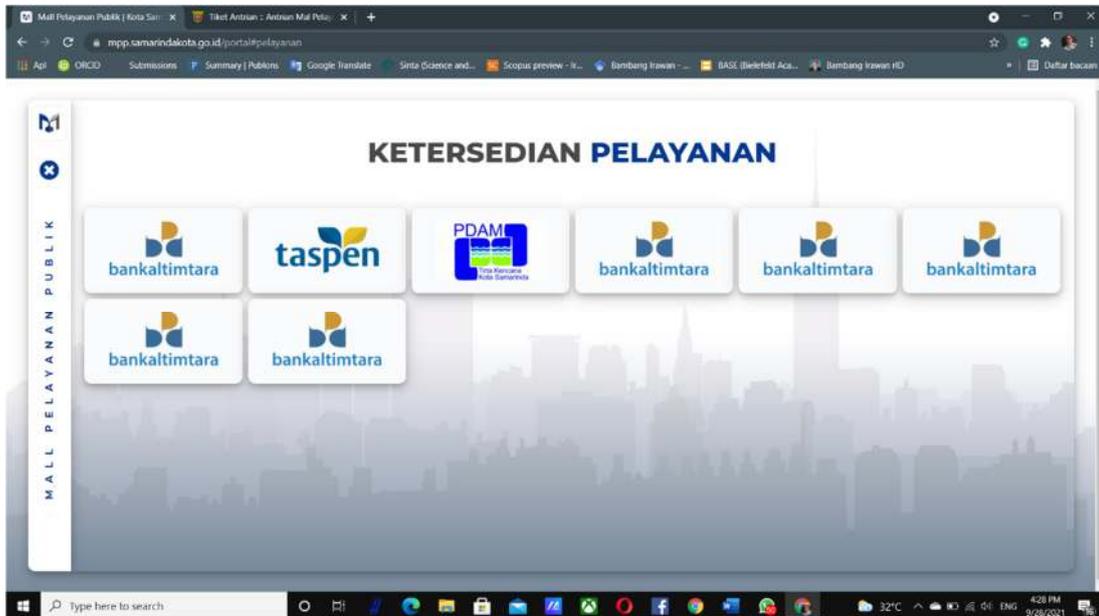
Wahid, F. (2008). Evaluating Focus and Quality of Indonesian E-Government Websites. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, 2008(Snati)*, 39–43.

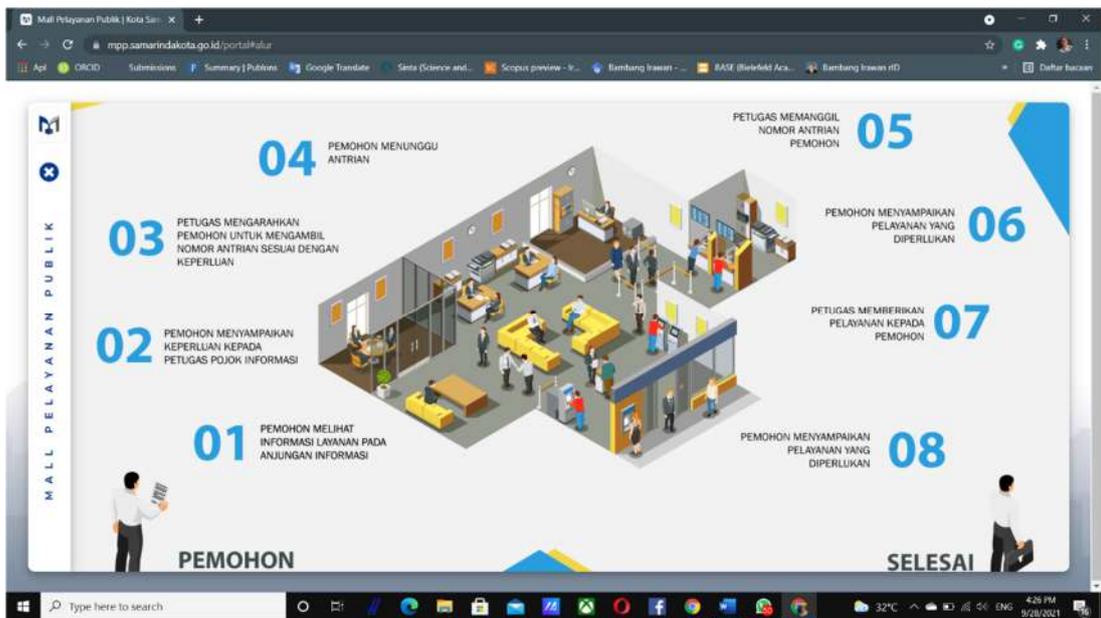
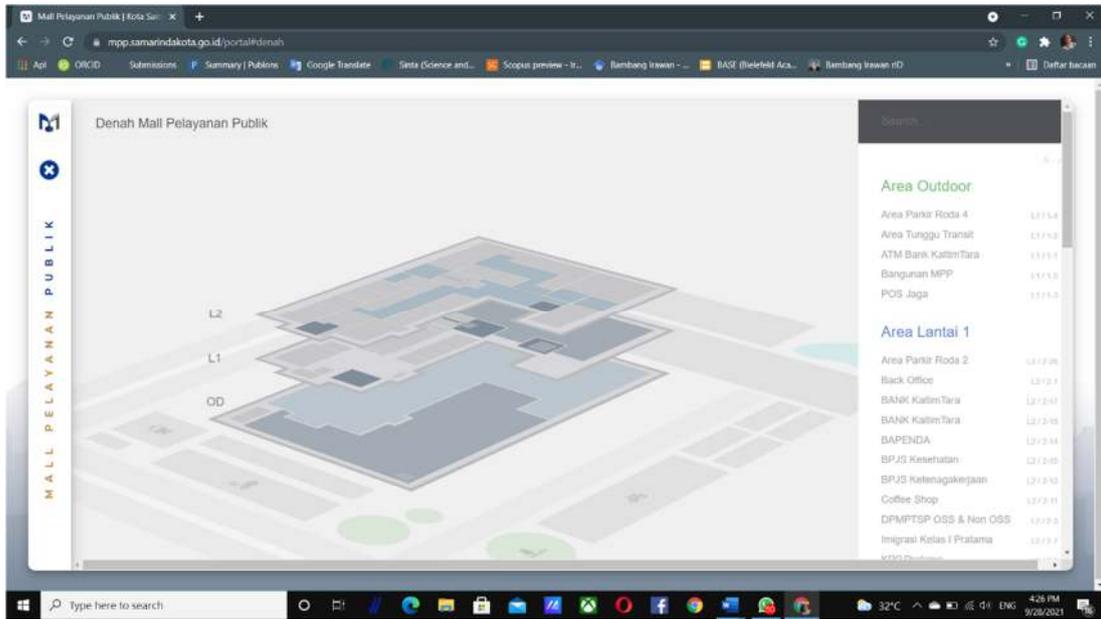
Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government di Indonesia: Analisis Website. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 2018(Sentika)*, 23–24. Retrieved from <https://fti.uajy.ac.id/sentika/publikasi/makalah/2018/40.pdf>

LAMPIRAN

Tampilan Website (28 September 2021)

<https://mpp.samarindakota.go.id/portal#home>





Mall Pelayanan Publik | Kota Samarinda

mpp.samarindakota.go.id/portal/penghargaan

MALL PELAYANAN PUBLIK



JUN 2019

INDONESIA'S ATTRACTIVENESS AWARD 2018
 PENGHARGAAN INDONESIA'S ATTRACTIVENESS AWARD 2018
 DIBERIKAN KEPADA
KOTA SAMARINDA
 PEKINJA PLATINUM
 Sebagai Kota Potensial Sektor Pelayanan Publik

SAMARINDA TERTINGGI KOTA POTENSIAL PELAYANAN PUBLIK DI AKSI NASIONAL RAH PLATINUM DI ALANG IAA 2018

Wali Kota Samarinda Syaharie Jaang saat menerima penghargaan dalam ajang penghargaan Indonesia's Attractiveness Award (IAA) 2018 di Hotel JW Marriott, Jakarta, Jumat malam, 14 September 2018. Penghargaan yang diterima Wali Kota Samarinda Syaharie Jaang diserahkan Mendagri Tjahjo Kumolo di Jakarta, Jumat (14/9). Pelayanan publik Samarinda mendapat pengakuan secara nasional, dan di Kaltim sendiri hanya Samarinda yang meraih penghargaan di ajang ini.



JUN 2019

Plagam Penghargaan
 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Kota Samarinda

PENGHARGAAN PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK KATEGORI PELAYANAN PRIMA (A) TAHUN 2018

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Samarinda meraih penghargaan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik kategori Pelayanan Prima (A) tahun 2018. Penghargaan ini langsung diterima Walikota Samarinda Syaharie Jaang dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Men PAN RB) Syafruddin di Balai Kartini, Jakarta, Selasa (27/11).



JUN 2019

PERCEPATAN PELAYANAN PUBLIK

Reformasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama pemerintah dalam meningkatkan daya saing dan Reformasi Birokrasi yang dicanangkan oleh Presiden Joko Widodo (Sehari Jadi Langkah) atau pelayanan publik yang Cakap dan Inovatif Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Mall Pelayanan Publik | Kota Samarinda

Tiket Antrian - Antrian Mal Pelayanan Publik

antrianmall.samarindakota.go.id/tiket_antrian

Selamat Datang Di Antrian Mal Pelayanan Publik Samarinda

16:27:22
Selasa, 28 September 2021

 DPMPPTSP INFORMASI A A12	 Dinas PUPR AA AA8	 DPMPPTSP PENDAFTARAN IZIN B B11	 Disnaker Kota Samarinda BB BB12
 DPMPPTSP PEMBAYARAN C	 DPMPPTSP PENGADUAN CC	 DPMPPTSP PENGAMBILAN D D6	 DPMPPTSP - Non OSS DD DD13
 OSS - KOMITMEN E E7	 Kejaksaan Negeri EE	 PT. TASPEN F	 Bankaltimarta FF FF1

SELAMAT DATANG DI MAL PELAYANAN PUBLIK

Mall Pelayanan Publik | Kota Sam... Tiket Antrian : Antrian Mal Pelaya...
 Tidak aman | antrianmall.samarindakota.go.id/tiket_antrian
 Apd ORCID Submissions Summary | Publi... Google Translate Sinta (Science and... Scopus preview | B... Bambang Irawan -... BASI (Belief) Aca... Bambang Irawan (ID) Daftar bacaan

Selamat Datang Di Antrian Mal Pelayanan Publik Samarinda 16:27:33
Selasa, 28 September 2021

BPJS Ketenagakerjaan L	BPJS Kesehatan M	PLN O	Badan Pendapatan Daerah P
Dinas Pemadam Kebakaran Q	Dinas Pertanahan Kota Samarinda R	Telkom Indonesia S	Kantor Kementerian Agama T
DISDUKCAPIL Samarinda U	Dinas Perhubungan Samarinda V	Dinas Kesehatan Samarinda W W23	Dinas Lingkungan Hidup X

SELAMAT DATANG DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SAMARINDA - Copyright Britech & Mal Pelayanan Publik Samarinda, All rights reserved.

Type here to search

32°C 4:27 PM 9/28/2021

Mall Pelayanan Publik | Kota Sam... Tiket Antrian : Antrian Mal Pelaya...
 Tidak aman | antrianmall.samarindakota.go.id/tiket_antrian
 Apd ORCID Submissions Summary | Publi... Google Translate Sinta (Science and... Scopus preview | B... Bambang Irawan -... BASI (Belief) Aca... Bambang Irawan (ID) Daftar bacaan

Selamat Datang Di Antrian Mal Pelayanan Publik Samarinda 16:27:41
Selasa, 28 September 2021

Dinas Pemadam Kebakaran Q	Dinas Pertanahan Kota Samarinda R	Telkom Indonesia S	Kantor Kementerian Agama T
DISDUKCAPIL Samarinda U	Dinas Perhubungan Samarinda V	Dinas Kesehatan Samarinda W W23	Dinas Lingkungan Hidup X
Polresta (SKCK) Y	Polresta (SIM) Z Z14		

DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SAMARINDA - Copyright Britech & Mal Pelayanan Publik Samarinda, All rights reserved.

Type here to search

32°C 4:27 PM 9/28/2021

LUARAN KEGIATAN PKM

SUBMISSION JURNAL NASIONAL (28 SEPTEMBER 2021)

