

E-GOVERNMENT SEBAGAI LAYANAN KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA SURABAYA (Studi Kematangan *e-government* Sebagai Layanan Komunikasi *Government to Government, Government to Citizen, Government to Business*)

**Baharudin Noveriyanto¹, Laila Chairun Nisa², Achmad Sofian Bahtiar³,
Sahri⁴, Irwansyah⁵**

^{1,2,3,4,5}Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Jakarta
baharudinnov@gmail.com, dr.irwansyah.ma@gmail.com

Abstrak. Fenomena pergeseran media komunikasi kearah IoT (Internet of Things) sebagai salah satu model komunikasi saat ini harus disikapi positif oleh pemerintah daerah untuk bisa berinovasi untuk meningkatkan performance organisation management and public service improvement. *e-government* adalah sebuah bentuk media komunikasi, dimana media didefinisikan sebagai "The Extension of Man" (media itu perluasan manusia). Dengan menggunakan metode deskriptif analisis dan studi literature dengan focus penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya selaku pemegang amanat untuk mengelola informasi dan dokumentasi teknologi informasi di lingkungan pemerintahan Kota Surabaya sesuai dengan keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/24/436.1.2/2015. menghasilkan tingkat kematangan *e-government* di Kota Surabaya telah memenuhi pemeringkatan pada level 4. Sehingga sudut pandang ilmu komunikasi mengatakan, tingkat kematangan layanan *e-governemen* sebagai media komunikasi *government to government, government to citizen, government to business*. dimana media adalah "*The Extension of Man*", Dengan tujuan kemudahan dalam melakukan komunikasi maka layanan *e-government* diharapkan dapat menjadi media komunikasi untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan warga masyarakat (G2C), kepada pelaku bisnis (G2B), dan tentunya dengan pihak pemerintah sendiri (G2G)

Kata-kata kunci: *e-government*, media komunikasi, kematangan *e-government* Kota Surabaya

Abstract. *The phenomenon of communication media shift towards IoT (Internet of Things) as one of the current communication model must be responded positively by local government to be able to innovate to improve organizatin management and public service improvement performance. e-government is a form of communication media, in which the media is defined as "The Extension of Man" (the medium is human extension). By using descriptive method of analysis and literature study with focus of research at Surabaya City Communications and Informatics Office as the holder of the mandate to manage information and documentation of information technology in Surabaya city government in accordance with the decision of Mayor of Surabaya Number 188.45 / 24 / 436.1.2 / 2015. resulted in the maturity level of e-government in the city of Surabaya has fulfilled the ranking at level 4. So the perspective of communication science said, the maturity level of e-governemen service as a medium of communication between government to government, government to citizen, government to business. where the media is "The Extension of Man", With the purpose of ease of communication, e-government services are*

expected to become a medium of communication to accelerate the exchange of information, provide facilities and activities of transactions with citizens (G2C), to the business (G2B) , and certainly with the government itself (G2G)

Keywords: *e-government, communication media, maturity of e-government of Surabaya*

PENDAHULUAN

Fenomena pergeseran media komunikasi kearah *IoT (Internet of Things)* sebagai salah satu model komunikasi saat ini harus disikapi positif oleh pemerintah daerah untuk bisa berinovasi untuk meningkatkan *performance organisatin management and public service improvement*. Dimana dalam telaah ilmu komunikasi Mark Poster: 1990 menggambarkan dalam teori Media Baru yang sisampaikannya bahwa media baru digambarkan sebagai (1) disentralisasi; (2) dua arah; (3) diluar kendali situasi; (4) demokratisasi; (5) mengangkat kesadaran individu; (6) orientasi individu (W. Littlejohn & A. Foss, Teori Komunikasi: Theori of Human Communication, 2009). *E-governmance* adalah sebuah bentuk media komunikasi, dimana definisi dari media menurut Marshall McLuhan dalam bukunya "*Understanding Media*", menyatakan bahwa media itu "*The Extension of Man*" (media itu perluasan manusia) (Marshall, 1964). Media dengan jangkauan yang dimilikinya akan meluaskan banyak hal pada diri manusia, menerobos ruang dan waktu (Nurina Aprilia, Fefta Wijaya, & Suryadi, 2014).

Word Bank mendefinisikan *e-government* sebagai "*government-owned or operated systems of information and communications technologies (ICTs) that transform relations with citizens, the private sector and/or other government agencies so as to promote citizen empowerment, improve service delivery, strengthen accountability, increase transparency, or improve government efficiency*" (The Word Bank, 2002).

Menurut Dennis K. Agboh *E-Government (Electronic government) can be defined as the use of information and communication technologies to enable citizens and businesses to interact and conduct business with government agencies via different electronic media such as telephone touch pad, fax, smart cards, self-service kiosks, e-mail / the Internet, and Electronic Data Interchange* (Agboh, 2017) hal senada juga ditulis dalam penelitian (Kofi Mensah & Mensah, 2017) bahwa *Electronic Government (e-government) adalah the application of appropriate Information and Communication Technologies (ICTs) especially the Internet in public administration with a purpose to enhance the delivery of government public services and to facilitate citizens' interaction with government and its agencies*.

Impres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* berisi tentang instruksi penggunaan *e-government* dilingkungan pemerihtahan. Kebijakan ini sekaligus mengharuskan instansi-instansi pemerintahan membangun dan menggunakan teknologi informasi sebagai penunjang kinerja pemerintahan serta meningkatkan pelayanan public.

Dengan tujuan kemudahan dalam melakukan komunikasi Konsep *E-Government* merupakan salah satu contoh implementasi praktek e-business dalam bidang pemerintahan (Ayu Sinta Dewi & Mudjahidin, 2013) sehingga penerapan *e-government* dilingkungan Pemerintah daerah diharapkan dapat menjadi wahana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan

transaksi dengan warga masyarakat (G2C), kepada pelaku bisnis (G2B), dan tentunya dengan pihak pemerintah sendiri (G2G). Dalam hal ini, konsep transformasi adalah hal utama yang harus diterapkan, bukan sekedar pemakaian teknologinya saja, melainkan pemanfaatan teknologi yang dapat mendukung dalam sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan publik ke arah yang lebih baik (Safitri, 2013).

Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan *electronic government* di dalam menjalankan urusan pemerintahannya (Ayu Sinta Dewi & Mudjahidin, 2013) dimana hasil dari penerapan teknologi *electronic government* dapat membantu meningkatkan performa kinerja pemerintah kota dalam hubungan komunikasi internal maupun hubungan komunikasi eksternal.

Beberapa layanan teknologi komunikasi dilayankan kepada masyarakat untuk memudahkan melakukan komunikasi baik komunikasi struktural internal, komunikasi antar instansi (G2G), komunikasi kepada masyarakat (G2C), dan komunikasi kepada pelaku bisnis (G2B). Surabaya Single Window adalah brand teknologi komunikasi yang dilayankan kepada masyarakat sebagai media komunikasi langsung antara Pemerintah Surabaya, dengan masyarakat dan stakeholder. Namun seberapa jauh penggunaan teknologi informasi di dunia pemerintahan Indonesia berdampak pada kemudahan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Dari latar belakang diatas disusunlah sebuah identifikasi masalah dimana penulis melihat akibat dari kurangnya kesiapan pemerintah dalam menyambut hadirnya era konvergensi teknologi menjadikan tidak terpenuhinya ekspektasi masyarakat dalam hal kemudahan layanan, dimana konvergensi teknologi kini sudah berkembang pesat di tengah-tengah

masyarakat Indonesia khususnya masyarakat perkotaan.

Adanya problem komunikasi antara stake holder pada suatu daerah menjadikan pertumbuhan ekonomi menjadi terhambat, hal ini dikuatkan dengan hasil survei yang dilakukan Bank Dunia yang dikutip dari *Journal of Research in Economics and Management*(Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen) yang ditulis oleh: Matdio Siahaan juga menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara tingkat kemudahan menjalankan bisnis dan tingkat daya saing ekonomi. Upaya-upaya berkelanjutan dalam menciptakan efektif dan efisiensi birokrasi seyogyanya menjadi upaya bersama untuk diwujudkan percepatannya. Kementerian/ lembaga yang terkait dengan pelayanan publik harus menjadi aktor-aktor utama perubahan kelembagaan yang lebih baik yang diikuti dengan kesamaan dalam menerjemahkan visi sampai dengan level birokrasi di pemerintah daerah (Matdio, 2016).

Tidak hanya dalam hubungan komunikasi antara *Government to Bisnis* (pemerintah kepada pelaku bisnis), *e-government* juga harus dapat menjadi media komunikasi *Government to Citizen* (pemerintah ke masyarakat) dimana dalam konteks ini e-government harus menjadi solusi untuk menuntaskan permasalahan pelayanan public, dimana hasil survey yang dilakukan oleh Ombudsman 2016, menunjukkan masih adanya praktek-praktek maladministrasi, seperti terjadinya pungutan liar dan percaloan, atas sebagai dampak dari tidak sesuainya standar pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan (Ombudsman Republik Indonesia, 2016).

Dalam penelitian ini, penulis melakukan studi literature pada penelitian terdahulu untuk dijadikan sebagai acuan atas penelitian yang akan dilakukan, berikut adalah table perbandingan kajian:

No	Judul	Penulis	Pembahasan
1	Safitri Jaya: 2013	Impelementasi dan Perkembangan E-Government di Indonesia	Tingkat kematangan e-government di Indonesia dengan menggunakan indikator waseda, UN, Brown dan PeGI dengan focus penelitian pada lembaga Depdiknas, Keuangan, Hankam, Depnakertrans, Dephub, Perdagangan, DIY, Jatim, Jateng, Jabar
2.	Evi Dwi Wahyuni: 2017	Pengembangan Model Pengukuran Kematangan E-Government Level Kota	Mengukur tingkat kematangan e-Government dari tiga aspek masing-masing sebagai berikut: 1. Mengukur kematangan input menggunakan framework PeGI, 2. Mengukur tingkat kematangan proses menggunakan framework COBIT, dan 3. Mengukur tingkat kematangan output menggunakan framework Janssen

Tabel 1. Perbandingan Kajian

Hasil kajian yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2017) menyajikan hasil kematangan e-government di kota Surabaya dengan batasan wilayah pengujian pada semua SKPD dan Kecamatan pada Kota Surabaya, adanya ketidak merataan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi mengakibatkan hasil nilai dari survey kematangan e-government menjadi buruk (kecil).

Hasil penelitian (Wahyuni, 2017) menunjukkan bahwa tingkat kematangan *e-governmen* pada Kota Surabaya menurut indicator PeGI menempatkan *e-government*

Surabaya pada level 1, begitu pula dengan hasil leveling berdasarkan indicator COBIT dan PeGI juga menempatkan *e-governmen* Surabaya pada level 1, padahal pada penelitian yang dilakukan oleh (Safitri, 2013) (penelitian sebelumnya) menempatkan tingkat kematangan e-government di Jawa Timur pada level 3, serta tidak serupa dengan hasil pemeringkatan national oleh Kementerian RI dimana pada tahun 2014 indeks PeGI Nasional menggambarkan kondisi pemanfaatan TIK di instansi pemerintah sudah baik dengan nilai indeks 2,8 (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2016)

Menurut Teddy Sukardi yang dikutip dalam penelitian (Wahyuni, 2017) Hasil secara keseluruhan menjadi buruk karena masuknya penilaian kecamatan yang pada umumnya memiliki nilai kematangan yang rendah.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2017) menunjukkan rendahnya indeks penilaian kematangan atas penerapan e-government di kota Surabaya menginspirasi penulis dalam mengkaji lebih dalam terkait kesimpulan hasil yang disampaikan. Dengan data yang dihasilkan dalam penelitian (Wahyuni, 2017) penulis ingin memfokuskan penelitian hanya terhadap hasil dari penilaian SKPD yang memiliki relevansi akan penggunaan e-government sebagai layanan komunikasi G2G, G2C, G2B.

Berdasarkan gambaran singkat dari rumusan masalah diatas maka penulis mencoba menuangkanya dalam beberapa research question sebagai berikut

Seberapa besar kesiapa media komunikasi yang dilayankan oleh ekosistem e-government untuk mengakomodir komunikasi *governmance to governance* G2G, G2C, G2B

Dari penjabaran diatas penulis menyusun sebuah tujuan penelitan untuk mengetahui seberapa besar kesiapa media komunikasi yang dilayankan oleh ekosistem

e-government (level kesiapan teknologi E-Government) untuk mengakomodir tansaksi komunikasi G2G, G2C, G2B.

Salah satu cara paling awal dan paling sering dikutip dalam menggambarkan proses komunikasi adalah menggunakan teori Harold D.Laswell (1948), dimana menurut Harold D.Laswell yang dikutip dari karya thesis yang di buat oleh (Dewi, 2012) unsure dari komunikasi massa adalah (source), pesan (message), saluran (chanel), dan penerima (seceiver) serta efek (effect).

Studi komunikasi massa telah memeriksa semua elemen ini - komunikator (siapa); konten media (katakan apa); media (melalui saluran); penonton (kepada siapa); dan efek (dengan efek apa) -tetapi kebanyakan penelitian terkonsentrasi pada dua elemen terakhir, penonton dan efek (J. Shoemaker & D. Reese, 1996, 1991).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wahyuni, 2017) menunjukkan rendahnya indeks penilaian kematangan atas penerapan *e-government* di kota Surabaya yang dikarakan masuknya penilaian kecamatan yang pada umumnya memiliki nilai kematangan yang rendah (Teddy Sukardi) dikutip dari (Wahyuni, 2017) menjadi *critical review* oleh penulis untuk mengkaji lebih dalam terkait kesimpulan hasil yang disampaikan. Dengan data yang dihasilkan dalam penelitian (Wahyuni, 2017) penulis ingin memfokuskan penelitian hanya terhadap hasil dari penilaian SKPD yang memiliki relefansi akan penggunaan *e-government* sebagai layanan komunikasi G2G, G2C, G2B.

Dasar penentuan ruang lingkup yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan SKPD mana saja yang digunakan untuk mengukur tingkat kematangan e-government sebagai layanan komunikasi G2G, G2C, G2B adalah Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/24/436.1.2/2015, dimana dalam keputusan tersebut berisi poin-poin sebagai berikut

1. Menunjuk Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya yang selanjutnya di sebut PPID.
2. PPID bertanggungjawab dalam pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
3. Dalam rangka memberikan pelayanan informasi dan dokumentasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua, PPID dibantu oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu selanjutnya disebut PPID Pembantu, yang berada di lingkungan Satuan kerja Perangkat Daerah dan/atau Pejabat Fungsional berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (jdih.surabaya.go.id)

Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/24/436.1.2/2015 jelas menginstruksikan bahwa semua kendali dan tanggungjawab atas pelayanan informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintahan Kota Surabaya, sehingga relefansi atas pembobotan tingkat kematangan e-governmen Kota Surabaya hanya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitan ini menggunakan metode Kulitatif sedangkan kajian yang akan digunakan untuk mengkajian kematangan ekosistem e-government pada Pemerintah Kota Surabaya sebagai layanan/media komunikasi (G2G), (G2C), (G2B) di Kota Surabaya ini menggunakan pendekatan deskriptif melalui *study literatur*. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan, misalnya mengenai seberapa kematangan ekosistem teknologi *e-government* dapat mengakomodir komunikasi antara pemerintahan (G2G), komunikasi dari pemerintahan ke masyarakat (G2C), komunikasi dari pemerintahan ke pelaku Bisnis (G2B, dimana dalam sebuah ekosistem penerapan e-government di Kota Surabaya terdiri dari beberapa layanan aplikasi yang berbeda, yang oleh penulis dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kelompok berdasarkan segmentasi interaksi komunikasinya yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi dari pemerintah ke anggotanya (antar pemerintah)
2. Komunikasi dari pemerintah ke masyarakat
3. Komunikasi dari pemerintah ke pelaku bisnis

Dimana dari pengelompokkan segementasi komunikasi selanjutnya penulis mengelompokkan berdasarkan layanan komunikasi yang disediakan oleh (Pemerintah Kota Surabaya, 2017) dalam ekosistem e-governmen sebagai berikut:

NO	EKOSISTEM E-GOVERNMENT KOTA SURABAYA	G	G	B
		2	2	2
		G	C	B
	Sistem Pengelolaan Keuangan Daerah			
1	E – Planning			
2	E – Musrenbang			
3	E – DevPlan			

4	E – Deployment			
5	E – Budgeting			
6	E – DPA			
7	E – Project			
8	E – Procurement			
9	E – Delivery			
10	E – Payment			
11	E – Accounting			
12	E – Inventory			
13	E – SIMBADA			
14	E – Controlling			
15	E – Peformance			
16	E – Tax			
17	E – Audit			
	E – SDM			
18	Fasum – Fasos			
19	Test CPNS			
20	Gaji Berkala			
21	Kenaikan Pangkat			
22	Mutasi			
23	Pensiun			
	E - MONITORING			
25	CCTV / SITS			
26	Penertiban Reklame			
27	Pajak & Retribusi			
28	Operasi Yustisi			
29	Monitoring Sampah			
30	Monitoring Permakanan			
31	Monitoring ketinggian air			
	E-OFFICE			
33	E – Surat			
34	E – Jadwal			
	E - EDUCATION			
35	Penerimaan Murid baru			
36	Tryout Online			
37	Rapor Online			
38	Penerimaan Kepala Sekolah Online			
39	Radio Visual			
40	SISTEM SIAGA BENCANA - 112			
41	PAJAK ONLINE			
	(Pajak Restoran, Pajak Parkir, Pajak Hotel, PBB)			

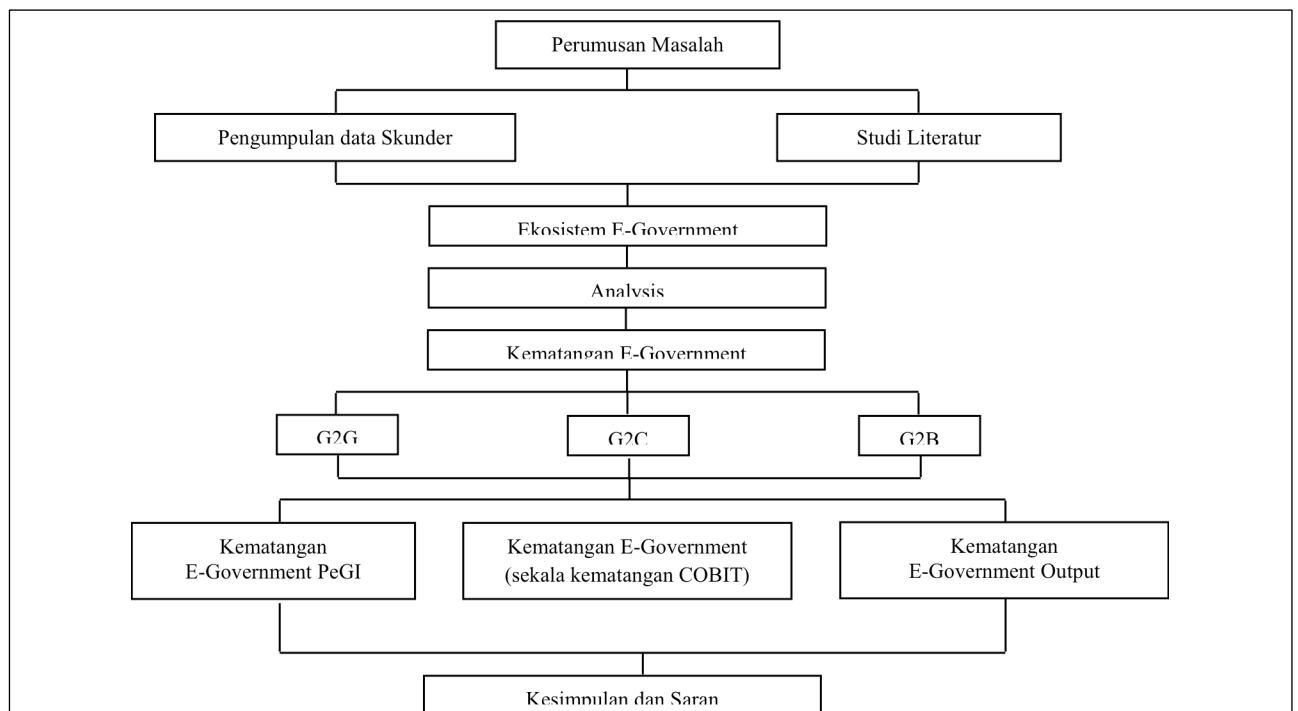
	E – PERMIT			
42	SSW Online & mobile			
43	E – Lampid			
44	E – HEALTH			
45	SIMPROLAMAS (Sistem Informasi Program Layanan Masyarakat)			
46	e – DISHUB			
	Uji Kir, Traffic, Parkir, Perijinan, Terminal, Angkutan			
	MEDIA CENTER			
47	E – Wadul			
48	E- Sapawarga			
49	Surabaya.go.id			
50	Twitter			
51	Facebook			
52	Youtube			
53	Call Center / SMS			

Tabel 2. ekosistem e-governmen

Sehingga sesuai dengan tujuan penulisan laporan akhir penulis ingin mengkaji seberapa besar nilai kematangan *e-government* sebagai media komunikasi yang dilayankan untuk mengakomodir komunikasi:

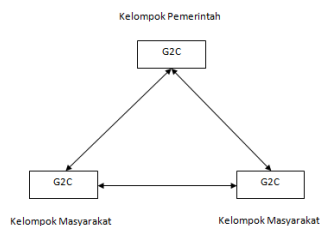
governmance to governance (G2G), government to citizens (masyarakat) government to business di Kota Surabaya saat ini, dengan menentukan batasan pembobotan atas layanan e-government sebagai media komunikasi G2G, G2C, G2B, serta dengan berpedoman pada Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/24/436.1.2/2015 untuk menentukan area cakupan SKPD yang akan dilakukan pembobotan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data sekunder. Dimana proses pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan cara melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan untuk mendapatkan data pembobotan terhadap tingkat kematangan penerapan *e-governmen* pada pemeritahan Kota Surabaya.

Pada penelitian ini akan dikaji bagaimana kesiapan atau tingkat kematangan e-government sebagai media pelayanan public, khususnya untuk pemenuhan kebutuhan komunikasi G2G, G2C, G2B, sehingga penulis merumuskan alur penelitian sebagai berikut:



Gambar 3. alur Berpikir

E-government adalah bentuk teknologi formasi dan komunikasi yang dimiliki oleh pemerintah guna memudahkan melakukan komunikasi antara *government* ke *government* (G2G), *government* ke *citizens* (masyarakat luas) (G2C), *government* ke pelaku bisnis (G2B). Sehingga jika dilihat dari definisinya dapat menggambarkan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Berpikir

Data yang digunakan dalam kajian ini adalah data sekunder. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran terhadap hasil penelitian terdahulu, baik berdasarkan hasil penelitian PeGI, COBIT dan Ouput Jansen. Data sekunder yang dikumpulkan berupa indikator penilaian untuk pemeringkatan *e-government* dan hasil pemeringkatan *e-government* di Pemerintah Kota Surabaya. Data hasil pemeringkatan akan digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap tingkat kematangan atau tingkat ketersediaan layanan komunikasi pada ekosistem *e-government* di Kota Surabaya berdasarkan interpretasi penulis.

Untuk penyusunan instrument yang digunakan, penulis berpedoman pada penyusunan model instrument yang digunakan oleh peneliti terdahulu yaitu menggunakan indikator penilaian *e-government* yang dilakukan oleh PeGI, COBIT dan Indikator Output Jansen terhadap tingkat kematangan *e-government* di Kota Surabaya.

Pengolahan data yang didapatkan adalah dengan cara mengcapture data dari penelitian sebelumnya terkait kondisi

kematangan *e-government* yang ada serta menentukan batasan wilayah penelitian dengan berpedoman pada keputusan Wali Kota Surabaya Nomor: 188.45/24/436.1.2/2015 dan memasukkannya capture instrument data pada masing masing indicator penilaian (PeGI, COBIT dan Indikator Output), yang selanjutnya akan dilakukan analisis berdasarkan pendekatan ilmu komunikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini data yang digunakan untuk analisis adalah menggunakan data hasil penelitian oleh (Wahyuni, 2017), dimana didapatkan pembobotan tingkat pematangan *e-government* dari 72 SKPD dan Kecamatan di Pemerintah Kota Surabaya.

Data penelitian yang didapatkan berupa data kematangan SKPD aspek input per Dimensi PeGI (Pemeringkatan *e-Government* Indonesia), dengan indikator penilaian kematangan SKPD aspek proses per Dimensi PeGI, COBIT dan satu lagi data kematangan aspek *output*.

Ada beberapa model pengukuran yang biasa digunakan untuk menghitung tingkat kematangan *e-government* di Indonesia.

1. Indikator kematangan PeGI (Pemeringkatan *e-Government* Indonesia)

Menurut (Kementrian Komunikasi dan Informatika, 2015) PeGI adalah kegiatan tahunan Kemkominfo dalam rangka mengevaluasi penerapan *e-government* di Instansi Pemerintah tingkat Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota secara objektif dan komprehensif, mencakup aspek Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Aplikasi dan Perencanaan. Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) ini dilakukan untuk:

- a. Menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah;

- b. Memberikan dorongan bagi peningkatan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang dan objektif;
- c. Mendapatkan peta kondisi pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah.

Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI) merupakan kegiatan yang diadakan oleh Direktorat e-Government, Direktorat Jenderal Aplikasi dan Telematika, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kementerian KOMINFO) yang melibatkan instansi-instansi Pemerintah di seluruh wilayah Indonesia. Kegiatan PeGi ini merupakan kegiatan yang diadakan dalam rangka melihat peta kondisi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh lembaga pemerintah secara nasional (Fitriansyah, Budiarto, & Santoso, 2013).

2. Indikator kematangan COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*)

Indikator kematangan COBIT adalah sebuah kerangka kerja yang dikembangkan oleh *Information System Audit and Control Association (ISACA)* melalui lembaga yang dibentuknya yaitu *Information and Technology Governance Institute (ITGI)* pada tahun 1992. Seri terbaru dari COBIT adalah COBIT 5 yang menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk membantu organisasi mencapai tujuannya dan memberikan nilai melalui tata kelola dan manajemen TI yang efektif (Wahyuni, 2017). Dimana terdapat 5 point penilaian dalam indicator ini:

- a. Memenuhi Kebutuhan Stakeholder (*Meeting Stakeholder Needs*)
- b. Melingkupi Seluruh Perusahaan (*Covering the End-to-End*)
- c. Menerapkan Suatu Kerangka Tunggal yang Terintegrasi (*Applying a Single Integrated Framework*)
- d. Menggunakan sebuah Aspek yang Menyeluruh (*Enabling a Holistic Approach*)

- e. Pemisahan Tata kelola dari Manajemen (*Separating Governance from Management*)

Pendapat serupa juga disampaikan oleh (Laksito, Kusri, & Luthfi, 2013) bahwa *Control Objectives For Information And Related Technology (COBIT)* adalah sekumpulan dokumentasi *best practise* untuk tata kelola TI yang dapat membantu auditor, manajemen dan pengguna untuk menjembatani *gap* antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol dan permasalahan teknis.

3. Aspek Output

Aspek *output* akan menjadi berbahaya bagi pemerintah dalam mengukur kematangan *e-Government* jika tidak diimbangi dengan aspek lain. Ketika pemerintah hanya menilai tercapainya tujuan dengan adanya digitalisasi semua layanan dengan mengabaikan proses dalam layanan maka itu akan menjadi lebih buruk daripada memiliki sedikit layanan *online* tetapi dengan proses layanan yang lebih baik. Pada aspek *output*, skala pengukuran yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Proses dapat dilakukan secara manual (0 poin)
- b. Sebagian elektronik (1 poin)
- c. Bekerja dengan sistem informasi yang terpisah (2 poin)
- d. Secara elektronik (3 poin)
- e. Otomatis (4 poin) (Wahyuni, 2017).

Dari perumusan masalah dan penentuan metode penelitian dan pemilihan data yang akan dianalisis berdasarkan metode yang digunakan maka didapatkan sajian data hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Sajian data hasil pembobotan tingkat pematangan *e-government* dimensi PeGI

No	Nama SKPD	Maturity Per Domain				
		Ke bija kan	Kele mba gaan	Infr astr uktur	Ap lik asi	Pere ncan aan
1	Diskominfo	4	4	4	4	4
2	Bina Program	4	4	4	3	4
3	Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan	3	1	4	1	4
4	RSUD SOEWANDHI	1	1	2	1	2
5	Disperdagin	1	2	2	3	2
6	BKPPM	1	2	1	1	2
7	Dinas Pertanian	1	1	1	1	1
8	Dinas Kesehatan	1	1	1	1	2
9	Dinas Pendidikan	1	1	1	1	1
10	Kecamatan Karang Pilang	1	2	1	2	1
11	Badan Perpustakaan dan Arsip	1	1	1	1	1
12	Bagian Hukum	1	1	1	2	1
13	DCKTR	1	1	1	1	1
14	Badan Lingkungan Hidup	1	1	1	1	1
15	Dispendukcapil	1	1	1	1	1
16	Kecamatan Jambangan	1	1	1	1	1
17	UPTSA	1	2	2	2	1
18	Kecamatan Wiyung	1	1	2	2	1
19	Kecamatan Semampir	1	1	1	1	1
20	Kecamatan Sukolilo	1	1	1	1	1
21	Kecamatan Gayungan	1	1	1	1	1
22	Kecamatan Gunung anyar	1	1	1	1	1
23	RSUD Bhakti Dharma Husadda	1	1	1	1	1
24	DKP	1	1	1	1	2
25	Kecamatan Wonocolo	1	1	1	1	1
26	Dinas Tenaga Kerja	1	1	1	1	1
27	Dinas Koperasi dan UMKM	1	1	1	1	1
28	Bagian organisasi dan Tatalaksana	1	1	1	1	1
29	Satpol PP	1	1	1	2	1
30	Bagian Humas	1	1	1	1	1

31	Kecamatan Tandes	1	1	1	2	1
32	Dispora	1	1	1	1	1
33	Dinas Kebudayaan dan pariwisata	1	1	2	2	1
34	Kecamatan Bukuh Pakis	1	1	1	2	1
35	Bapeko	1	1	1	1	1
36	Dasar Perhubungan	1	1	1	1	1
37	Badan Kepgawaian dan Diklat	1	1	1	1	1
38	Kecamatan Genteng	1	1	1	1	1
39	KANKESBANGPOL	1	1	1	2	1
40	Bagian Penerimaan dan Otoda	1	1	1	1	1
41	Bagian Kesejahteraan Rakyat	1	1	1	1	1
42	Kecamatan Mulyorejo	1	1	1	1	1
43	Dinas Sosial	1	1	1	1	1
44	Kecamatan Sumokerto	1	1	1	1	1
45	Bagian Perlangkapan	1	1	1	1	1
46	Kecamatan Panan Cantikan	1	1	1	1	1
47	Kecamatan Ternggilis Mejoyo	1	1	1	1	1
48	Bagian Kerjasama	1	1	1	1	1
49	Kecamatan Kenjeran	1	1	1	1	1
50	Dinas PU Bina Marga dan Pematsuan	1	1	1	1	1
51	Kecamatan Lakarsantri	1	1	1	1	1
52	Kecamatan Sukomanunggal	1	1	1	1	1
53	Kecamatan Umum dan protokol	1	1	1	1	1
54	Dinas Penelolaan Pembangunan dan Pertanahan (DPBT)	1	1	1	2	1
55	BAPEMASKB	1	1	1	1	1
56	Kecamatan Sawahan	1	1	1	1	1
57	Kecamatan Gubeng	1	1	1	1	1
58	Dinas Kebakaran	1	1	1	1	1
59	Kecamatan Bulak	1	1	1	1	1
60	Kecamatan Kermangan	1	1	1	1	1
61	Dinas Ketahanan Pangan	1	1	1	1	1
62	Kecamatan Tegalsari	1	1	1	1	1

63	Kecamatan Bubutan	1	1	1	1	1
64	Kecamatan Rungkut	1	1	1	1	1
65	Kecamatan Tambaksari	1	1	1	1	1
66	Kecamatan Asemrowo	1	1	1	1	1
67	Skecamatan Pakal	1	1	1	1	1
68	Kecamatan Sambikerep	1	1	1	1	1
69	Kecamatan Benowo	1	1	1	1	1
70	Inspektorat	1	1	1	1	1
71	Kecamatan Wonokromo	1	1	1	1	1
72	Bagian Perkonomian dan Usaha Daerah	1	1	1	1	1
Rata-rata per dimensi		1.1	1.1	1.2	1.2	1.2

Tabel 3. tingkat pematangan *e-government*

No	Nama SKPD	Maturity Per Domain				
		E D M	A P O	B A I	D S S	M E A
1	Diskominfo	4	4	4	4	4
2	Bina Program	4	4	4	4	4
3	Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan	3	3	2	3	4
4	RSUD SOEWANDHI	1	2	1	2	2
5	Disperdagin	2	2	1	2	2
6	BKPPM	1	1	1	1	1
7	Dinas Pertanian	1	1	1	1	1
8	Dinas Kesehatan	1	1	1	1	1
9	Dinas Pendidikan	2	1	1	1	1
10	Kecamatan Karang Pilang	2	1	1	1	2
11	Badan Perpustakaan dan Arsip	1	1	1	1	1
12	Bagian Hukum	1	1	1	1	2
13	DCKTR	1	1	1	1	1
14	Badan Lingkungan Hidup	1	1	1	1	1
15	Dispendukcapil	1	1	1	1	1
16	Kecamatan Jambangan	1	1	1	1	1
17	UPTSA	2	2	1	2	2
18	Kecamatan Wiyung	1	1	1	1	2
19	Kecamatan Semampir	1	1	1	1	1
20	Kecamatan Sukolilo	1	1	1	1	1
21	Kecamatan Gayungan	1	1	1	1	1
22	Kecamatan Gunung anyar	1	1	1	1	1
23	RSUD Bhakti Dharma Husadda	1	1	1	1	1

24	DKP	1	1	1	1	1
25	Kecamatan Wonocolo	1	1	1	1	2
26	Dinas Tenaga Kerja	1	1	1	1	1
27	Dinas Koperasi dan UMKM	1	1	1	1	1
28	Bagian organisasi dan Tatalaksana	1	1	1	1	1
29	Satpol PP	2	1	1	1	1
30	Bagian Humas	1	1	1	1	1
31	Kecamatan Tandes	1	1	1	1	1
32	Dispora	1	1	1	1	1
33	Dinas Kebudayaan dan pariwisata	2	1	1	1	2
34	Kecamatan Buku Pakis	1	1	1	1	1
35	Bapeko	1	2	1	1	2
36	Dasar Perhubungan	1	1	1	1	1
37	Badan Kpegawaian dan Diklat	1	1	1	1	1
38	Kecamatan Genteng	1	1	1	1	1
39	KANKESBANGPOL	1	1	1	1	1
40	Bagian Penerimaan dan Otda	1	1	1	1	1
41	Bagian Kesejahteraan Rakyat	1	1	1	1	1
42	Kecamatan Mulyorejo	1	1	1	1	2
43	Dinas Sosial	1	1	1	1	1
44	Kecamatan Sumokerto	1	1	1	1	1
45	Bagian Perlengkapan	1	1	1	1	1
46	Kecamatan Panan Cantikan	1	1	1	1	1
47	Kecamatan Ternggilis Mejoyo	1	1	1	1	1
48	Bagian Kerjasama	1	1	1	1	1
49	Kecamatan Kenjeran	1	1	1	1	1
50	Dinas PU Bina Marga dan Pematsuan	1	1	1	1	1
51	Kecamatan Lakarsantri	1	1	1	1	1
52	Kecamatan Sukomanunggal	1	1	1	1	1
53	Kecamatan Umum dan protokol	1	1	1	1	1
54	Dinas Penelolaan Pembangunan dan Pertanahan (DPBT)	1	1	1	1	1
55	BAPEMASKB	1	1	1	1	1
56	Kecamatan Sawahan	1	1	1	1	1
57	Kecamatan Gubeng	1	1	1	1	1
58	Dinas Kebakaran	1	1	1	1	1
59	Kecamatan Bulak	1	1	1	1	1
60	Kecamatan Kermbangan	1	1	1	1	2
61	Dinas Ketahanan Pangan	1	1	1	1	1
62	Kecamatan Tegalsari	1	1	1	1	1
63	Kecamatan Bubutan	1	1	1	1	1
64	Kecamatan Rungkut	1	1	1	1	1

65	Kecamatan Tambaksari	1	1	1	1	1
66	Kecamatan Asemrowo	1	1	1	1	1
67	Skecamatan Pakal	1	1	1	1	1
68	Kecamatan Sambikerep	1	1	1	1	1
69	Kecamatan Benowo	1	1	1	1	1
70	Inspektorat	1	1	1	1	1
71	Kecamatan Wonokromo	1	1	1	1	1
72	Bagian Perkonomian dan Usaha Daerah	1	1	1	1	1
Rata-rata per dimensi		1.19	1.17	1.10	1.15	1.28

Tabel 3. Sajian data hasil pembobotan tingkat pematangan *e-government* dimensi COBIT

Kematangan yang diperoleh berdasarkan dua indicator yaitu *output indicators* (OI) dan *usage indicator* (UI).

No	Nama SKPD	Maturity Per Domain	
		OI	UI
1	Diskominfo	4	3
2	Bina Program	4	3
3	Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan	2	3
4	RSUD SOEWANDHI	2	2
5	Disperdagin	4	2
6	BKPPM	2	1
7	Dinas Pertanian	1	1
8	Dinas Kesehatan	3	1
9	Dinas Pendidikan	2	1
10	Kecamatan Karang Pilang	1	2
11	Badan Perpustakaan dan Arsip	1	1
12	Bagian Hukum	1	2
13	DCKTR	1	1
14	Badan Lingkungan Hidup	1	1
15	Dispenducapil	3	2
16	Kecamatan Jambangan	1	2
17	UPTSA	1	1
18	Kecamatan Wiyung	2	1
19	Kecamatan Semampir	3	1
20	Kecamatan Sukolilo	1	1
21	Kecamatan Gayungan	1	1
22	Kecamatan Gunung anyar	1	1
23	RSUD Bhakti Dharma Husadda	2	1
24	DKP	1	2

25	Kecamatan Wonocolo	1	2
26	Dinas Tenaga Kerja	2	2
27	Dinas Koperasi dan UMKM	1	1
28	Bagian organisasi dan Tatalaksana	2	2
29	Satpol PP	1	1
30	Bagian Humas	2	2
31	Kecamatan Tandes	1	2
32	Dispora	2	2
33	Dinas Kebudayaan dan pariwisata	1	3
34	Kecamatan Bukuh Pakis	2	1
35	Bapeko	1	1
36	Dasar Perhubungan	1	1
37	Badan Kepegawaian dan Diklat	1	1
38	Kecamatan Genteng	1	1
39	KANKESBANGPOL	1	2
40	Bagian Penerimaan dan Otda	2	2
41	Bagian Kesejahteraan Rakyat	2	2
42	Kecamatan Mulyorejo	1	2
43	Dinas Sosial	1	1
44	Kecamatan Sumokerto	1	1
45	Bagian Perlengkapan	1	1
46	Kecamatan Panan Cantikan	1	1
47	Kecamatan Ternggilis Mejoyo	1	2
48	Bagian Kerjasama	1	2
49	Kecamatan Kenjeran	2	1
50	Dinas PU Bina Marga dan Pemsuan	1	1
51	Kecamatan Lakarsantri	1	1
52	Kecamatan Sukomanunggal	2	1
53	Kecamatan Umum dan protokol	1	1
54	Dinas Penelolan Pembangunan dan Pertanahan (DPBT)	1	2
55	BAPEMASKB	1	1
56	Kecamatan Sawahan	1	2
57	Kecamatan Gubeng	1	1
58	Dinas Kebakaran	1	1
59	Kecamatan Bulak	1	1
60	Kecamatan Kermangan	2	2
61	Dinas Ketahanan Pangan	1	1
62	Kecamatan Tegalsari	1	1
63	Kecamatan Bubutan	1	1
64	Kecamatan Rungkut	1	2
65	Kecamatan Tambaksari	1	1
66	Kecamatan Asemrowo	1	1
67	Skecamatan Pakal	1	1

68	Kecamatan Sambikerep	1	1
69	Kecamatan Benowo	1	1
70	Inspektorat	1	1
71	Kecamatan Wonokromo	1	1
72	Bagian Perkonomian dan Usaha Daerah	1	1
Rata-rata per dimensi		1.43	1.43

Tabel 4. Sajian data hasil pembobotan tingkat pematangan e-government dengan pengukuran output

Sebagaimana mengacu pada kerangka teori, dalam penelitian ini penulis membatasi wilayah analisa atas kematangan e-government di Kota Surabaya sebagai layanan/media komunikasi G2G, G2C, G2B dengan berpedoman pada Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/24/436.1.2/2015, sehingga dari Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/24/436.1.2/2015 jelas mengamanahkan semua kendali dan tanggungjawab atas pelayanan informasi dan Dokumentasi di lingkungan Pemerintahan Kota Surabaya, sehingga relevansi atas pembobotan tingkat kematangan e-governmen Kota Surabaya hanya pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Penilaian leveling kematangan layanan e-government kota Surabaya sebagai layanan komunikasi G2G, G2C, G2B dengan mengikutii Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/24/436.1.2/2015 sebagai batasan wilayah penelitian dengan pembobotan tingkat pematangan e-government dimensi PeGI adalah sebagai berikut:

1. Level kematangan *e-government* dengan indikator PeGI

Berikut adalah data hasil pembobotan kematangan e-government sebagai layanan/media komunikasi G2G,G2C, G2B dengan menggunakan indikator PeGI.

Nama SKPD	Maturity Per Domain				
	Kebijakan	Kelembagaan	Infrastruktur	Aplikasi	Perencanaan
Diskominfo	4	4	4	4	4

Tabel 4. Level Kematangan *E Government*

Indikator	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4
Kebijakan	Tingkat pengenalan pegawai terhadap visi misi, pemanfaatan TIK, peraturan, dan ketetapan instansi	Tingkat pemanfaatan TIK terhadap visi misi dan strategi	Tingkat kesesuaian antara implementasi dengan perencanaan	Tingkat alignment antara visi misi, strategi perencanaan skala prioritas serta anggaran	Tingkat integrasi dan efisiensi terhadap struktur organisasi, tupoksi dan kelengkapan unit dan aparatur
Kelembagaan	Belum ada legalitas secara tertulis, tupoksi masih bersifat ad hoc, struktur organisasi belum sepenuhnya mendukung operasional yang ada	Tupoksi sudah terdefinisi dengan jelas dan sudah dijalani sesuai dengan jobdesk, ada perubahan terhadap struktur organisasi secara fungsional	Tingkat kesesuaian antara tupoksi sudah terwujud, kelengkapan unit dan aparatur sudah mulai terwujud	Tingkat alignment antara tupoksi, legalitas, serta kelengkapan unit dan aparatur	Pelayanan Digital
Infrastruktur	PC	LAN, File server, Mail server	WAN, message server, dokumen workflow server	Server aplikasi lokal, server basis data lokal	Server integrasi
Aplikasi	Tidak ada Persiapan	Akses internet, file sharing, situs web (CMS)	Kolaborasi elektronik, intranet web portal, pengarsipan digital	Ekstranet web portal, SI dan basisdata lokal, aplikasi pelayanan publik	Sistem informasi eksekutif, Aplikasi pelayanan terintegrasi seperti e-referendum, e-procurement
Perencanaan	Belum ada perencanaan yang matang, semua masih bersifat ad-hoc	Baru memulai penyusunan strategi terhadap apa-apa yang sudah direncanakan	Sudah ada pemantangan terhadap perencanaan melalui strategi yang sudah ditentukan	Strategi sudah diterapkan secara optimal dan ada proses monitoring	Sudah ada sinergi terhadap semua strategi yang direncanakan

Tabel 4. kematangan e-government sebagai layanan komunikasi indicator PeGI

2. Hasil pembobotan tingkat pematangan e-government dimensi COBIT

Berikut adalah data hasil pembobotan kematangan e-government sebagai layanan/media komunikasi G2G,G2C, G2B dengan menggunakan indikator COBIT.

Nama SKPD	Maturity Per Domain				
	EDM	APO	BAI	DSS	MEA
Diskominfo	4	4	4	4	4

Tabel 4. hasil pembobotan kematangan e-government sebagai layanan/media komunikasi indicator COBIT

Dimana *leveling* atas kematangan diperoleh dari data pengukuran menurut (Pratama, 2007) sebagai berikut:

Level 0-1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
1. Pengelolaan teknologi informasi/sistem informasi masih dalam tahap paling awal, masih pemula. 2. Organisasi telah menyadari adanya persoalan yang perlu ditangani, tetapi belum ada standar proses yang harus dilakukan.	Proses telah dikembangkan pada tahap ini sehingga telah dilakukan prosedur yang sejenis untuk kegiatan yang sama.	Prosedur telah distandarisasi ,didokumentasikan, dan dikomunikasikan melalui pelatihan. Tahap ini mulai mengenal metodologi pengembangan sistem dan masih sangat tergantung individu apakah mengikuti standar yang ada maupun tidak, tetapi telah ada formalisasi untuk setiap kegiatan.	Pada tahap ini manajemen mengawasi dan mengukur hal-hal yang telah dipenuhi dengan prosedur, serta mengambil tindakan ketika proses tidak berjalan dengan efektif.	Proses yang ada telah disesuaikan dengan best practice, berdasarkan hasil pengembangan an secara terus-menerus dengan organisasi-organisasi lain. Teknologi informasi digunakan sebagai bagian yang terintegrasi dengan aliran kerja, sebagai alat bantu untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas, dan membuat organisasi dapat dengan cepat untuk beradaptasi.

Tabel 5. Leveling kematangan e-government sebagai layanan/media komunikasi indicator COBIT

3. Hasil pembobotan tingkat pematangan e-government dimensi Ouput

Berikut adalah data hasil pembobotan kematangan e-government sebagai layanan/media komunikasi G2G,G2C, G2B dengan menggunakan indicator Output.

Nama SKPD	Maturity Per Domain	
	OI	UI
Diskominfo	4	3

Tabel 6. Leveling kematangan e-government sebagai layanan/media komunikasi indicator Output

Dalam pembobotan tingkat kematangan dengan menggunakan dimensi ini didasarkan atas skala pengukuran yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Proses dapat dilakukan secara manual (0 poin)
- Sebagian elektronik (1 poin)
- Bekerja dengan sistem informasi yang terpisah (2 poin)
- Secara elektronik (3 poin)
- Otomatis (4 poin) (Wahyuni, 2017).

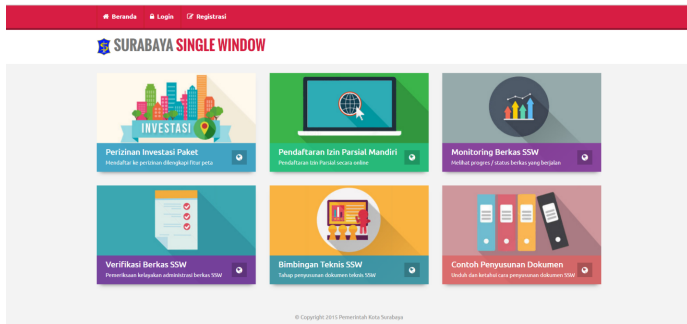
Hasil analisa tingkat kematangan yang diperoleh dari hasil pengukuran pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dengan indicator pengujian dengan menggunakan 3 indikator (PeGI, COBIT dan Output) didapatkan nilai kematangan sebagai berikut:

Indikator PeGI : berada pada Level 4
 Indikator COBIT : berada pada Level 4
 Indikator Output : berada pada Level 4
 namun nilai *usage indicator* berada pana Level 3

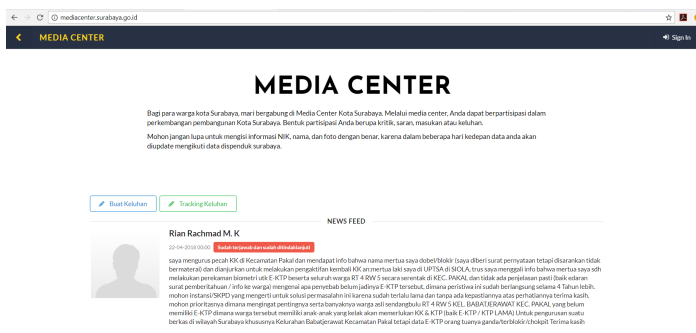
Pada hasil pengujian diatas didapatkan hasil bahwa tingkat kematangan pada electronic government pada Pemerintah Kota Surabaya sudah mencapai pada Level 4. Sehingga didapatkan hasil atas kesiapan penggunaan electronic Government sebagai layanan komunikasi G2G, G2C, G2B berada pada level 4.

Hal yang lain juga menunjukkan bahwa e-government pada Pemerintah Kota Surabaya telah mampu melayani komunikasi dua arah antara G2G, G2C, G2B. sebagai contoh adalah: aplikasi SSW (*Surabaya Singgel Window*) dimana portal aplikasi ini dilayangkan oleh pemerintah Kota

Surabaya untuk melayani proses perijinan yang terpadu, sebagai bentuk layanan media komunikasi G2B (*government to bussines*).



Gambar 4. aplikasi SSW (Surabaya Singgel Windows) sebagai layanan komunikasi G2B



Gambar 5. Media komunikasi pada aplikasi media center sebagai layanan komunikasi masyarakat (*citizen*) ke Pemerintah (layanan komunikasi G2C).

Adanya aplikasi yang lain yang berjalan sebagai layanan komunikasi G2C adalah layanan media center Surabaya dimana dalam layanan ini masyarakat (*citizen*) dapat menggunakan layanan itu untuk melakukan komunikasi dari masyarakat (*citizen*) ke Pemerintah (*government*) atau layanan komunikasi G2C. Kemudahan menjalin komunikasi menggunakan media teknologi komunikasi dan informasi antara pemerintah, masyarakat, sektor swasta dan / atau instansi pemerintah lainnya untuk menuju pemberdayaan masyarakat, peningkatan penyampaian layanan, atau meningkatkan

efisiensi pemerintah menjadi kunci utama penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, untuk menghapus batas-batas geografis dan batas waktu yang menjadi penghalang berlangsungnya komunikasi individu satu dengan individu yang lain.

E-government adalah salah satu bentuk dari perwujudan media, hal ini selaras dengan bunyi tesis yang dibuat oleh McLuhan yang dikutip dalam buku Teori Komunikasi (W. Littlejohn & A. Foss, Teori Komunikasi, 2009) media, terpisah dari apa pun isi yang disampaikan, pengaruh individu ataupun masyarakat. Mark Poster 1990 juga menggambarkan dalam teori Media Baru yang disampaikan bahwa media baru digambarkan sebagai (1) disentralisasi; (2) dua arah; (3) diluar kendali situasi; (4) demokratisasi; (5) mengankat kesadaran individu; (6) orientasi individu (W. Littlejohn & A. Foss, Teori Komunikasi, 2009). Teori media baru yang dikemukakan oleh Mark Poster 1990 yang dikutip dalam buku Teori Komunikasi (W. Littlejohn & A. Foss, Teori Komunikasi, 2009) melonggarkan konsep “media” dari komunikasi “massa” hingga berbagai berbagai media yang berkisar dari jangkauan yang sangat luas hingga yang sangat pribadi. Hal ini senada dengan teori yang di sampaikan oleh Harold D.Laswell dimana ada unsur media yang digunakan dalam komunikasi massa, dimana menurut Harold D.Laswell yang dikutip dari karya thesis yang di buat oleh (Dewi, 2012) unsur dari komunikasi massa adalah (*source*), pesan (*message*), saluran (*channel*), dan penerima (*receiver*) serta efek (*effect*). Harold D.Laswell mengatakan dalam buku “*mediating the messages*”, untuk memahami komunikasi massa dapat dipahami dengan bentuk pertanyaan yang dibuatnya, *who says what in which channel to whom and with what effect*,

Bentuk interaksi komunikasi yang berjalan pada media e-government adalah

komunikasi 3 (tiga) arah antara entitas Pemerintah, entitas business dan entitas masyarakat (*Triangle Relationship Model among Government, Business and Citizens*) (Fang, 2002).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menyebutkan tingkat kematangan layanan *e-government* pada Pemerintah Kota Surabaya telah mencapai level tertinggi dalam sebuah ukuran dimensi PeGI (Pengukuran *electronic Government* Indonesia) sebagai layanan atau media komunikasi antara Pemerintah dengan Pemerintah, Pemerintah dengan Masyarakat, Pemerintah dengan pelaku bisnis. Tingginya penilaian yang dihasilkan atas pengukuran kematangan layanan *e-government* menunjukkan bahwa tingkat kesiapan *e-government* kota Surabaya sebagai layanan komunikasi antara G2G, G2C, G2B telah tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Agboh, D. K. (2017). *An Assessment of Ghana's global E-government UN ranking*. Morgan State University , 1-17.
- Dewi, A. (2012). *Membangun Reputasi Perusahaan dengan Mengelola Opini Publik*. Tesis , 46-124.
- Fitriansyah, A., Budiarto, H., & Santoso, J. (2013). *Metode Pemeringkatan E-Government Indonesia (PeGI) Untuk Audit Tata Kelola Teknologi Informasi*. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia , 12-20.
- J. Shoemaker, P., & D. Reese, S. (1996, 1991). *Mediating the Message: Theories of Influences on Mass Media Content*. Longman USA: Longman Publishers USA.
- Laksito, A. D., Kusri, K., & Luthfi, E. T. (2013). *Pengukuran Tingkat Model Kematangan Proses COBIT*

Menggunakan Aplikasi Berbasis WEB (Study Kasus di STIMIK AMIKOM Yogyakarta). Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2013 , 1-26.

- Marshall, M. (1964). *Understanding Media*. London and New York.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2016). *Lampiran Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kominfo No. 22 Tahun 2015 Tentang Rencana Strategis Kementerian Komunikasi Dan Informatika Tahun 2015—2019*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2016). *Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan dan Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Sesuai Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2017). *e-Government 2017*. Kota Surabaya: Pemerintah Kota Surabaya.
- Pratama, A. (2007). *Analisa Tingkat Kematangan (Maturity Level) Teknologi Informasi Pada Pustaka Menggunakan COBIT 4.1*. Universitas Malikussaleh , 5-13.
- The Word Bank. (2002). *New-Economy Sector Study Electronic Government and Governance: Lessons for Argentina*. Washington DC: The Word Bank.
- W. Littlejohn, S., & A. Foss, K. (2009). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- W. Littlejohn, S., & A. Foss, K. (2009). *Teori Komunikasi: Theori of Human Communication*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wahyuni, E. D. (2017). *Pengembangan Model Pengukuran Kematangan E-Government Level Kota*. Institut

Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya,80-151.

Jurnal:

- Ayu Sinta Dewi, L., & Mudjahidin. (2013). Analisa Penerapan Aplikasi Surabaya Singel Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM). *Jurnal Teknik Pomits* , 2-6.
- Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. 10* , 5-22.
- Matdio, S. (2016). Meningkatkan Daya Saing Sektor Riel di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Journal of Research in Economic and Management (Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen)* , 279-286.
- Nurina Aprilia, S., Fefta Wijaya, A., & Suryadi. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana- Vol. 17, No. 2* , 126-135.
- Prasanti, Ditha, Sri Seti Indriani. ETIKA KOMUNIKASI DALAM MEDIA SOSIAL BAGI IBU- IBU PKK DI DESA MEKARMUKTI KAB.BANDUNG BARAT. *Profetik Jurnal Komunikasi, Vol 10, No 1 (2017)*
- Safitri, J. (2013). Impelementasi dan Perkembangan E-Government di Indonesia. *Jurnal Informatika Multimedia (JIM)*.
- Kofi Mensah, I., & Mensah, K. (2017). Electronic Government Services Adoption: The Moderating Impact of Perceived Service Quality. *International Journal of Electronic Government Research* , 1-15.

Website:

- Kementrian Komunikasi dan Informatika. (2015, September 03). Kementrian Komunikasi dan Informatika. Retrieved Januari 24, 2018, from Kementrian Komunikasi dan Informatika: <https://aptika.kominfo.go.id/index.php/berita/25-pemeringkatan-e-government-indonesia-pegijdh.surabaya.go.id>. (n.d.).
jdh.surabaya.go.id. Retrieved Januari 24, 2018, from jdh.surabaya.go.id: https://jdh.surabaya.go.id/pdfdoc/kepwal_304.pdf