

# LAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT UNTUK MENINGKATKAN QUALITY IMPROVEMENT PELAYANAN PUBLIK DI JAWA TIMUR

*by* Totok Wahyu Abadi

---

**Submission date:** 29-May-2019 10:14AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1137224746

**File name:** JURNAL\_INFORMASI\_PUBLIK\_BERBASIS\_E-GOVERNMENT-FINAL.pdf (199.94K)

**Word count:** 8587

**Character count:** 56578

**1**  
**LAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT  
UNTUK MENINGKATKAN QUALITY IMPROVEMENT  
PELAYANAN PUBLIK DI JAWA TIMUR**

**oleh:**

**Totok Wahyu Abadi**  
**(Staf Pengajar Ilmu Komunikasi FISIP Umsida, e-mail:  
totokwahyu@gmail.com)**

***Abstract***

*This study describes the performance information public services and the quality of public service performance information in East Java. This qualitative research used the IKM analysis and description methods. The results of this study showed that the public information services of government institutions in the three study sites were held in the two models. The first is the information services are made directly or face to face communication to relevant agencies with the authority as source of information. Types of information services shows poor image by IKM 54,625. The index shows that performance of public information services located in the C value of service quality. The second model is e-government based service. The information services using the state media website (e-government) shows that service quality slightly better than correct service, with is equivalent to 57,175 or the value of C.*

*Keywords: public information, e-government, quality improvement, public services*

**LATAR BELAKANG MASALAH**

Salah satu ciri era demokratisasi yang sudah maju adalah keterbukaan informasi. Keterbukaan tersebut telah menjadi tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat seiring dengan proses demokratisasi itu sendiri, transparansi, dan hak asasi manusia. Keterbukaan informasi ini pulalah yang menjadi penciri dari penyelenggaraan *good governance* yang diimpikan masyarakat Indonesia.

Keterbukaan informasi memiliki sejarah yang cukup panjang dan berliku. Tahun 1946 PBB menyatakan bahwa kebebasan informasi merupakan hak dasar, seperti yang tercantum dalam Resolusi PBB 59 (1): "*freedom of information is a fundamental human right and the touchstone of all freedom which the UN is consecrated*". Resolusi ini kemudian diadopsi oleh UN General Assembly pada 14 Desember 1946 dan dideklarasikan pada tahun 1948. Bagian dari deklarasi UDHR (Universal Declaration of Human Right) tersebut dikenal

dengan *Article 19*. Isi dari artikel 19 tersebut kemudian menjadi azas bagi prinsip kebebasan informasi.

*“Everyone has the right to freedom of opinion and expression; this right includes freedom to hold opinions without interference and to seek, receive and impart information and ideas through any media and regardless of frontiers”*

(setiap orang berhak untuk mengeluarkan pendapat dan mengekspresikannya; hak ini termasuk kebebasan untuk memiliki pendapat tanpa intervensi serta hak untuk mencari, menerima, dan mengirim informasi dan ide melalui beberapa media dan tidak boleh dihalangi)

Dalam hal keterbukaan informasi publik, negara pertama yang memberlakukannya adalah Swedia (Alamsyah Saragih:2009). Bahkan untuk mendukungnya, sejak tahun 2000, Swedia adalah negara pertama di dunia yang mengadopsi tata kelola pemerintahan secara elektronik atau yang dikenal dengan e-government. Kebijakan mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut digunakan untuk memperkuat demokrasi serta membantu Swedia ke arah masyarakat yang berbagi informasi secara elektronik (Scott M. Cutlip,2007). Melalui ICT tersebut, masyarakat dapat saling berbagi informasi dan berkomunikasi dengan sesama warga dan dengan pemerintah.

Perkembangan keterbukaan informasi publik di Indonesia diawali sejak tahun 2000 dalam bentuk RUU KMIP (Kebebasan Memperoleh Informasi Publik). Perumusan dan penyusunan rancangannya melibatkan empat puluh organisasi masyarakat sipil. Hingga sembilan tahun pembahasan yang cukup panjang dan sempat mengalami stagnasi, akhirnya 30 April 2008 rancangan tersebut disahkan oleh presiden menjadi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam rentang waktu yang sekian lama tersebut, di beberapa daerah telah men-sahkan perda transparansi serta membentuk komisi transparansi sebagai upaya untuk *mensupport* kehadirannya. Dan setidaknya terdapat beberapa kabupaten / kota yang telah memiliki perda transparansi. Diantaranya adalah Kabupaten Lebak (2006), Sragen (2002), Kebumen, Solok-Sumatera Barat (2004), dan di Surabaya (2003).

Kebebasan memperoleh informasi publik seperti yang telah diamanatkan dalam UUD 1945 hasil Amandemen II Pasal 28F serta Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi diharapkan mampu meningkatkan kualitas partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik serta mewujudkan penyelenggaraan *good governance*, yaitu transparansi, efektif dan efisien, akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan. Untuk mewujudkan kualitas partisipasi tersebut, kesadaran masyarakat terhadap informasi menjadi lebih penting. Terlebih lagi bila kondisi tersebut di *support* komitmen yang kuat dari pihak penyelenggaraan secara lebih baik, informasi publik dapat meningkatkan “kualitas hidup” serta memberikan *added value* agar lebih berdaya dan tidak terlindas dan terseret oleh arus ketidakberdayaan. Bahkan menurut Paul Wolfowitz (dalam Daryanto, 2006), keterbukaan informasi dapat digunakan untuk memerangi dan mengurangi korupsi baik waktu maupun uang

Hal yang harus dikedepankan bahwa informasi publik sebagai sebuah kebutuhan yang semula hanya bersifat terbatas harus menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat tanpa batasan ruang dan waktu. Tentu, kemudahan dalam akses informasi tersebut haruslah dibarengi dengan kemampuan masyarakat untuk memilih dan memilah informasi yang tepat dan benar. Masyarakat juga harus mampu membedakan informasi yang kadaluwarsa dengan yang mutakhir, antara yang berkualitas ataupun tidak. Semuanya harus sesuai dengan kebutuhannya.

Kewajiban pemerintah adalah mendeseminasikan informasi yang tepat, benar, *up to date*, dan menarik tersebut kepada masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan transparansi serta pelayanan informasi publik tersebut secara cepat, mudah, murah, dan tidak berbelit-belit; dibutuhkan konvergensi teknologi komunikasi dan informasi yang berkembang saat ini. Teknologi komunikasi memiliki peran yang sangat signifikan terhadap efektivitas dan efisiensi kinerja. Serta pemanfaatannya telah memasuki ranah kehidupan, seperti layanan informasi, perdagangan, pendidikan, pemerintahan, dan lain-lain. Sehingga, muncullah beberapa item yang berkaitan dengan teknologi informasi berbasis komputer, seperti *e-commerce*, *e-education*, *e-government*, dan *e-procurement*.

Hal terpenting dalam layanan informasi publik adalah tidak hanya sekedar di-*display*kan melalui media elektronik, *e-government*, ataupun lainnya tetapi juga harus bisa direspon jika ada konstituen (pengakses resmi) yang meminta jasa layanan informasi tersebut. Dalam konteks ini, ada semacam proses interaksi antara pihak pemberi dan penerima yang dapat dinikmati masyarakat pengguna jasa. Semua harus berjalan secara kontinum dan memiliki nilai plus yakni aman, mudah, dan murah.

Mekanisme untuk mendapatkan informasi harus jelas jangka waktunya, cepat, sederhana, dan murah. Informasi yang disampaikan harus proaktif serta tidak tersekat-sekat oleh batasan organisasi dan kewenangan birokrasi. Tugas setiap badan publik dalam konteks pelayanan prima harus mampu memberikan kepuasan kepada *costumer* (publik) dalam memperoleh informasi.

Untuk memenuhi tuntutan transparansi serta pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, dan tidak berbelit-belit menuju *good governance* (pemerintahan yang bersih); pemerintah mengeluarkan INPRES Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. INPRES tersebut antara lain menginstruksikan kepada gubernur dan bupati/walikota di seluruh Indonesia untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya program pengembangan e-government secara nasional (Kasiyanto,2004:62)

Namun kenyataannya, implementasi e-Government dan sistem informasi masih rendah dan hanya dipahami sebagai *IT oriented*. Rendahnya pemahaman konsep e-Government oleh sebagian pemerintah daerah sangat terlihat dalam jumlah situs web sebagai salah satu bentuk layanan masyarakat. Berdasarkan data Depkominfo hanya 48% dari 471 Pemda yang memiliki layanan masyarakat berbasis e-Government. Dari jumlah tersebut, 198 situs dikelola secara aktif sedangkan lainnya tampak pasif dan memiliki *content* yang juga masih rendah. Isi

website mereka rata-rata hanyalah menu struktur lembaga atau sedikit informasi letak geografis, profil dan sumber daya sebuah provinsi atau kabupaten (Infokom Jatim, 2006).

Fakta lain secara empiris juga menunjukkan, *pertama*, bahwa upaya pengembangan layanan informasi publik masing-masing daerah berbeda, kurang adanya koordinasi, kurang mendapatkan perhatian, tidak adanya standarisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antarsitus secara andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah ke dalam pelayanan publik yang terpadu (Kasiyanto,2009:226-227; LIN,2003). *Kedua*, upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan publik sebagaimana tuntutan dan aspirasi masyarakat termasuk juga layanan informasi publik melalui pemanfaatan situs, layanan jasa via SMS atau telepon --- dalam tataran realitas --- tidak banyak didukung oleh aparatur negara yang profesional serta infrastruktur yang tidak berkualitas (Balitbangda, 2003). *Ketiga*, rendahnya *content* informasi yang lebih *up to date* dari masing-masing web-site kantor dinas untuk diakses sebagai informasi. *Keempat*, kurangnya kepedulian ataupun *good will* dari dinas-dinas dan badan yang ada terhadap pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan pentingnya penerapan *e-government* (LIN,2003; balitbangda, 2003). *Kelima*, tidak adanya bentuk sanksi yang tegas terhadap dinas dan badan yang tidak memanfaatkan teknologi informasi dan tidak mendukung penerapan *e-government* secara konsekuen, menunjukkan bahwa kebijakan *e-government* hanya merupakan kebijakan yang sifatnya untuk menyenangkan publik semata.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Sesuai dengan latar belakang pemikiran tersebut ada beberapa hal yang menjadi bahan pertanyaan, yakni:

1. Bagaimanakah layanan informasi publik di Jawa Timur?
2. Bagaimanakah *quality service performance* informasi publik di Jawa Timur?
3. Bagaimanakah model layanan informasi publik berbasis *e-government* yang efektif dan efisien?

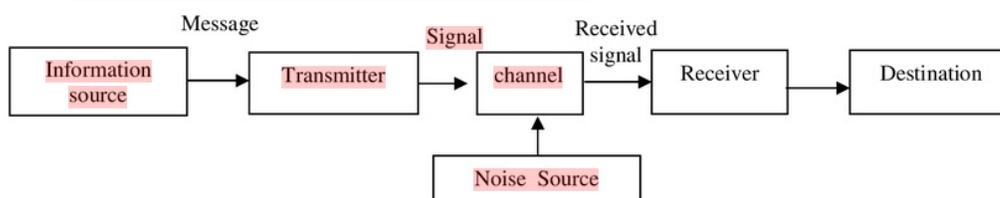
## **TUJUAN PENELITIAN**

Merujuk pada perumusan masalah, penelitian ini bertujuan memaparkan layanan informasi publik berbasis *e-government* dan *quality service performance* informasi publik serta model layanan informasi publik berbasis *e-government* yang ideal di Jawa Timur.

## LANDASAN TEORI

### 1. Teori Informasi

Sumber dasar teori informasi ini pertama kali dikembangkan dan diperkenalkan oleh Claude Shanon dan Warren Weaver dalam buku klasiknya yang berjudul “*The Mathematical Theory of Communication*”. Pengembangan teori yang dilakukan pada waktu itu lebih cenderung pada perspektif aplikasi sistem elektrik. Karenanya fokus perhatian teori ini bersifat linearitas. Artinya, sinyal-sinyal yang disampaikan oleh *sender* (pengirim) ke *receiver* (penerima) lewat media berjalan searah tanpa adanya *feedback* sama sekali. Model tersebut didesain untuk memudahkan efisiensi informasi.



Gambar 1: model komunikasi Shanon-Weaver.

Konsep dasar yang disampaikan dalam teori informasi Shanon-Weaver berkaitan dengan entropy dan redundansi. Entropi adalah suatu keadaan yang tidak pasti kemungkinannya atau kondisi yang random (acak). Informasi dalam perspektif tersebut, menurut Littlejohn (1995:52), adalah sebuah ukuran dari situasi *uncertainty/entropy* (ketidakpastian). Semakin besar keadaan yang tidak pasti kemungkinannya, semakin besar pula informasi yang tersedia untuk proses komunikasi. Dan ketika situasi tersebut memiliki tingkat informasi yang dapat dipastikan untuk memprediksi suatu kemungkinan, informasi tidak ada sama sekali. Kondisi inilah yang disebut dengan *negentropy*.

Redundansi adalah suatu keadaan yang berdasarkan kecukupan informasi dapat diramalkan atau diprediksikan kepastiannya (ibid, 53). Semakin tinggi tingkat prediksi (*high predictable*) kepastiannya, semakin rendah informasi (*low information*) yang tersedia. Fungsi redundansi dalam komunikasi yaitu berkaitan dengan masalah teknis dan praktis. Misalnya, yang berhubungan dengan akurasi dan kesalahan, antara saluran dan gangguan (*noisy channel*), sifat pesan, atau dengan khalayak. Contoh fungsi kreatif redundansi ini bila dikaitkan dengan khalayak, akan sangat membantu sekali pada masalah jumlah dan gangguan pesan di dalamnya. Jika pesan yang ingin disampaikan tertuju pada khalayak yang besar dan heterogen, maka pesan tersebut harus memiliki tingkat redundansi yang tinggi, sehingga pesan yang disampaikan akan berhasil dan mudah dicerna. Sebaliknya, jika khalayak berada pada jumlah yang kecil, spesialis, dan homogen, maka pesan yang akan disampaikan akan lebih entropik.

Berbeda dengan konsep Shanon – Weaver yang lebih bersifat linier dan mengesampingkan makna informasi, teori URT (*uncertainty reduction thory*) Charles Berger (2006:130; Littlejohn, 2008: 218) justru lebih bersifat interaktif. Antara komunikator dengan komunikan terdapat interaksi komunikasi timbal

balik. Berger menyampaikan bahwa untuk mengurangi ketidakpastian tentang situasi yang dialaminya, seseorang berupaya mencari informasi dengan menggunakan berbagai strategi. Ada tiga strategi yang biasanya digunakan untuk memperoleh informasi, yaitu strategi pasif, aktif, dan interaktif. Strategi pasif dilakukan dengan cara mengamati orang lain tanpa orang itu sadar bahwa dia sedang diamati. Strategi aktif dilakukan dengan cara mencari informasi tentang seseorang dengan cara apa pun selain berinteraksi dengan orang itu. Dalam hal ini pencari informasi dapat bertanya langsung kepada teman dekatnya ataupun dengan mengondisikan lingkungan untuk bisa mengurangi ketidakpastian. Sedangkan strategi interaktif dilakukan dengan berinteraksi langsung dengan seseorang yang menjadi target.

Salah satu karakteristik pemerolehan informasi adalah proses memilih. Proses tersebut dapat saja diawali dengan melakukan identifikasi kesesuaian informasi yang dibutuhkan. Hal itu terjadi karena melimpah-ruahnya jumlah informasi yang tidak memungkinkan untuk diolah sekaligus. Keputusan untuk menggunakan atau tidak informasi bagi individu, teori pencarian informasi (*information seeking*) mengasumsikan bahwa pada diri individu terdapat proses yang kompleks dari mulai datangnya stimulus hingga penyesuaian dengan citra yang dimilikinya tentang objek tersebut. Kemudian terjadilah serangkaian kompromi dalam diri seseorang. Jika informasi sesuai dengan citra atau peta kognisi yang dimiliki maka akan dilanjutkan dengan tindakan atau tahapan berikutnya; namun jika tidak sesuai maka informasi itu akan ditolak (Donohew dan Tjpton, 1973 dalam Sandjaja, 1994).

Informasi yang diperoleh seseorang / organisasi baik lewat *face to face*, media massa, ataupun media baru seperti internet (e-government berbasis SMS ataupun CMC), tidak selamanya berperan untuk memenuhi fungsi informatifnya. Ini karena setiap individu memiliki "*frame of reference*" dan "*frame of experience*" yang akan menentukan pola pencarian informasi yang satu sama lain berbeda. Terpenuhinya kebutuhan informasi bagi seseorang bisa saja dapat digunakan untuk melepaskan ketegangan, menambah pengetahuan (kognitif), memperkaya nilai afektif, integratif personal, dan integratif sosial (Tankard, 2006: 357).

Dalam ranah publik, informasi memiliki arti penting dan peran strategis terutama untuk menghadapi perubahan masyarakat yang serba cepat, situasi yang *uncertainty* (tidak pasti), serta mengurangi *anxiety* (kecemasan). Bagi seseorang atau organisasi, informasi dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan diri, memberikan *added value*, serta membantu untuk mengambil keputusan dalam mengembangkan masyarakat dan lingkungan. Tanpa dukungan informasi, seseorang ataupun organisasi tidak akan mungkin mampu mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Informasi bukanlah sekedar keterangan yang diberikan seseorang ataupun badan publik. Informasi adalah data, fakta, berita-berita, atau keterangan-keterangan yang telah diolah sebaik-baiknya agar memiliki arti dan nilai penting bagi seseorang atau organisasi. Bruch dan Starter (Makhdum Priyatno, 2001:18)

menyatakan bahwa *information is agregation or processing of data to provide knowladge or intelegence* (informasi adalah pengumpulan atau pengolahan data untuk memberikan pengetahuan dan kepandaian). George R. Terry menyatakan bahwa *information is meaningful data that conveys usable knowladge* (informasi adalah data yang mengandung arti dalam memberikan pengetahuan yang bermanfaat).

Nilai manfaat informasi pun dapat diperhatikan kualitasnya. Salah satu kriterianya adalah ketersediaan informasi itu sendiri. Bila informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat tersedia dengan lengkap dan mudah untuk diperoleh, informasi tersebut dapat terkategori sebagai *available*. Informasi pun harus *mudah dipahami* oleh siapapun, *relevan* dengan permasalahan yang hendak dipecahkan, dan *bermanfaat* bagi yang mengaksesnya. Informasi juga harus tersedia tepat waktu, terutama apabila yang membutuhkan ingin segera memecahkan permasalahan yang dihadapi. Sumber – sumber informasi harus dapat *diandalkan (reliabilitas)* kebenarannya serta *akurat*. Maksudnya bahwa informasi seyogyanya bersih dari kesalahan, harus jelas, dan secara tepat memiliki makna logis dari data pendukungnya. Terakhir, informasi tidak boleh mengandung kontradiksi dalam penyajiannya atau *konsisten*.

Selain kualitas informasi, layanan informasi dalam konteks keorganisasian harus juga berkualitas. Untuk mewujudkan layanan informasi publik tersebut, perlu adanya sinergi di antara badan publik yang memiliki kewenangan serta standarisasi pelayanan. Tentu saja, prinsip penyelenggaraanya yang berkualitas harus tetap menjadi *frame of referen* dan *framework*. Kualitas informasi maupun pelayanan informasi menjadi penting karena akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas kinerja layanan informasi yang diberikan setiap badan publik sebagai penyedia jasa informasi.

## **2. Teori Sistem dalam Organisasi**

Tantangan terbesar dalam mewujudkan pelayanan informasi yang berkualitas adalah bagaimana pengemasan, pengolahan, dan penyampaian (diseminasi) informasi yang menarik, aktual, dan *up to date*. Dan secara kelembagaan tentu ada bagian/subbagian atau sejenisnya yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam meng-*agregasikan* dan mengelola informasi di masing-masing organisasi terkait.

Konsep kunci untuk dapat mewujudkan pengelolaan informasi yang berkualitas adalah bagaimana sistem dalam organisasi itu berjalan efektif dan efisien. Sistem adalah satu kesatuan utuh di antara unsur – unsur yang membentuknya serta saling berhubungan satu dengan lainnya. Bila salah satu dari unsur tersebut terdapat gangguan, sistem yang ada tentu akan berjalan tidak sesuai dengan tujuan dan azas yang telah ditetapkan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001: ) mendefinisikan sistem sebagai seperangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.

Suatu sistem dapat dipilahkan menjadi empat hal, yaitu *objects*, *attributes*, *internal relationships*, dan *environment*. Objek ialah bagian-bagian, unsur-unsur, atau variabel dari suatu sistem. Atribut ialah kualitas atau karakter dari sistem dan obyek-obyeknya. Hubungan internal antar obyek itu sendiri sangat menentukan kualitas dari sistem yang bersangkutan. Sistem tidaklah berada dalam suatu ruangan yang vakum, tetapi dipengaruhi oleh lingkungannya.

Littlejohn (1995: 42-45) menyampaikan lima karakteristik kualitas sistem, yaitu *wholeness and interdependence*, *hierarchy*, *self regulation and control*, *balance, change and adaptability*, dan *equifinality*.

Suatu sistem dikatakan sebagai satu kesatuan atau keseluruhan (*a whole*), karena bagian-bagiannya berkaitan satu dengan yang lain, dan oleh karenanya tidak dapat dipahami secara terpisah. Bagian dari suatu sistem selalu dibatasi oleh ketergantungannya pada bagian yang lain. Pola saling ketergantungan ini menciptakan organisasi dalam suatu sistem. Jadi, *the whole is more than the sum of its parts*, bukannya *the whole is merely a collection of parts with no interaction among them, like a box of stone (physical summativity)*. Berbagai bentuk saling ketergantungan antarvariabel dalam suatu sistem dipahami sebagai korelasi.

Sistem membentuk *hierarchy*, dalam arti bahwa suatu sistem merupakan bagian dari sistem yang lebih tinggi. *A system, then, is a series of levels of increasing complexity*, mulai dari subsistem sampai ke suprasistem. Koestler (ibid,1995), menyebut hirarkhi sistem seperti *Janus Effect*. Dalam hal ini anggota dari hirarkhi, seperti *Roman God Janus*, semuanya memiliki dua wajah menghadap ke arah yang berlawanan. Yang satu menghadap ke bawah (*independent*), yang lain menghadap ke atas (*dependent*). Yang satu adalah wajah seorang *master*, dan yang lain wajah seorang *servant*.

Aktivitas suatu sistem dikendalikan oleh tujuannya, dan sistem mengatur perilakunya untuk mencapai tujuan tersebut. Itulah sebabnya sistem dipandang sebagai *goal-oriented organisms*. Bagian-bagian dari suatu sistem harus berperilaku menurut aturan dan harus menyesuaikan pada lingkungan atas dasar *feedback*.

Salah satu tugas dari sistem, jika sistem ingin tetap hidup, adalah bagaimana menjaga keseimbangan (*homeostasis*). Penyimpangan dan perubahan yang kadang harus terjadi harus dijaga supaya tetap dalam batas toleransi dari sistem yang bersangkutan. Jika tidak dapat menjaga keseimbangan dirinya, pada akhirnya suatu sistem akan terpecah.

Karena suatu sistem ada dalam lingkungan yang dinamis, konsekuensinya sistem harus bersifat *adaptable*. Meskipun suatu sistem, karena tuntutan lingkungan, harus berubah atau mengalami proses *morphogenesis*, agar tetap *survive* keseimbangannya harus dapat dijaga. Jadi ada semacam *paradoks* dalam hal ini. Sistem yang modern harus dapat menertibkan lagi dirinya untuk menyesuaikan dengan tekanan lingkungan.

Akhirnya, dalam mencapai tujuannya, suatu sistem memiliki kemampuan mengolah input dengan berbagai cara dalam menghasilkan *outputnya*

(*equifinality*). Dalam kondisi tertentu, perubahan lingkungan sering menuntut suatu sistem untuk menerapkan cara yang berbeda dalam mencapai tujuan akhirnya.

Merujuk konsep tersebut, dapatlah dijelaskan bahwa organisasi pun adalah sebuah sistem. Sebagai sistem, organisasi merupakan kumpulan dua orang atau lebih yang saling memiliki ketergantungan satu dengan lainnya, memberikan input, terdapat proses, dan memiliki output yang jelas. Orang-orang maupun kelompok – kelompok dalam organisasi tersebut saling bekerjasama untuk mencapai tujuan dengan menggunakan energi, informasi, dan bahan-bahan yang ada di sekitar lingkungannya.

Komunikasi merupakan konsep kunci bagaimana sebenarnya sebuah sistem dalam organisasi itu berjalan. Melalui komunikasi, di antara partisipan berusaha untuk menggunakan simbol-simbol yang dapat dipahami dalam melakukan koordinasi serta untuk mengurangi ketidakpastian informasi yang ada. Kepastian informasi yang diperoleh partisipan dapat digunakan untuk memperkirakan pola-pola hubungan yang terjadi dalam komunikasi organisasi.

Pola hubungan komunikasi organisasi secara struktur fungsional dapat dijelaskan dalam tiga dimensi analisis Farace. Farace (dalam Sandjaja,1994) menjelaskan tiga dimensi analisis tersebut adalah *system level*, fungsi komunikasi, dan struktur.

Sistem *level* atau tingkatan dalam organisasi merupakan karakteristik hierarki sistem. Artinya, organisasi sebagai suatu sistem memiliki level sesuai dengan hierarki yang ada. Dalam sistem ini terdiri dari empat sub-level, yaitu individual, *dyadic*, kelompok, dan organisasional. Individu berkomunikasi satu dengan yang lain dalam *dyad*; beberapa *dyad* berkerumun bersama – sama ke dalam kelompok. Organisasi sebagai suatu keseluruhan adalah suatu sistem dari kelompok – kelompok yang saling berhubungan dan membentuk suatu jaringan kerja makro.

Pada setiap level organisasi terdapat fungsi – fungsi komunikasi. Fungsi komunikasi ini berkaitan dengan isi pesan yang harus tersampaikan dalam setiap ataupun antarjenjang/level organisasi. Diantara fungsi komunikasi yang ada, setidaknya tiga fungsi yang perlu mendapatkan perhatian, yakni fungsi produksi, inovasi, dan pemeliharaan. Produksi mengacu pada pengarahannya, koordinasi dan kontrol terhadap aktivitas organisasi. Inovasi, membangkitkan atau mendorong perubahan dan gagasan baru dalam sistem. Sedangkan pemeliharaan diartikan untuk melindungi nilai-nilai individual dan hubungan antarpribadi yang dibutuhkan untuk mempertahankan sistem.

Dimensi ketiga adalah struktur. Struktur terbentuk atas dasar pengelompokan dalam organisasi sesuai dengan level masing-masing. Dimana setiap level yang ada tersebut bekerja, berinteraksi, dan berkomunikasi secara bersama-sama. Pola hubungan yang dikembangkan juga berkaitan dengan aturan-aturan (*rules*) dalam penyampaian pesan. Dalam hal ini cara berkomunikasi dalam organisasi dapat berfungsi dan berstruktur. Struktur komunikasi tersebut dapat digambarkan dalam sebuah jaringan mikro maupun makro.

### 3. Kualitas Layanan Informasi Publik

Pembicaraan masalah kualitas dalam konteks ini tidak hanya mengacu pada informasi itu sendiri tetapi juga hal pelayanan. Kemudian, siapakah sebenarnya yang berkepentingan dalam memberikan layanan informasi yang berkualitas kepada publik? Tentu, jawabnya adalah organisasi publik. Badan atau organisasi publik yang dimaksudkan adalah semua lembaga publik yang penyelenggaraannya mendapatkan dana yang bersumber dari sebagian atau seluruh APBN dan atau APBD, sumbangan masyarakat, dan atau luar negeri. Partai politik pun termasuk bagian dari badan publik. Ia juga berkewajiban untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan kewenangannya.

Mekanisme untuk mendapatkan layanan informasi, setiap badan publik haruslah tetap memprioritaskan kualitas informasi dan pelayanan. Dan secara teknik, kualitas pelayanan juga mengedepankan prinsip cepat, tepat waktu, sederhana, dan biaya ringan. Untuk mewujudkan layanan yang berkualitas, ketentuan dalam pasal 13 UU KIP mengisyaratkan bahwa setiap badan publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dengan tugas mengembangkan sistem penyediaan layanan yang terstandarisasikan secara nasional.

Setiap badan publik dalam memberikan layanan informasi publik harus memiliki delapan prinsip. Kedelapan prinsip tersebut adalah 1) fokus kepada kepuasan pelanggan, 2) kepemimpinan untuk menyatukan pemahaman tentang peran dan arah pengembangan pelayanan informasi, 3) pendekatan proses dengan memperhatikan keterkaitan dengan pemasok informasi, 4) keterlibatan SDM di semua tingkatan organisasi, 5) penggunaan pendekatan sistem dalam manajemen, 6) penerapan perbaikan berkelanjutan, 7) pengambilan keputusan berbasis fakta, 8) hubungan saling menguntungkan dengan pemasok informasi (Imam Sudarwo, 2006).

Selain memiliki prinsip tersebut, Lembaga Layanan Informasi juga harus mampu memenuhi persyaratan umum, yaitu 1) mengidentifikasi proses sistem manajemen mutu yang diperlukan serta menerapkannya ke seluruh organisasi, 2) menentukan interaksi dan urutan dari proses tersebut, 3) menetapkan kriteria dan metode untuk menjamin efektivitas operasi dan pengendalian proses tersebut, 4) menjamin ketersediaan sumber daya dan informasi untuk mendukung operasi dan monitoring proses tersebut, 5) melaksanakan pemantauan, penilaian, dan analisis kinerja proses tersebut, dan 6) melaksanakan tindakan untuk menjamin pencapaian rencana dan perbaikan berkelanjutan (ibid).

Tolak ukur puas tidaknya warga terhadap layanan informasi bergantung kualitas layanan yang diberikan badan publik. Kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat dari empat belas unsur yang relevan, valid, dan reliabel. Keempat belas unsur tersebut merupakan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kualitas dan kepuasan masyarakat, yakni *pertama*, kemudahan prosedur serta kesederhanaan alur pelayanan; *kedua*, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan; *ketiga*, kejelasan petugas pelayanan baik nama, jabatan, maupun kewenangan dan tanggung jawabnya; *keempat*, kedisiplinan dan kesungguhan

petugas dalam memberikan pelayanan. Kesungguhan ini bisa dilihat dari konsistensi waktu kerja dalam pelayanan. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. *Keenam* adalah kemampuan yang meliputi keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Kecepatan pelayanan sebagai unsur *ketujuh* merupakan target waktu yang telah ditentukan untuk dapat memberikan dan menyelesaikan pelayanan. *Kedelapan* adalah memberikan rasa keadilan kepada masyarakat yang memiliki golongan dan status yang berbeda. *Kesembilan*, yakni kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan. Kesopanan dan keramahan tersebut dapat dipantau dari sikap dan perilaku saling menghormati dengan sesama customer (baca: masyarakat).

Yang tidak kalah pentingnya dalam pelayanan adalah masalah kewajaran dan kepastian. Kewajaran yang dimaksudkan adalah keterjangkauan biaya pelayanan yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan kepastian dalam hal ini bisa berwujud biaya dan jadwal pelayanan. Kepastian biaya pelayanan adalah keseluruhan keseluruhan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Dan yang dimaksudkan dengan kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kenyamanan lingkungan dalam memberikan layanan juga harus mendapatkan perhatian. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi, dan teratur dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Begitu halnya dengan keamanan pelayanan. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan untuk mengukur kualitas layanan informasi publik berbasis e-government menggunakan paramater penilaian kecepatan (Speed), homepage, isi (content), konteks, kemudahan dibaca (readability), mobilitas data, ketepatan (accuracy), layanan publik, ukuran kualitas interaksi (usability), dan platform (Hadwi Soendjojo,2007).

#### **4. E-Government**

Melalui konvergensi teknologi komunikasi, fasilitasi pelancaran arus informasi antarlembaga publik dapat membentuk sebuah jaringan dan koordinasi dalam penyediaan dan pelayanan informasi publik. Serta terciptanya program-program komunikasi yang konvergen dan sirkuler antara lembaga publik dengan masyarakat. Tuntutan ideal semacam ini tentu dapat menciptakan pola komunikasi yang sirkuler dan konvergen yang tetap dan harus diperjuangkan serta dipenuhi oleh lembaga publik dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta sebagai upaya menciptakan atmosfir pelayanan publik yang berkualitas. Implikasinya, lembaga-lembaga publik harus lebih aktif, kreatif , dan

inovatif dalam menyediakan, merumuskan, memformat, serta mendiseminasikan informasi publik kepada masyarakat. Tidak hanya itu, lembaga publik harus mampu mengelola respon publik secara lebih elegan, transparan, dialogis, serta akomodatif.

Paradigma baru layanan informasi publik berbasis e-Government dapat memberikan kemudahan-kemudahan serta memampukan masyarakat untuk memperoleh informasi ataupun berkomunikasi secara interaktif. Dalam hal ini kualitas dan produktivitas menjadi sangat penting bagi masyarakat. Kemudahan aksesibilitas informasi yang tanpa batasan ruang dan waktu tersebut dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas serta mengatasi permasalahan pembangunan secara inovatif. Karenanya, segala aktivitas birokrasi harus dapat diketahui publik secara luas termasuk informasi yang tidak boleh dikuasai dan disembunyikan oleh badan publik. Badan publik harus mampu memberikan akses dan menyediakan informasi bagi masyarakat baik diminta ataupun tidak.

Yang terpenting dalam layanan informasi publik adalah tidak hanya sekedar di-*display*kan melalui media elektronik, e-government, ataupun lainnya tetapi juga harus bisa direspon jika ada konstituen (pengakses resmi) yang meminta jasa layanan informasi tersebut. Dalam konteks ini, ada semacam proses interaksi antara pihak pemberi dan penerima yang dapat dinikmati masyarakat pengguna jasa. Semua harus berjalan secara kontinum dan memiliki nilai plus yakni aman, mudah, dan murah.

Berdasarkan definisi dari World Bank, e-government adalah penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, Internet dan *mobile computing*) oleh pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Dalam prakteknya, *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Tujuan yang diharapkan dalam penerapan *e-government* adalah menciptakan pelayanan publik secara on line atau berbasis komputerisasi. Memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi public, dan memangkas sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu, *e-government* juga dimaksudkan untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. *E-government* dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah, memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian eksplanasi ini menggunakan pendekatan *mix methode* yang disampaikan Abbas Tashakkori (1998). Yakni sebuah metode yang menggunakan dan memadukan data kuantitatif serta kualitatif. Penggunaan perspektif *mix methode* tersebut dimaksudkan agar memperoleh konvergensi hasil penelitian dan yang saling melengkapi. Pendekatan ini dipergunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bermaksud mencari gambaran tentang kinerja serta kualitas layanan informasi publik.

Lokasi penelitian ini berada pada tiga wilayah, yaitu Surabaya sebagai kota metropolitan, Sidoarjo sebagai penyangga kota Metropolitan, dan Kabupaten Malang. Penentuan lokasi penelitian ini didasarkan pada argumentasi mendasar, yakni *pertama*, *content* di masing-masing situs website masih belum menunjukkan informasi publik yang *up to date* dan terpercaya baik secara kuantitas maupun kualitas. *Kedua*, belum adanya layanan informasi publik melalui pemanfaatan situs, SMS, maupun telepon. *Ketiga*, belum terdapatnya pengelolaan pendapat umum sebagai input perumusan kebijakan (*feedback*) baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. *Keempat*, interoperabilitas antarsitus sampai di tingkat dinas dan kecamatan masih belum ada.

Responden penelitian ini sebesar 450 orang dan dua belas informan yang tersebar dalam tiga lokasi penelitian. Unit penganalisisan berupa teks kuisioner yang unsur-unsurnya menggunakan panduan dari Menpan serta kata, frase, klausa, dan kalimat yang disampaikan oleh informan yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan FGD. Data yang terkumpul kemudian dikoding, diolah, dan dianalisis dengan menggunakan analisis IKM serta analisis domain - taksonomis.

## **HASIL PENELITIAN**

### **1. Layanan Informasi Publik**

Bahwa komunikasi informasi yang terjadi diantara aktor komunikasi secara umum dapat dipilah menjadi dua, yaitu komunikasi tatap muka (*face to face*) atau komunikasi interpersonal dan komunikasi bermedia. Komunikasi tatap muka memiliki kekhasan sendiri sebagai komunikasi yang membangun hubungan di antara pelibat komunikasi untuk mendapatkan informasi satu sama lain serta membentuk kesan antarpribadi siapa sebenarnya mereka itu. Pembentukan kesan antarpribadi tersebut pada gilirannya dapat saling memberikan penilaian yang bersifat negatif ataupun positif satu sama lain. Penilaian positif terhadap seseorang /instansi akan memberikan dampak pada citra yang positif dan begitu pula sebaliknya.

Penyelenggaraan layanan informasi publik di Jawa Timur juga masih menggunakan sistem komunikasi tatap muka ini. Kelebihan model ini bagi insitusi pelayanan informasi memang tidak banyak membutuhkan dana besar dalam implementasinya, dapat dijangkau oleh semua kalangan, dan sumber daya

manusia yang tersedia juga banyak. Anggota masyarakat yang membutuhkan informasi sesuai dengan kebutuhannya dapat mengunjungi instansi terkait sebagai sumber informasi yang memiliki kewenangan. Layanan jenis ini biasanya dilakukan oleh *front desk* atau *help desk* di masing-masing institusi. Mereka (baca: responden) yang membutuhkan dan mengakses informasi dengan cara berkunjung langsung ke instansi yang berkewenangan sebanyak 35%.

“Bentuk layanan informasi yang ada selama ini ditangani oleh masing-masing dinas terkait yang memiliki kewenangan dengan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bahkan di tiap instansi memiliki front desk yang bertugas memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.” (hasil wawancara, 2009)

Model kedua adalah komunikasi bermedia dengan bentuk layanan informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi atau yang dikenal dengan e-government. Layanan berbasis e-government dapat dilakukan dengan menggunakan *communication mediated computer* (CMC), telepon, handphone, maupun SMS. CMC merupakan jaringan komunikasi on-line yang dapat digunakan masyarakat untuk beriteraksi dan mencari informasi tanpa harus terkendala batasan ruang dan waktu. Kapanpun dan dimanapun berada, mereka dapat mengakses berbagai informasi dari satu badan publik ke badan publik lainnya. Responden yang membutuhkan informasi dengan menggunakan CMC dan beberapa fasilitas yang ada seperti buku tamu, mailing list, dan e-mail justru menunjukkan persentase yang cukup besar, yakni 40%. Responden yang meminta informasi via telepon, handphone, ataupun SMS di masing-masing badan publik menunjukkan persentase yang cukup bervariasi, yakni 8,6% (telepon); 6,5% (handphone); dan 1,4% (via SMS). Hal ini senada dengan yang disampaikan informan:

“.....Sementara yang berkaitan dengan pemanfaatan e-government, di Surabaya memiliki yang namanya e-procurement yang digunakan untuk transaksi bisnis. Selain berita-berita penting seputar Surabaya juga ada yang namanya info masyarakat, layanan telepon bebas pulsa, layanan publik. Semua itu ada di website pemkot Surabaya.”

(hasil wawancara, 2009)

Tabel 1: Perolehan informasi publik

Media yang digunakan	F	%
1. datang langsung ke instansi	155	35,0
2. telepon	38	8,6
3. handphone	29	6,5
2. SMS	6	1,4
5. media on line (CMC)	177	40,0
6. radio/televisi lokal (TVRI)	24	5,4
7. lainnya (media harian)	21	4,6
<b>JUMLAH</b>	450	100

Sumber : hasil pengolahan data 2009

<sup>1</sup> Besarnya persentase (40%) penggunaan media online (situs website) untuk memperoleh informasi mengindikasikan bahwa masyarakat Jawa Timur telah meleak internet. Persentase kemelekan masyarakat tentang informasi dari internet dapat dikategorikan sangat tinggi jika dibandingkan akses informasi yang diperoleh dari koran. Dan tingkat kemelekan internet tersebut dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk mengukur tingkat kesiapan masyarakat terhadap layanan informasi publik berbasis e-government.

Situs website yang dikunjungi masyarakat untuk mengakses dan mendapatkan informasi cukup bervariasi. Yang paling banyak dikunjungi masyarakat pengguna internet adalah situs yang difasilitasi oleh provider Google dengan <http://www.google.com>, yakni sebesar 70,2%. Pengunjung <http://www.yahoo.com> sebesar 14,1% dan yang lainnya sebesar 12,3%. Masyarakat sebagai responden yang mengunjungi situs Jawa Pos ataupun milik pemerintah masing-masing hanya 2% dan 1,1%.

Tabel 2 : website yang sering dikunjungi

KUNJUNGAN WEBSITE	F	%
1. <a href="http://www.google.com">www.google.com</a>	316	70,2
2. <a href="http://www.Yahoo.com">www.Yahoo.com</a>	63	14,1
3. <a href="http://www.msn.co.id">www.msn.co.id</a>	1	0,2
4. <a href="http://www.Jawa pos.com">www.Jawa pos.com</a>	9	2,0
5. <a href="http://www.Jatim.go.id">www.Jatim.go.id</a>	5	1,1
6. lainnya (e-government)	55	12,3
JUMLAH	450	100

Sumber : hasil pengolahan data 2009

<sup>1</sup> Masyarakat yang menggunakan media radio, televisi, koran maupun lainnya dalam memperoleh informasi publik sesuai dengan yang dibutuhkan jumlahnya relatif kecil. Hal ini karena media yang digunakan tidak bersifat interaktif jika dibandingkan dengan media CMC, telepon, maupun HP/SMS. Penggunaan media informasi ini oleh masyarakat hanya berjumlah 4,6% - 5,4%. Di antara radio dan televisi yang dapat digunakan untuk berkomunikasi interaktif dalam kaitannya dengan layanan publik maupun informasi publik adalah radio Suara Surabaya (21,8%) dan TVRI Jawa Timur (5,7%). Frekuensi penyiaran keluhan ataupun kritik dan saran yang berkaitan dengan layanan publik ataupun informasi publik yang disampaikan masyarakat lewat media Radio Suara Surabaya adalah setiap hari. Sedangkan di TVRI Jawa Timur, program *public sphere* tersebut dikemas dalam program “Ajang Wadul” yang disiarkan pada minggu pertama dan ketiga setiap bulan sekali.

“Selain ada help desk juga ada *public sphere* di TVRI yang kita namakan *Ajang Wadul*. Di *Ajang Wadul* inilah masyarakat bisa menyampaikan secara langsung dengan no-mor telepon yang didisplaykan atau dapat menyampaikan lewat SMS. Informasi atau keluhan yang diminta secara langsung biasanya ditanggapi oleh host pada acara tersebut berlangsung sesuai dengan topik pada saat itu. Acara ini diselenggarakan tiap hari senin dan jumat pada minggu

pertama dan ketiga setiap bu-lannya. Acara ini sudah berlangsung selama 4 tahun”. (hasil wawancara, 2009)

Jenis informasi yang acapkali dibutuhkan oleh masyarakat adalah masalah pendidikan sebesar 46%. Banyaknya informasi pendidikan yang diakses masyarakat karena pada bulan Mei – Juni mereka cenderung ingin mengetahui keberadaan sekolah, pagu NUN (nilai ujian nasional), serta daya tampung yang ditentukan oleh masing-masing sekolah baik lewat *mouth of mouth* ataupun internet. Meskipun ada “kekurangterbukaan”, informasi pagu nilai bagi masyarakat akan banyak bermanfaat untuk menentukan alternatif sekolah yang tepat untuk anak-anak mereka.

“.....Sebagai contoh sekolah-sekolah negeri yang ketika pendaftaran siswa baru berapa kuota yang harus disediakan dan lain-lain masih belum banyak memberikan info secara lengkap dan terbuka kepada masyarakat lewat internet terlebih lagi via telepon ataupun yang lainnya.”

(hasil wawancara, 2009)

Informasi yang tidak kalah pentingnya adalah masalah kebijakan publik. Permintaan informasi masalah ini oleh masyarakat menunjukkan persentase sebesar 21,6%. Sementara yang berkenaan dengan kesehatan dan perdagangan masing – masing sebesar 9,8% dan 6,0%. Untuk informasi lainnya sebesar 18,9%.

Tabel 3: Jenis informasi

INFORMASI YANG DIAKSES	F	%
1. masalah pendidikan	207	46,0
2. masalah kesehatan	44	9,8
3. kebijakan publik	97	21,6
4. perdagangan	27	6,0
5. lainnya	85	18,9
<b>JUMLAH</b>	450	100

Sumber : pengolahan data 2009

1

## 2. Kualitas Layanan Informasi Publik

Kualitas yang sering didefinisikan sebagai persesuaian standar yang terus berlaku tampaknya harus menjadi tolak ukur dalam memberikan layanan jasa kepada publik. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika masyarakat selaku pengguna layanan publik memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, meski kepuasan masyarakat antara daerah yang satu dengan lainnya itu berbeda. Paling tidak dengan tingkat kepuasan tersebut, kinerja institusi pelayanan publik dapat terukur tingkat kualitas pelayanannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik maka semakin baik tingkat kualitas pelayanan tersebut. Dan tingkat kepuasan dapat diketahui dalam bentuk nilai tentang nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan.

Kualitas pelayanan informasi publik *face to face* dapat diamati dari lima indikator yang diakronimkan menjadi TERRA. T adalah singkat dari *tangible* (bukti langsung/fisik). Indikator fisik tampak pada fasilitas yang dimiliki, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. Bukti fisik ini penting untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi melalui *help desk* di setiap badan publik (item 1) dan suasana nyaman/enak yang dirasakan individu/masyarakat dalam meminta informasi (kenyamanan; item 13). Penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan di *help desk* pada institusi yang pernah dikunjungi termasuk dalam kategori kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari skor yang ada yaitu 1,949 dan 2,469.

*Emphaty* yang disingkat E merupakan kepedulian, perhatian individual yang diberikan institusi kepada publik atau masyarakat. Indikator yang dapat digunakan dalam hal ini adalah menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat (item 3), kemudahan untuk dikontak dan diakses (item 7), keadilan untuk mendapatkan layanan informasi (item 8), mengenali masyarakat dengan memberikan layanan informasi dengan penuh kewajaran (item 10). Empati petugas dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat termasuk dalam kategori kurang baik.

*Responsiveness* (cepat tanggap) adalah menggambarkan keinginan untuk membantu dan menyediakan layanan yang cepat dan tepat. Hal ini dapat diukur dari kedisiplinan (item 4), tanggung jawab (item 5), kecepatan (item 7) petugas dalam memberikan layanan informasi. Daya tanggap petugas dalam memberikan layanan informasi kepada publik termasuk dalam kategori kurang baik.

*Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Keandalan dalam penelitian ini dapat diukur melalui indikator kesesuaian antara informasi yang disampaikan dengan prosedur yang ada (item 2), kesesuaian informasi biaya pelayanan yang diberikan dengan realitas yang sesungguhnya (11), ketepatan pelaksanaan (jadwal waktu) layanan informasi (12). Dimensi reliabilitas layanan informasi publik yang diberikan petugas berada dalam kualitas yang kurang baik.

*Assurance* (kepastian) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Assurance dapat diukur antara jasa yang dirasakan masyarakat yaitu kedisiplinan petugas (item 4), kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi (item 6), keramahan dan kesopanan (item 9), dan keamanan (item 14). Keamanan yang dimaksudkan adalah bebas dari intimidasi/ancaman dan merasa terlindungi dalam meminta informasi publik (item 14). Diantara indikator *assurance* (kepastian) yang memiliki kualitas cukup baik adalah kemampuan, keramahan dan kesopanan petugas, serta keamanan yang dirasakan responden dalam meminta informasi kepada badan publik. Sedangkan yang lainnya dalam kategori kurang baik.

Total indeks per unsur pelayanan informasi publik yang dirasakan dan dialami oleh responden di beberapa instansi pelayanan publik di Jawa Timur menunjukkan skor 2,185. Skor tersebut berada pada nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 1,75-2,50. Nilai IKM tersebut setelah dikonversikan dengan mengalikan antara nilai indeks dan nilai dasar ( $2,185 \times 25$ ) diperoleh skor 54,625. Karena nilai IKM tersebut berada pada nilai interval konversi IKM 43,76 – 62,50; mutu pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh instansi pelayanan publik di tiga lokasi di Jawa Timur termasuk dalam kategori nilai C. Artinya, kinerja layanan informasi publik di instansi pemerintah di Jawa Timur termasuk *Kurang Baik*.

Kualitas layanan informasi publik berbasis e-government khususnya CMC (*communication mediated computer*) dapat dilihat dari beberapa parameter. Parameter yang digunakan adalah 1) tampilan situs (homepage); 2) ketepatan dan keakuratan isi informasi yang diberikan; 3) keandalan jaringan/link di antara situs website pemerintah; 4) kemudahan dalam mengakses informasi dengan peralatan IT yang dimiliki pemerintah semisal area wifi, telepon/sms bebas pulsa; 5) kecepatan tampilan situs dan respon layanan; 6) kepastian jadwal dalam merespon pengaduan maupun permintaan informasi; 7) kelengkapan informasi yang disampaikan lewat website; 8) mobilitas data; 9) kemampuan dalam memberikan layanan informasi publik; 10) relevansi informasi yang dibutuhkan oleh user. Dari sepuluh indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan informasi publik berbasis e-government, indikator yang memiliki nilai rata-rata unsur layanan dalam kategori cukup baik adalah kemampuan petugas dalam memberikan layanan informasi publik.

Skor total indeks per unsur pelayanan informasi publik berbasis e-Government di Jawa Timur, khususnya di tiga lokasi penelitian, adalah 2,287. Total indeks per unsur pelayanan tersebut masih berada pada interval IKM 1,75 – 2,50. Untuk nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversikan dengan cara mengalikan antara nilai indeks dan nilai dasar ( $2,287 \times 25$ ) diperoleh skor 57,175. Dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja layanan informasi publik berbasis e-government di Jawa Timur termasuk dalam kategori *kurang baik*. Dan mutu pelayanannya memiliki nilai C.

Kurang baiknya layanan informasi publik di *level street* (secara langsung) ataupun yang berbasis e-government karena adanya beberapa kesenjangan/gap. Antara realitas yang dialami oleh responden yang rata-rata berusia 18 – 30 tahun dengan yang diharapkan terdapat kesenjangan yang cukup berarti. Di *level street* birokrasi, kesenjangan/gap layanan informasi publik terjadi pada hampir semua dimensi. Sementara layanan informasi publik yang berbasis e-government meski terkategori kurang baik, namun masih menunjukkan indeks kualitas yang sedikit lebih baik ketimbang layanan *face to face*.

Tabel 5 : Kepuasan Masyarakat tentang Layanan Informasi Publik di tiga kabupaten/kota di Jawa Timur

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Re-rata per Unsur	NRR Unsur Pelayanan ( $\frac{\sum \text{nilai per unsur}}{\sum \text{kuisisioner yg terisi}}$ )	Indeks per Unsur Pelayanan ( $\text{NRR} \times 0,071$ )
1	Kemudahan untuk memperoleh layanan informasi ( <i>tangible</i> )	877	1,949	0,138
2	Kesesuaian informasi dengan prosedur yang ada (reliabilitas)	949	2,109	0,149
3	Kejelasan dan kepastian informasi yang diberikan ( <i>komunikasi</i> )	1007	2,238	0,159
4	Kedisiplinan petugas ( <i>courtesy</i> )	993	2,207	0,157
5	Tanggung jawab petugas ( <i>responsiveness</i> )	1021	2,269	0,161
6	Kemampuan petugas ( <i>kompetensi</i> )	1169	2,598	0,184
7	Kecepatan pelayanan informasi yang diberikan ( <i>akses</i> )	948	2,107	0,150
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan informasi ( <i>understanding</i> )	966	2,147	0,152
9	Kesopanan dan keramahan petugas ( <i>courtesy</i> )	1157	2,571	0,183
10	Kewajaran untuk mendapatkan pelayanan informasi ( <i>understanding</i> )	840	1,867	0,133
11	Kesesuaian informasi biaya pelayanan yang diberikan dengan realitas yang sesungguhnya ( <i>reliabilitas</i> )	794	1,764	0,125
12	Ketepatan pelaksanaan (jadwal waktu) layanan informasi ( <i>reliabilitas/keandalan</i> )	871	1,935	0,137
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan informasi ( <i>tangible</i> )	1111	2,469	0,175
14	Keamanan dalam mendapatkan pelayanan informasi ( <i>security</i> )	1152	2,56	0,182
	Total			2,185
	Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 2,185 x 25			54,625
	Mutu Pelayanan = 43,76 – 62,50			C
	Kinerja Layanan Informasi Publik di Instansi Pemerintah			Kurang Baik

Sumber : Pengolahan data tahun 2009

Beberapa kesenjangan yang terjadi adalah, *pertama*, tidak mengetahui harapan masyarakat tentang informasi apa yang semestinya dibutuhkan. Hal ini terjadi karena lemahnya survey masyarakat yang tidak memadai, tidak dimaksimalkannya hasil survey untuk menyusun kebijakan. *Kedua*, kinerja layanan. Rendahnya kinerja layanan dapat disebabkan oleh beberapa hal, yakni lemahnya koordinasi di antara bagian yang satu dengan lainnya terlebih lagi di antara SKPD / badan publik yang ada, dan lemahnya sharing data dan informasi di antara SKPD / badan publik yang ada.

“Masih muncul egosentris di masing-masing instansi dalam memberikan layanan informasi karena masih berkaitan dengan

kewenangan informasi yang dimilikinya. Budaya sharing informasi selama ini masih belum terbangun dengan baik. Sebagai contoh sekolah-sekolah negeri yang ketika pendaftaran siswa baru berapa kuota yang harus disediakan dan lain-lain masih belum banyak memberikan info secara lengkap dan terbuka kepada masyarakat lewat internet terlebih lagi via telepon ataupun yang lainnya”.

(sumber: wawancara 2009)

Tabel 6 : Layanan Informasi Berbasis E-Government

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai Rerata per Unsur	NRR Unsur Pelayanan ( $\frac{\sum \text{nilai per unsur}}{\sum \text{kuisisioner yg terisi}}$ )	Indeks per Unsur Pelayanan ( $\text{NRR} \times 0,1$ )
1	Tampilan situs website e-government (homepage)	1108	2,462	0,2462
2	Ketepatan dan keakuratan isi informasi	1077	2,393	0,2393
3	Keandalan jaringan / link di antara situs website pemerintah	1100	2,444	0,2444
4	Kemudahan mengakses informasi	1039	2,309	0,2309
5	Kecepatan tampilan situs dan respon layanan informasi / pengaduan via SMS	931	2,069	0,2069
6	Kepastian jadwal dalam merespon pengaduan maupun permintaan informasi	901	2,002	0,2002
7	Kelengkapan informasi yang diberikan lewat website	1020	2,267	0,2267
8	Tanggung jawab petugas dalam mobilitas data di website	1064	2,364	0,2364
9	Kemampuan dalam memberikan layanan informasi publik berbasis e-government	1143	2,54	0,254
10	Relevansi informasi	909	2,02	0,202
	<b>Total</b>			<b>2,287</b>
	Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 2,287 x 25			<b>57,175</b>
	Mutu Pelayanan = 43,76 – 62,50			<b>C</b>
	Layanan Informasi Publik berbasis e-Government			Kurang Baik

Sumber: pengolahan data 2009

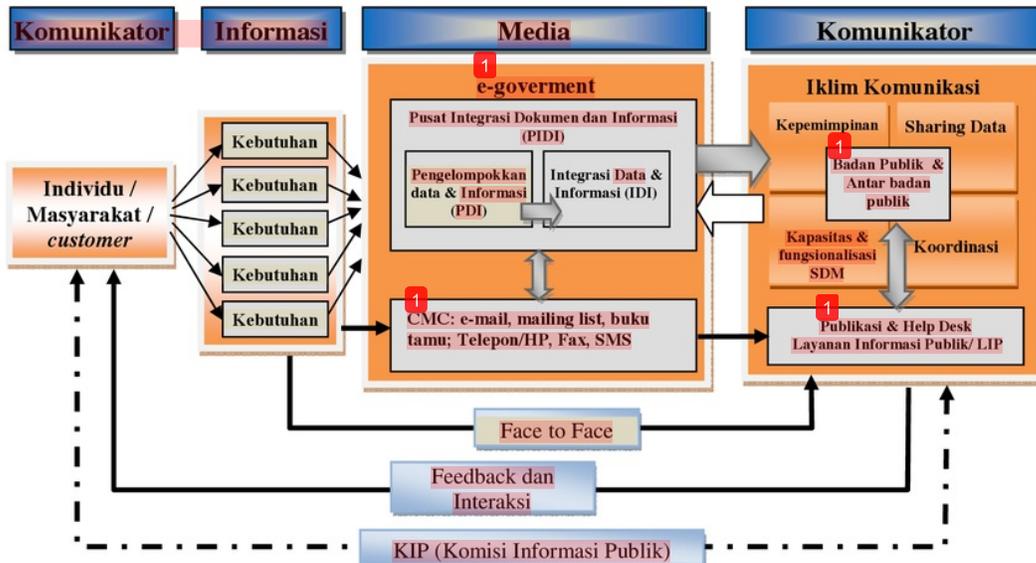
Kendala lain yang selalu menjadi alasan klasik, yaitu kompetensi SDM yang kurang relevan serta anggaran dana yang terbatas. Dari dua alasan klasik tersebut sebenarnya yang menjadi akar permasalahan terletak pada kurangnya *goodwill* pimpinan di masing-masing SKPD itu sendiri untuk mengembangkan layanan informasi publik berbasis e-government secara lebih baik.

“Kendalanya di orang nomor satunya itu sendiri serta SDM yang ada.”  
(sumber: wawancara 2009)

“Kendala yang ada, yaitu masalah anggaran dana yang terbatas serta sumber daya manusia.” (sumber: wawancara 2009)

### 3. Model “One Stop Shopping” Layanan Informasi Publik Berbasis E-Government

Dari hasil penelitian mengenai layanan informasi publik yang ada, dapatlah digambarkan model “one stop shopping” layanan informasi publik berbasis e-government seperti berikut;



Model “One Stop Shopping” Layanan Informasi Publik Berbasis e-Government

Model ini diawali dengan dengan asumsi bahwa individu/masyarakat dan badan publik dalam komunikasai adalah komunikator. Mereka memiliki kedudukan yang setara. Tidak ada istilah aktif (komunikator) ataupun pasif (komunikan). Mereka saling berinteraksi menyampaikan pesan sesuai dengan permintaan yang dimediasi oleh CMC (*communication mediated computer*) atau e-government. Mereka sebagai customer dari badan publik berhak dan dapat mengakses informasi publik di manapun dan kapanpun tanpa batasan ruang dan waktu. Informasi yang diakses pun harus akurat, tepat, dan berkualitas serta layanan yang prima. Informasi bagi masyarakat adalah sebuah kebutuhan dan mereka berhak untuk mendapatkannya sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Permintaan layanan informasi tersebut dapat disampaikan secara *on line* lewat Pusat Integrasi Dokumentasi dan Informasi yang ada di pusat data maupun *off line*. Di PIDI, informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dikelompokkan dan kemudian masuk dalam IDI serta diteruskan kepada badan publik yang memiliki informasi yang dibutuhkan publik. Setiap badan publik berkewajiban untuk mensupport dan mengirimkan semua data dan informasi sebagai hasil dari kegiatan administrasi yang telah dirampungkan kepada PIDI serta menyimpannya ke database yang ada di masing-masing badan-badan publik.

Layanan informasi yang diberikan badan publik bisa dilakukan setiap saat. E-government harus disetting “setia setiap saat” kepada publik sebagai customer. Badan publik pun harus menyediakan informasi yang dibutuhkan individu/anggota masyarakat sesuai dengan data dan informasi yang dimiliki.

Untuk mewujudkan model “one stop shopping” layanan prima di sektor informasi publik, setiap badan publik perlu mengembangkan kerja bersama / kemitraan di antara organisme dalam badan publik itu sendiri maupun di antara badan publik yang ada. Kemitraan yang dikembangkan perlu adanya dukungan yang kuat dari masing – masing pimpinan badan publik; sharing dokumentasi & informasi; koordinasi; kapasitas (peraturan perundangan/perda, anggaran, dan sarana – prasarana) serta tenaga fungsional. Kecuali itu setiap badan publik harus menyediakan *help desk* yang dilengkapi dengan IT untuk *publish* informasi yang relevan. Iklim komunikasi yang kondusif, penuh dengan keterbukaan, saling mendukung, serta pengakuan organisme sebagai sesuatu yang bernilai dan berharga (kesetaraan) juga perlu mendapatkan perhatian dan pengembangan. Dengan iklim komunikasi yang kondusif tersebut dapat tercipta komunikasi yang efektif dan efisien antara publik dan badan publik.

Bila individu/kelompok masyarakat membutuhkan informasi yang terakurat dan sementara di pusat data belum tersedia, mereka dapat meminta informasi secara langsung (*face to face*) ke *help desk* di badan publik yang memiliki data dan informasi tersebut. Permintaan informasi juga dapat disampaikan secara on line ke badan publik terkait. Ketidakakuratan dan ketidaktepatan data dan informasi yang diperoleh publik dapat dikonfirmasi secara langsung ataupun lewat CMC kepada badan publik. Semua permintaan informasi oleh publik harus direspon dengan baik oleh badan publik.

Ketidakpuasan publik terhadap informasi yang menimbulkan perselisihan antara publik dengan badan publik, sebesar apapun, harus dapat dimediasi oleh komisi informasi publik (KIP).

## **SIMPULAN**

Hasil analisis tentang penyelenggaraan layanan informasi publik oleh instansi pemerintah ada dua model yakni model komunikasi tatap muka dan komunikasi bermedia e-government. Model komunikasi tatap muka atau berkunjung langsung ke instansi terkait yang memiliki kewenangan sebagai sumber informasi menunjukkan citra yang kurang baik. Kurang baiknya citra pelayanan ditunjukkan dengan indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan ini sebesar yaitu 54,625. Indeks tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan informasi publik berada pada mutu pelayanan dengan nilai C.

Penyediaan informasi melalui website pemerintah (e-government) juga menunjukkan mutu kinerja yang kurang baik. Mutu kinerja layanan informasi publik berbasis e-government tersebut memiliki nilai C atau ekuivalen dengan indeks kepuasan 57,175.

Beberapa faktor yang menyebabkan buruknya layanan informasi publik baik di *level street* maupun yang berbasis e-government adalah adanya kesenjangan antara realitas yang didapatkan dengan harapan individu/masyarakat. Hal tersebut terjadi karena pertama, lemahnya survey masyarakat tentang kebutuhan informasi yang berkaitan dengan badan publik, tidak dimaksimalkannya survey masyarakat untuk menyusun kebijakan. *Kedua*, kinerja layanan. Rendahnya kinerja layanan dapat disebabkan oleh beberapa hal, yakni kurangnya dukungan dari pimpinan badan publik, lemahnya koordinasi di antara bagian yang satu dengan lainnya, serta lemahnya sharing data dan informasi badan publik yang ada.

### Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah, *pertama*, meningkatkan layanan informasi publik yang berkualitas baik komunikasi informasi tatap muka maupun komunikasi bermedia. *Kedua*, meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang handal dalam bidang teknologi informasi, perlu adanya support dari eksekutif, legislatif, dan masyarakat. *Ketiga*, perlu adanya kepemimpinan yang kuat dan inovatif yang tinggi dari agen pemerintah untuk mewujudkan good governance. *Keempat*, meningkatkan koordinasi antarinstansi, interoperabilitas antarsitus, serta kuantitas dan kualitas *content* informasi yang *up to date*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aang. 2004. "Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Publik Melalui Situs Web Pemerintah dan Cyber" dalam [http://gerbang.jabar.go.id/gerbang /index](http://gerbang.jabar.go.id/gerbang/index) diakses tanggal 23 February 2007
- Arsiyah & Totok Wahyu. 2006. "Peranan P3M Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo" *Laporan Penelitian*. Sidoarjo: FISIP UMSIDA. Belum Diterbitkan
- Abbas Tashakkori & Charles Teddlie. 1998. *Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches*. New Delhi: Sage Publications
- Altman, Irwin & Dalmas Taylor. 2006. "Social Penetration Theory" dalam EM Griffin. *A First Look at Communication Theory*. Mc Graw Hill International Edition. Sixth edition
- Berger, Charles. 2006. "Uncertainty Reduction Theory" dalam EM Griffin. *A First Look at Communication Theory*. Mc Graw Hill International Edition. Sixth edition

- Daryanto. 2006. "Dukungan ICT untuk Layanan Informasi Publik" dalam [www.goodgovernance.bappenas.go.id](http://www.goodgovernance.bappenas.go.id). Diakses tanggal 23 February 2007
- Depkominfo. Rencana Strategis Departemen Komunikasi dan Informatika 2004-2009. [www.depkominfo.go.id/?pid=renstra&cid](http://www.depkominfo.go.id/?pid=renstra&cid). Diakses 23 February 2007
- Diaz, Rosanno. 2006. "Penerapan e-Government dalam Pemasaran Wilayah". <http://www.egovindonesia.com/index.php/artikel/4> diakses tanggal 15 mei 2007
- Dinas Infokom Jatim. 2006. "Aspek Komunikasi Berperan Penting Bagi Pelayanan Publik" dalam [www.d-infokom-jatim.go.id/news.php](http://www.d-infokom-jatim.go.id/news.php)? Diakses 23 February 2007
- Gibson, Jane and Richard M. Hodgetts. 1991. *Organizational Communication: A Managerial Perspective*, edition, Harpers and Collins, New York.
- Indrajit, R.E.I. 2006. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Inpres No.3 Tahun 2003. Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. [www.unsrat.ac.id/hukum/pres/inpres](http://www.unsrat.ac.id/hukum/pres/inpres). Diakses tanggal 23 February 2007
- Kasiyanto. 2009. "Efektivitas Kerjasama Jaringan Informasi Antarlembaga Pemerintah di Provinsi Jawa Timur" *KomMti*. Jurnal Penelitian Komunikasi, Media Massa, dan Teknologi Informasi. Terakreditasi No.112/Akred-LIPI/P2MBI/10/2007
- Kementrian PAN. 2005. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Yang Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme*. Jakarta: Eko Jaya.
- Lembaga Informasi Nasional. (2002). *Rencana Strategis Lembaga Informasi Nasional*, Jakarta.
- Lembaga Informasi Nasional. 2001), *Pekerjaan Penyusunan Transparansi dan Kebebasan Memperoleh Informasi*, Lembaga Informasi Nasional, Jakarta.
- Pemprov DIY. 2006. "Untuk Perlanar Pelayanan Publik Diperlukan Terintegrasinya Data/Informasi" dalam [www.pemda-diy.go.id/berita/article.php](http://www.pemda-diy.go.id/berita/article.php)? Diakses tanggal 23 February 2007
- Pemprov.DIY.2006. "Baru 20 persen Komunitas Masyarakat Pedesaan di DIY Mampu Serap Informasi." Dalam [www.pemda-diy.go.id/berita/article.php](http://www.pemda-diy.go.id/berita/article.php)? Diakses tanggal 23 February 2007
- Raharjo, Budi. 2001. "Membangun E-Government" <http://www.geocities.com/seminartsc> diakses 12 Mei 2008.
- Reksohadiprodjo, Sukanto dan T. Hani Handoko. 1992. *Organisasi Perusahaan Teori Struktur dan Perilaku*. Yogyakarta: BPFE.

- Robbins, Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Prenhalindo, Jakarta.
- Sandjaja, S.Djuarsa.1994. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Severin, Werner J & James W.Tankard,Jr. 2001. *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, dan Terapan di Dalam Media Massa*. Jakarta: Prenada Media
- Soendjojo, Hadwi. 2007. “Kondisi Situs Web Pemerintah Daerah” [http://www.depkominfo.go.id/?pid=egov&cid=egov\\_001](http://www.depkominfo.go.id/?pid=egov&cid=egov_001) diunduh tanggal 23 Februari 2007
- Sudarwo, Imam. 2007. [www.bsn.or.id](http://www.bsn.or.id) / NEWS/ detail diakses 23 February 2007
- Tat – Kei Ho, Alfred. 2002. “Reinventing Local Government and e-Government Initiatif” dalam *Public Administration Review*. Amerika: Blackwell Publishing. Vol. 62, No. 4 (Jul. - Aug., 2002), pp. 434-444. <http://www.jstor.org/stable/3110358> . Accessed: 22/02/2010 22:34
- The World Bank Group, 2001. “E\*Government Definition”. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>. diakses 14 Mei 2008.
- Toha Miftah. 1998. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Tim LIN& FH Unpad. 2003. *Studi Kesiapan Badan Publik Menghadapi Pelaksanaan UU Yang Terkait Dengan Kebebasan Memperoleh Informasi, Bandung*.
- Tim Peneliti FISIP-UNS. 2003. *Studi Evaluatif Penyediaan dan Penyebaran Informasi Kebijakan Publik*, Jakarta.
- Wahab, Solichin Abdul. 2002. *Analisis Kebijakan dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.





# LAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT UNTUK MENINGKATKAN QUALITY IMPROVEMENT PELAYANAN PUBLIK DI JAWA TIMUR

---

## ORIGINALITY REPORT

---

90%

SIMILARITY INDEX

90%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

19%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Internet Source

90%

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 15 words

Exclude bibliography  On