

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI PROGRAM
PINDU (PUSAT PELAYANAN INFORMASI DAN
PENGADUAN) KABUPATEN PINRANG**

HERLINA

Nomor Stambuk : 105640228115



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2019**

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI PROGRAM
PINDU (PUSAT PELAYANAN INFORMASI DAN
PENGADUAN) KABUPATEN PINRANG**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun dan Diajukan Oleh

HERLINA

Nomor Stambuk : 105640228115

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2019**

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Penerapan *E-Government* Melalui Program
PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan
Pengaduan) Kabupaten Pinrang
Nama Mahasiswa : Herlina
Nomor Stambuk : 105640228115
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. H. Muhlis Madani, M.Si


Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I

Mengetahui:

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ketua Jurusan
Ilmu Pemerintahan


Dr. Hidayati Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si
NB.M.1031 102



PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor :0047/FSP/A.3-VIII/VIII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Senin tanggal 26 Agustus 2019.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji :

1. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (Ketua)

2. Dr. Anwar Parawangi, M.Si

3. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si

4. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswi : Herlina

Nomor Stambuk : 105640228115

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 24 juni 2019

Yang Menyatakan,



Herlina

ABSTRAK

HERLINA(2019).Penerapan *E-Government* Melalui Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang. Skripsi Dibimbing Oleh (Dr. H. Muhlis Madani dan Ahmad Harakan).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *E-Government* melalui Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat penerapan *E-Government* melalui Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif yang menggambarkan secara deskriptif tentang penerapan *E-Government* Melalui Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang. Sumber data adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini terdapat informan utama terdiri dari sepuluh orang. Teknik analisis data dengan menganalisa hasil olahan data tersebut diinterpretasikan dalam bentuk narasi. Sedangkan dalam pengesahan data menggunakan trigulasi dan mengadakan membercheck. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada penerapan *E-Government* Melalui Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan data dan informasi berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparancy*) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Penerapannya sudah cukup baik hal ini diukur dengan indikator aspek-aspek dalam mewujudkan penerapan *E-Government* menurut Rianto dan Tri Lestari. Adapun faktor-faktor yang menghambat dari penerapan *E-Government* pada program PINDU ialah faktor jaringan dan sosialisasi.

Keyword: E-Government, PINDU, Sistem Informasi Manajemen.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatu

Syukur Alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, salawat dan salam tercurahkan kepada Nabi segala zaman yang menjadi rahmata petunjuk bagi umat manusia dan seluruh sahabat dan keluarganya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan *E-Government* melalui program PINDU (Pusat pelayanan informasi dan pengaduan) Kabupaten Pinrang”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ayahanda Jafar Salim, sebagai inspirasi terbesar dalam perjalanan hidup saya dan Ibunda Hj. Sumarti sebagai pemberi kebahagiaan terikhlas dan terbesar memberikan dorongan, nasehat dan doa selama hidup saya, tidak lupa juga, ucapan terima kasih dilayangkan kepada kakanda Herman Jafar S.T , dan Herwin jafar, sebagai penyemangat hidup saya. Dan seluruh keluarga besar saya yang selalu ikhlas memberikan segalanya, terutama kepada Rahmat saya mengucapkan banyak terima kasih.

2. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP.,M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Dr.H. Muhlis Madani, M.Si selaku Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini, yang dengan keikhlasan, pengertian dan kesediaan melapangkan waktu di tengah kesibukan untuk mengarahkan, membimbing, dan mengoreksi penulisan skripsi ini, sehingga terselesaikan dalam penyusunan proposal sampai penyusunan skripsi.
6. TerimakasihApresiasiIbu Hj. Andi Nuraeni Aksa, SH., MH selaku Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini, yang dengan keikhlasan, pengertian dan kesediaan melapangkan waktu di tengah kesibukan untuk mengarahkan, membimbing, dan mengoreksi penulisan skripsi ini, sehingga terselesaikan dalam penyusunan proposal sampai penyusunan skripsi.
7. Bapak Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I selaku Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini, yang dengan keikhlasan, pengertian dan kesediaan melapangkan waktu di tengah kesibukan untuk mengarahkan, membimbing, dan mengoreksi penulisan skripsi ini, sehingga terselesaikan dalam penyusunan proposal sampai penyusunan skripsi.

8. Bapak dan Ibu dosen serta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Pemerintah kabupaten Pinrang khususnya pada kantor PINDU dan beberapa SKPD Kabupaten Pinrang yang telah menerima dan memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015 di jurusan Ilmu Pemerintahan terkhusus kelas F yang telah bersama-sama berusaha keras dan penuh semangat dalam menjalani studi baik suka maupun duka. Kebersamaan ini akan menjadi sebuah kenangan indah yang tidak akan dilupakan.

Semoga semua kebaikan, ketulusan dan keikhlasan ini menjadi amal yang berguna dan memperoleh balasan seimbang. Dan semoga karya yang jauh dari kata sempurna ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembacanya.

Makassar 24 juni 2019

Penulis



Herlina

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENERIMAAN TIM	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penulisan.....	6
D. Manfaat Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian, Konsep, dan Teori.....	8
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	8
2. Sifat-sifat Sistem Informasi Manajemen.....	10
3. Konsep <i>E-Government</i>	11
4. Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i>	13
5. Klasifikasi <i>E-Government</i>	16
6. Penerapan <i>E-Government</i>	20
7. Faktor yang Mempengaruhi Penerapan <i>E-Government</i>	21
8. Aspek-aspek Dalam Aplikasi <i>E-Government</i>	22
B. Kerangka Pikir.....	25
C. Fokus Penelitian.....	28
D. Deskripsi Fokus Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan lokasi penelitian.....	30
B. Jenis dan Tipe penelitian.....	30
C. Sumber Data.....	31
D. Informan Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	34
G. Keabsahan Data.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	37
1. Profil Kabupaten Pinrang	38
2. Visi dan misi Kabupaten Pinrang	39
3. Gambaran Umum Pusat pelayanan informasi dan pengaduan	41
a. Latar belakang terbentuknya PINDU kabupaten Pinrang	41
b. Profil PINDU kabupaten Pinrang	43
c. Struktur Organisasi PINDU kabupaten Pinrang	46
d. Tugas Pokok dan fungsi petugas PINDU	49
e. SKPD yang terhubung dengan PINDU	61
f. Alur kerja PINDU	65
B. Penerapan <i>E-Government</i> pada Program PINDU Kab Pinrang	67
A. Alur-alur aplikasi pada Program PINDU	68
B. Aspek-aspek Penerapan <i>E-Government</i> pada Program PINDU	74
1. Pengaduan Umum dan Pengaduan Kemiskinan	74
2. Data dan Informasi	82
3. <i>Human resources</i> (SDM) dan sikap pelaksana	85
4. Komunikasi	90
C. Faktor Penerapan <i>E-Government</i> pada Program PINDU	98
a. Faktor Pendukung	98
b. Faktor Penghambat	99
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Tabel Informan	32
2. Tabel SKPD Kecamatan	62
3. Tabel SKPD Badan	62
4. Tabel SKPD Dinas	63
5. Tabel SKPD Kantor	64
6. Tabel Rekap media pelayanan informasi	84
7. Tabel Rekap Pengaduan	91
8. Tabel Rekap Pengaduan OPD	91
9. Tabel Pengaduan Dinas Lingkungan Hidup	92
10. Tabel Rekap Aduan DLH	96



DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Bagan Kerangka Pikir	27
2. Struktur Organisasi PINDU	48
3. Mekanisme Alur Kerja PINDU	66
4. Tampilan Website PINDU	76
5. Formulir Pengaduan PINDU	77



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemakaian teknologi digital dalam organisasi publik saat ini tidak dapat dihindari lagi. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi yang semakin pesat. Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemasalahan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik (Warjiono, 2017:141).

Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa yang akan mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan (online) sehingga dapat memperpendek pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *E-Government* (Warjiono, 2017:141).

Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden no. 3 tahun 2003. Tentang upaya lanjut untuk mendukung penerapan *E-Government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan

informasi dan mewujudkan *good governance*. Tujuan dari *E-Government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan. Semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut, hampir seluruh daerah di Indonesia sudah memiliki banyak kemajuan, contohnya sudah banyak daerah yang telah memiliki website resmi. Meskipun pada dasarnya *E-Government* bukanlah hanya menampilkan system pemerintahan melalui online.

Konsep digital *E-Government* atau yang dikenal dengan istilah *E-Government* harus dipersiapkan secara matang. Agar mampu menghindari terjadinya kegagalan dan penurunan kinerja layanan. Dengan menerapkan sistem berbasis on-line dan di dukung dengan perangkat teknologi modern. Akan tetapi salah satu isu yang berkembang saat ini terkait dengan penerapan *E-Government* ialah kurang optimalnya produk-produk Teknologi Informasi (TI) di lingkungan pemerintah dan pelayanan publik pada kenyataan yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien.

Hal ini dilihat dari berbagai pengaduan dari masyarakat. Peningkatan pelayanan publik merupakan masalah yang sangat penting, masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan yang berkualitas, karena pelayanan publik selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Upaya implementasi *E-Government* yang kurang bersinergi (Gunawan dan Wuyono, 2007:2).

Keberadaan *E-Government* dalam pemerintahan saat ini tidak lain untuk memberikan dan memperkuat pelayanan kepada publik, sehingga dapat memberikan manfaat timbal balik antara pemerintah dan kewarganegaraan. Pengembangan aplikasi *E-Government* memerlukan pendanaan yang cukup besar sehingga diperlukan kesiapan dari sisi sumber daya manusia, ASN dan kesiapan dari masyarakat. Ketidaksiapan sumber daya manusia, budaya organisasi, sarana dan prasarana teknologi informasi (infrastruktur), serta kurangnya perhatian dari pihak-pihak yang terlibat langsung dapat menjadi penyebab kegagalan dalam menerapkan *E-Government* (Kumar et.al, 2007: 65).

Kabupaten Pinrang merupakan salah satu Kabupaten yang menerapkan *E-Government* pada pelayanan publik melalui Program PINDU (Pusat pelayanan Informasi dan pengaduan). PINDU merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten pinrang dalam meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan dalam bentuk on-line dapat memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan program pembangunan, dan peningkatan kinerja pemerintah . Penerapan ini adalah salah satu bentuk dari kebijakan pemerintah dalam mencapai *E-Government*. Melalui teknologi/internet, seluruh proses atau prosedur yang ada di pemerintahan dapat dilalui dengan lebih cepat sesuai dengan aturan yang telah diterapkan .*E-Government* bukan berarti mengganti peran pemerintah dalam pelayanan akan tetapi lebih memudahkan masyarakat pada proses pelayanan (Ahmad Kurnia, 2015:1).

Pemerintah Kabupaten Pinrang melahirkan sebuah kebijakan, yaitu peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) . Dengan adanya PINDU ini dapat menjadikan wadah untuk masyarakat memperoleh segala informasi yang dibutuhkan. Tujuannya mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporannya atas ketidak efektifitasnya pelayanan pegawai atau pejabat SKPD unit Kerja Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Program PINDU Merupakan sistem informasi dan pelayanan pengaduan publik yang sudah berjalan, Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Online ini merupakan sarana yang di sediakan untuk menjembatani sekaligus memudahkan masyarakat Kabupaten Pinrang untuk mendapatkan informasi, mengajukan saran, kritik, pengaduan maupun pertanyaan kepada perangkat pemerintah Kabupaten Pinrang, Sebab ketersediaan informasi akan membantu meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada semua tingkat mulai dari pedesaan hingga perkotaan.

Selain itu, melalui kebijakan program PINDU ini juga dapat mendorong partisipasi masyarakat untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik pada semua aspek pembangunan. Adapun tahap yang dapat dilakukan dalam pengaduan yaitu berkunjung langsung ke kantor PINDU, Menelpon langsung ((0421) 922-759 atau 08114167599), Short Message (085246680771), WEB (<https://pindu.pinrangkab.go.id>) dan dapat pula dilakukan dengan mengirim via email (pindu@pinrangkab.go.id). Dengan layanan ini identitas pengadu akan dirahasiakan oleh pihak PINDU (Jumiati, 2016:1).

Penerapan program berbasis on-line ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Pinrang, serta disediakan layanan yang baik, mudah dan efektif. Namun pada kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa masih ada masyarakat Kabupaten Pinrang yang masih belum mengetahui mekanisme dan alur kerja serta sama sekali tidak mengetahui keberadaan program pelayanan elektronik ini. Selain itu, kurangnya penyampaian informasi kepada masyarakat seringkali berjalan lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat, dikarenakan berbagai pihak yang terkait dalam pelaksanaan pelayanan masih kurang efektif dilihat dengan perkembangan PINDU yang telah menerapkan sistem berbasis online diketahui respon Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terhadap aduan dari masyarakat tidak sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Pinrang, yang mewajibkan SKPD untuk memberikan jawaban/respon atas pengaduan masyarakat dalam waktu tidak lebih dari dua hari kerja terhitung sejak tanggal pengaduan didistribusikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis dapat mengangkat judul **“Penerapan *E-Government* Melalui Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Di Kabupaten Pinrang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *E-Government* melalui program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) di Kabupaten Pinrang?

2. Faktor- faktor apa saja yang mendukung dan menghambat penerapan *E-Government* melalui program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) di Kabupaten Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan *E-Government* melalui program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) di Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui Faktor- faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *E-Government* melalui program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) di Kabupaten Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademik

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai bagaimana penerapan *E-Government* melalui program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) di Kabupaten Pinrang

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi pemerintah Kabupaten Pinrang agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan penerapan *E-Government* melalui

program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) di Kabupaten Pinrang

3. Manfaat Teknisi

Sebagai bahan informasi atau pengetahuan tambahan di bidang ilmu Pemerintahan khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana penerapan *E-Government* melalui program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) di Kabupaten Pinrang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian, Konsep, Teori

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen atau SIM adalah sistem perencanaan bagian dari pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur untuk memecahkan masalah. (Stair dan Reynolds, 2010:1) mengatakan bahwa sistem informasi merupakan suatu perangkat elemen atau komponen yang saling terkait satu sama lain, yang dapat mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan juga menyebarkan data dan juga informasi, serta mampu untuk memberikan feedback untuk memenuhi tujuan suatu organisasi.

Laudon (2010:1) mengatakan bahwa, yang dimaksud dengan sistem informasi adalah suatu komponen yang saling bekerja satu sama lain. Tujuannya untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan juga menyebarkan informasi. SIM mendukung kegiatan suatu organisasi, seperti pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis masalah, dan juga visualisasi dari organisasi.

Pangestu (2007:2) mengatakan bahwa Sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data. Tujuan untuk menyediakan

informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan pengendalian. Menurut Husein dan Wibowo (2011:5) Sistem informasi manajemen adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan, yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.

Mudin (2012:3) berpendapat bahwa Sistem informasi manajemen, merupakan kumpulan dari komponen atau elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan kata lain Sistem informasi manajemen juga dapat mendukung pengelolaan data. Dengan cara membentuk aliran informasi yang digunakan sebagai pengambilan keputusan.

Susanta (2003:4) berpendapat bahwa Sistem informasi Manajemen adalah sebagai sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama. Dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi. Adapun tujuannya untuk memudahkan dalam mengelola informasi. Menurut Susanto (2002:18) Sistem informasi Manajemen adalah kumpulan dari group dari subsistem atau bagian atau komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai tujuan yang tertentu.

Hartono (2000:683) mengatakan bahwa Sistem informasi Manajemen sebagai suatu sistem informasi manajemen sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau sub sistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Jogianto (2005:2) Mengemukakan bahwa Sistem informasi Manajemen adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi.

2. Sifat-sifat Sistem Informasi Manajemen

Informasi merupakan hasil data yang telah diolah, menjadi bentuk yang lebih penting bagi pengguna dan lebih bermanfaat dalam mengambil keputusan. Menurut Mc. Leod dan Susanto (2002:1) sifat-sifat informasi adalah sebagai berikut:

1. Informasi harus berkualitas dan akurat, bebas dari kesalahan karena sumber informasi yang sampai ke pengguna informasi kemungkinan besar banyak gangguan yang dapat merusak informasi.
2. Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi karena informasi yang sudah usang sudah tidak ada gunanya lagi.
3. Informasi harus Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan

informasi diberbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.

4. Informasi harus jelas, nilai informasi yang disajikan bisa dibaca dan dipahami dengan baik.
5. Informasi harus lengkap, yaitu nilai informasi yang disajikan kepada *user* tersedia dengan lengkap.

3. Konsep *E-Government*

Konsep *E-Government* secara teoritik dipahami sebagai upaya untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta. Sehingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan transparan yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan reformasi birokrasi, baik itu membenahan kelembagaan, sumberdaya manusia dan sistem. Penggunaan TIK dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di instansi pemerintah, juga memperluas partisipasi publik. Pendayagunaan *e-Government* bertujuan untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (Gunawan dan Yuwono, 2007:2).

Grant (2010:1) Menyatakan *E-Government* merupakan salah satu aspek dari pemerintahan digital. *e-Government* mengacu pada penyediaan layanan (*service*) pemerintah dengan menggunakan TIK, khususnya melalui Internet. Tujuan mempermudah dalam pelayanan berbasis online.

Muir dan Oppenheim, Kumar, et al, 2007:4, dan Monga, 2008. Berpendapat bahwa *E-Government* ini bisa dilihat bahwa inti dari *e-Government*, adalah pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani warga negara termasuk pelaku bisnis dengan lebih baik, cepat dan murah. Dengan menggunakan prinsip-prinsip bisnis, yaitu efisiensi dan efektivitas yang berorientasi kepada kepuasan warganegara dan pihak-pihak lainnya.

Menurut Azis dan Abdul (2008:4), Mengatakan bahwa *E-Government* adalah sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan sebuah teknologi baru, untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah. Dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan, serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan Institusi demokrasi. Menurut Samodra Wibawa (2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut Suaedi dan Wardianto (2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi. Tujuanya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih

baik. Dengan adanya *E-Government* dapat pula mengurangi biaya masyarakat.

Menurut Weslatt (2007:18) mengatakan *E-Government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif. Kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

4. Tujuan dan Manfaat *E-Government*

Ada empat hal yang menjadi peran dan diterapkannya *E-Government*, menurut (Anwar, 2003:19) yaitu:

1. Terciptanya hubungan secara *E-Government*, antara pemerintah dan masyarakat. Sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah,
2. Melaksanakan perbaikan dan meningkatkan pelayanan masyarakat kearah yang lebih baik.
3. Menunjang good governance dan kerbukaan.
4. Meningkatkan pendapatan asli daerah.

Keberadaan *e-Government* dalam pemerintahan saat ini tidak lain untuk memberikan dan memperkuat pelayanan kepada publik, sehingga dapat memberikan manfaat timbal balik antara pemerintah dan kewarganegaraan. Kumar (2007: 65) menyatakan beberapa manfaat *E-Government*, antara lain:

1. Memungkinkan warganegara untuk berpartisipasi dalam pembuatan keputusan.
2. Penghematan biaya yang signifikan bagi pemerintah maupun publik.
3. Meningkatkan transparansi dalam banyak hal termasuk biaya untuk mendapatkan sebuah layanan.
4. Mengurangi tingkat aktivitas korupsi dalam pemberian layanan publik. Manfaat ini bisa merupakan konsekuensi dari point.
5. Internet memampukan *E-Government* untuk memberikan pelayanan khusus secara individual yang akan berujung kepada kepuasan individu tersebut.
6. Adanya ketersediaan pelayanan yang berkelanjutan, penghematan waktu dalam memberikan tanggapan kepada publik dan pengurangan tingkat kesalahan.

E-Government memiliki banyak manfaat, guna menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Misuraca (2007:2) menyebutkan bahwa, terdapat tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan *E-Government*, yaitu dimensi, ekonomi, sosial, dan pemerintahan.

1. Dimensi ekonomi. Dalam hal ekonomi, manfaat *E-Government* di antaranya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon

dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.

2. Dimensi sosial. Dalam hal sosial, manfaat *E-Government* cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.
3. Dimensi pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, manfaat *E-Government* dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. *E-Government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

Manfaat utama dari *E-Government* seperti yang diidentifikasi oleh Ndou (2004:21) adalah:

1. Biaya pengurangan dan efisiensi keuntungan
2. Kualitas layanan pengiriman ke bisnis dan pelanggan.
3. Transparansi, antikorupsi, akuntabilitas
4. Meningkatkan kapasitas pemerintah
5. Jaringan dan penciptaan masyarakat
6. Meningkatkan kualitas pengambilan keputusan

5. Klasifikasi *E-Government*

Indrajit (2006:21), dalam bukunya *Electronic Government* menjelaskan tipe relasi dalam *E-Government* dapat dibedakan dalam empat tipe sebagai berikut :

1. Government to Citizens (G-to-C)

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi. Tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya, melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. Government to Business (G-to-B)

Fokus utamanya adalah seluruh transaksi elektronik antara pemerintah dan organisasi bisnis. Bisnis sama seperti masyarakat melakukan transaksi dengan pemerintah, seperti membayar pajak iklan, reklame, air atau administrasi. Dalam melakukan aktifitas sehari-hari, entity bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan

dengan hak dan kewajiban organisasinya. Sebagai sebuah entity berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis, tidak saja bertujuan untuk memperlancar parapraktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3. Government to Governments (G-to-G)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah itu sendiri (internal organisasi), atau antara pemerintah, agensi pemerintah atau fasilitas komunikasi antara kantor pemerintah yang berbeda lokasi.

4. Government to Employees (G-to-E)

Pada akhirnya aplikasi *E-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri, atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sebuah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan tingkatan sarana teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk menyediakan layanan elektronik, Jeffrey (2003), mengklasifikasikan menjadi *E-Government* empat jenis, yakni sebagai berikut:

- a. *Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
- b. *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi *e-mail* dalam website pemerintah
- c. *Transaction*, yaitu web daerah selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah
- d. *Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan publik meningkat secara terintegrasi.

Menurut Andrianto (2007:24) pada tataran implementasi, terdapat tiga tingkatan *E-Government* yang dicerminkan oleh tampilan situs pemerintah sebagai berikut :

- a. *Booklet (to publish)*

merupakan implementasi *E-Government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Didalam kelas publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat

dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (website) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

b. *Interact*

Terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas Publish, user hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya).

c. *Transact*

Interaksi dua arah seperti pada kelas Interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan

uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

6. Penerapan *E-Government*

Pemerintah mengeluarkan INPRES no. 3 tahun 2003, sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *E-Government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Secara ringkas tujuan *E-Government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

Tujuan dari penerapan *E-Government* yang disarikan dari pemahaman negara-negara asing yang sudah menerapkan konsep ini, adalah mencapai efisiensi, efektifitas dan nilai ekonomis dari praktek layanan pemerintah ke masyarakat. Tetapi tujuan ini sebenarnya memiliki pengertian lebih, dimana yang diharapkan dari penerapan konsep *E-Government* adalah restrukturisasi sistem pemerintahan yang sudah ada agar hasil yang dicapai dengan menerapkan *E-Government* bisa maksimal. Hal ini berarti ada masalah sistem kerja, personil, dan budaya

kerja yang harus diperhatikan sebelum menerapkan *E-Government* (Ndou, 2004:21).

7. Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan *E-Government*

Menurut indrajit (2002:31) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh yaitu:

a. *Support* (Dukungan)

Merupakan keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik, untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government* bukan hanya sekedar mengikuti tren atau justru menentang inisiatif yang berkaitan. Dengan prinsip-prinsip *e-Government*, yang dimaksud sebagai dukungan disini bukan hanya pada omongan semata namun dalam bentuk hal-hal berikut:

1. Disepakatinya kerangka *e-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus dijadikan sebagai prioritas utama.
2. Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata kepada seluruh masyarakat melalui berbagai cara yang positif.

b. *Capacity* (Kemampuan)

Adalah kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-Government*. Ada tiga hal yang harus dimiliki pemerintah, yaitu:

1. Ketersediaan yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, hal ini merupakan 50% dari kunci penerapan *e-Government*.
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan

c. *Value* (Manfaat)

Dari kedua elemen diatas, support dan capacity merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintahan selaku pihak pemberi jasa. Dalam hal ini yang menentukan besar kecilnya suatu manfaat yang diperoleh, dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri melainkan masyarakat. Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan agar benar-benar memberikan manfaat secara signifikan dirasakan oleh masyarakat.

8. Aspek-aspek dalam Aplikasi *E-Government*

Dalam implementasi layanan *e-Government* ini agar mendapat hasil yang diharapkan maka harus melihat aspek-aspek dalam Penerapan *e-Government*, untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik Menurut Rianto dan Lestari (2012:43):

1. *Hardware*

Merupakan perangkat keras dari computer. Sebuah aplikasi *E-Government* membutuhkan sebuah jaringan LAN (*Local Area Networking*), yaitu jaringan menggunakan kabel , yang biasanya digunakan secara intern. Serta WAN (*Wide Area Networking*) yaitu jaringan tanpa kabel yang biasanya digunakan untuk berhubungan antar instansi. Atau bahkan jaringan global (internet). Untuk jenis aplikasi yang terakhir ini biasanya membutuhkan banyak komputer seperti database server, application server, proxy server, firewall server, email server, domain server, dan lain sebagainya.

2. *Software*

Merupakan perangkat lunak dari computer. Di mana *software* dibagi menjadi dua macam yaitu *software* operasi dan *software* aplikasi. *Software* operasi merupakan *software* penerjemah daripada *hardware*, misalnya program linux, windows 98, windows 2000, windows XP, dan sebagainya. Sedangkan *software* aplikasi merupakan program terapan, misalnya *operating sistem*, *database*, *office* yang meliputi *word*, *excel*, *notepad*, *power point*, dan sebagainya. Pengaman perangkat lunak pendukung komunikasi (*E-mail*, *SMS*, *teleconference* / *webcam*).

3. *Human Resources (SDM)*

Merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas.

Ketersediaan SDM yang dibutuhkan adalah para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi programme administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitasnya harus cukup. Dengan menganut sistem *e-Government*, saat ini SDM yang ada telah berkompeten untuk merealisasikan perkembangan pelayanan berbasis online.

4. Data dan informasi

Data dan informasi merupakan bahan utama dalam proses *E-Government* guna mendukung tujuan penyebar luasan informasi.

5. Struktur Organisasi

Prosedur ini meliputi kegiatan penyusunan aplikasi *E-Government*, pengumpulan, pengolahan, dan pelaksanaan implementasi *E-Government* mempunyai landasan yang cukup untuk merealisasikannya.

6. Komunikasi

Pemerintah pusat atau lembaga implementor utama di daerah, berkewajiban mengalirkan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan *E-Government*. Proses komunikasi ini dapat dilakukan dalam bentuk perintah, arahan dan penjelasan melalui forum rapat koordinasi, sosialisasi, diseminasi, pelatihan atau bentuk pertemuan lainnya. Tujuannya adalah membangun perspektif yang sama antara pembuat kebijakan dengan pelaksanaannya. Proses komunikasi dapat

dikatakan berhasil mana kala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman bidang *E-Government*.

7. Sikap Pelaksana

Idealnya setiap kebijakan direspon dengan baik oleh para pelaksananya. Ada tidaknya respon pelaksana ini dapat dilihat dari aktivitasnya. Apabila para pelaksana mengimplementasikan kebijakan *E-Government* secara konsisten maka respon positif. Instansi atau personel lainnya yang diposisikan sebagai pelanggan, dapat diukur tingkat kepuasannya terhadap produk-produk *E-Government*, seperti produk pusat data, aplikasi pendukung pekerjaan kantor, aplikasi pelayanan publik, *email*, SMS dan produk-produk lainnya.

B. Kerangka Pikir

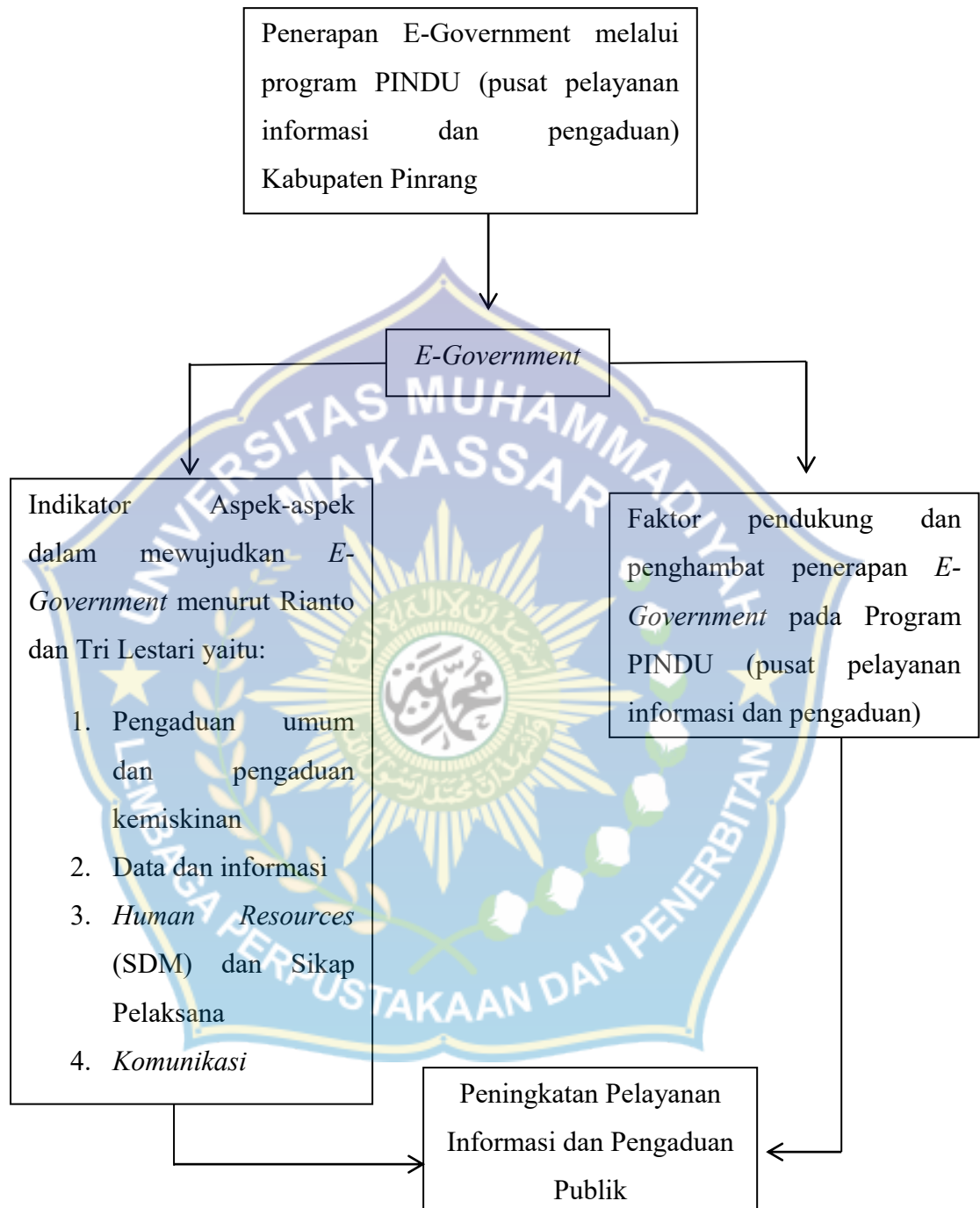
E-Government adalah upaya untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta hingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan transparan yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan reformasi birokrasi, baik itu pembenahan kelembagaan sumberdaya manusia dan sistem. *E-Government* dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi baik intern di kalangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) maupun komunikasi interaktif dengan masyarakat. Melalui media *e-mail*, *chatting* atau *teleconperence*. Salah satu bidang yang sudah terkena sentuhan teknologi informasi ialah pelayanan Pemerintah kepada publik. Dengan diterapkannya *E-Government* diharapkan dapat meningkatkan pelayanan masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Pinrang melahirkan sebuah kebijakan yaitu peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pembentukan PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan). PINDU merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten pinrang dalam meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan dalam bentuk on-line dapat memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan program pembangunan, dan peningkatan kinerja pemerintah . Penerapan ini adalah salah satu bentuk dari kebijakan pemerintah dalam mencapai *E-Government*.

Implementasi layanan *e-Government* ini agar mendapat hasil yang diharapkan maka harus melihat aspek-aspek dalam Penerapan *e-Government* untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik .Menurut Rianto dan Lestari (2012:43) yaitu diperlukan Aspek hardware, software, human resources (SDM), data dan informasi, struktur organisasi, komunikasi, dan sikap pelaksana dalam penerapan *E-Government*.

Berdasarkan uraian diatas, penulis akan menjelaskan mengenai Penerapan *E-Government* melalui Program PINDU (Pusat pelayanan informasi dan pengaduan di Kabupaten Pinrang yang dapat dilihat dari bagan kerangka piker yaitu :

Bagan Kerangka Pikir



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yaitu digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data. Berdasarkan Judul dan teori yang digunakan, maka fokus penelitian yang akan diteliti yaitu Penerapan *E-Government* dan Faktor-faktor Penghambat Penerapan *E-Government* Melalui Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Di Kabupaten Pinrang.

D. Deskripsi Fokus Penelitian

Berdasarkan dari kerangka pikir di atas, adapun deskripsi fokus penelitian diantaranya:

1. Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) merupakan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten pinrang dalam meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan dalam bentuk on-line dapat memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan program pembangunan, dan peningkatan kinerja pemerintah .
2. Aplikasi PINDU (Pengaduan umum dan pengaduan kemiskinan).
3. Data dan informasi adalah suatu perangkat lunak dalam bentuk file bersifat pemberitahuan atau informasi.
4. Human Resources adalah SDM merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Ketersediaan SDM yang dibutuhkan adalah para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi

programme administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitasnya harus cukup.

5. Sikap pelaksana Idealnya setiap kebijakan direspon dengan baik oleh para pelaksananya. Sikap respon itu biasanya bersifat subjektif, karena terkait dengan motivasi, kemuan atau niat.
6. Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang atau sekelompok orang menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain.
7. Faktor – faktor yang menghambat adalah faktor-faktor yang menghambat Penerapan *E-Government* pada Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang.
8. Meningkatkan Pelayanan Informasi dan Pengaduan Publik. Sebagai wujud program Pemerintah Kabupaten Pinrang.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu Penelitian 2 (dua) bulan setelah seminar proposal di laksanakan, yaitu bulan April sampai bulan Juni 2019 dan lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang. Alasan Penulis memilih lokasi ini dikarenakan PINDU merupakan program pemerintah Kabupaten Pinrang yang menerapkan *E-Government* atau pelayanan elektronik untuk memberikan layanan kepada masyarakat, berupa layanan informasi dan pengaduan apabila terdapat SKPD yang tidak efektif dalam hal pelayanan.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah Penelitian kualitatif digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi kata-kata tertulis atau lisan dari informan.

- ##### **2. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya.**

C. Sumber Data

Sehubungan dengan permasalahan penelitian maka data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara. Observasi dilakukan oleh penulis dengan mengamati kegiatan-kegiatan mengenai penerapan *E-Government* pada Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) di Kabupaten Pinrang. Wawancara yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui tatap muka langsung dan terbuka sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari pencatatan dokumen-dokumen atau arsip pada Kantor Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang seperti Peraturan tertulis, keadaan fisik kantor, sarana dan prasarana kerja dan data lain.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan penelitian ini. *Purposive sampling* adalah penentuan informan tidak berdasarkan atas strata, kedudukan pedoman atau wilayah tetapi berdasarkan pada adanya tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan

penelitian ini. Sesuai dengan kebutuhan peneliti terkait dengan penerapan *E-government* pada program PINDU di Kabupaten Pinrang. Adapun informan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Keterangan	Jabatan
1	Astiasari, SH	AS	Perempuan	Analisis Pengaduan
2	Hartsiaty Najib	HN	Perempuan	Analisis Pengaduan
3	Jumiati	JM	Perempuan	Analisis Informasi
4	Andi Niswati	AN	Perempuan	Analisis Informasi
5	Syamsumarlin, SS.,M.Si	SM	Laki-laki	Kepala bagian organisasi dan tata laksana
6	Syahrir	SY	Laki-laki	Operator SKPD
7	Nasrum	NS	Laki-laki	Operator SKPD
8	Herni	HR	Perempuan	Masyarakat
9	arifai	AF	Laki-laki	Masyarakat
10	Asabiqulhaq	AQ	Laki-laki	Masyarakat

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian karena itu seorang peneliti harus terampil dalam pengumpulan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperoleh.

1. Observasi

Observasi digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Penelitian melakukan pengamatan secara langsung pada

subjek penelitian yang berhubungan dengan Penerapan *E-government* pada program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan yang dilakukan oleh dua belah pihak, yakni antara pewawancara yang mengajukan sebuah pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban dari pertanyaan tersebut.

Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan dan informasi yang mendalam tentang Penerapan *E-government* pada Program PINDU di Kantor Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan di Kabupaten Pinrang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari dokumen yang berarti barang-barang tertulis jadi dokumentasi adalah suatu teknik dimana data diperoleh dari dokumen yang ada pada benda-benda tertulis, buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian. Tujuan digunakan metode ini untuk memperoleh data dari hasil laporan dan keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar, terekam ataupun tercetak seperti foto dan dokumen yang berhubungan mengenai Penerapan *E-government* pada Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah selanjutnya untuk mengelola data di mana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang di ajukan untuk menyusun hasil penelitian. Dalam model ini terdapat 3 (tiga) komponen pokok. Menurut Miles dan Huberman dalam sugiyono (2012:92-99) ketiga komponen tersebut yaitu:

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dilapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat teliti dan rinci. Seperti dikemukakan makin lama peneliti dilapangan, maka jumlah data akan makin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

2. Data Display (Penyajian Data)

Dalam Penelitian Kuantitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (Conclusion Drawing/verification)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal.

G. Keabsahan Data

Pengabsahan data ialah bentuk batasan berkaitan suatu kepastian, bahwa yang berukuran benar-benar merupakan variabel yang ingin diukur. Salah satu cara yang digunakan dalam pengujian kredibilitas data dengan triangulasi. Menurut Wiersma dalam Sugiyono (2017:245), Trigulasi adalah sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Lebih lanjut Sugiyono membagi trigulasi ke dalam tiga macam, yaitu:

1. Trigulasi Sumber

Untuk dapat menguji kredibilitas suatu data bisa dilakukan dengan cara mengecek langsung data yang telah di peroleh dari beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti akan melakukan pengumpulan dan pengujian data yang di peroleh dari hasil pengamatan, wawancara, dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan kemudian membandingkan hasil wawancara tersebut dengan dokumen yang ada. Lebih lanjut dalam penelitian ini yang mengkaji tentang Penerapan *E-government* melalui Program PINDU , peneliti membandingkan hasil wawancara maupun pengamatan langsung dilapangan baik itu dari prespektif internal maupun eksternal.

2. Trigulasi Teknik

Untuk dapat menguji kredibilitas suatu data bisa dilakukan dengan cara langsung mengecek data tersebut kepada sumber data yang sama tetapi dengan teknik yang agak berbeda dengan sebelumnya. Misalnya data yang di dapat dari hasil wawancara, kemudian di cek dengan

observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Apabila dengan cara teknik pengujian kredibilitas sebuah data tersebut menghasilkan suatu data yang berbeda-beda, maka peneliti akan melakukan diskusi yang lebih lanjut dan mendalam dengan sumber data yang sama atau sumber data yang lain, untuk bisa membuktikan data mana yang paling benar. Dalam penelitian ini, lebih lanjut peneliti menggunakan teknik yang berbeda didalam memperoleh dan menggali informan terkait Penerapan *E-government* melalui Program PINDU untuk memastikan keakuratannya.

3. Trigulasi Waktu

Kredibilitas data juga sering dipengaruhi oleh waktu. Data yang didapat dengan teknik wawancara pada pagi hari di saat narasumber masih segar dan belum banyak masalah akan memberikan atau menyajikan data yang lebih valid dan akurat sehingga lebih kredibel. Perubahan sutau proses dan perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu sehingga dalam mendapatkan data yang sah melalui observasi penelitian perlu diadakan pengamatan yang tidak hanya dilakukan dengan pengamatan saja. Untuk itu, dalam rangka pengujian kredibilitas data tersebut dapat dilakukan dengan cara pengecekan melalui wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Apabila hasil uji menghasilkan suatu data berbeda, maka dilakukan dengan secara berulang-ulang sampai kepastian datanya ditemukan. Peneiti menggali informasi yang dibutuhkan terkait Penerapan *E-government* melalui Program PINDU dengan berbagai cara dan berbagai waktu

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Profil Kabupaten Pinrang

Kabupaten Pinrang dengan ibu kota Pinrang adalah salah satu daerah dari 23 Kabupaten/ Kota yang letaknya berada di bagian barat wilayah provinsi Sulawesi selatan yang jaraknya sekitar 182 km arah utara ibukota provinsi Sulawesi selatan, berada pada posisi letak geografis yaitu $3^{\circ}19'13''$ sampai $4^{\circ}10'30''$ lintang selatan dan $119^{\circ}26'30''$ sampai $119^{\circ}47'20''$ bujur timur. Kabupaten Pinrang terdiri atas 12 kecamatan, 39 kelurahan dan 65 desa.

Kabupaten Pinrang memiliki luas wilayah 196.177 ha atau $1.961,77 \text{ km}^2$ dengan batas-batas sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Kabupaten Tana Toraja
2. Sebelah Timur : Kabupaten Sidenreng Rappang dan Enrekang
3. Sebelah Barat : Kabupaten Polmas Provinsi Sulawesi Barat
4. Sebelah Selatan: Kota Parepare

Kabupaten Pinrang memiliki garis pantai sepanjang 93 km sehingga terdapat areal pertambakan sepanjang pantai, pada dataran rendah didominasi oleh areal persawahan, bahkan sampai perbukitan dan

pegunungan. Kondisi ini mendukung Kabupaten Pinrang sebagai daerah potensi untuk sektor pertanian dan memungkinkan berbagai komoditi pertanian (Tanaman Pangan, perikanan, perkebunan dan perternakan) untuk dikembangkan. Ketinggian wilayah 0-500 mdpl (60,41%), ketinggian 500-1000 mdpl (19,69%) dan ketinggian 1000 mdpl (9,90%).

Jumlah Penduduk Kabupaten Pinrang pada Tahun 2019 sebesar \pm 361.295.00 jiwa terdiri atas 177.115 jiwa laki-laki dan 186.178 jiwa perempuan dengan tingkat kepadatan penduduk mencapai 171 jiwa/ km^2 .

2. Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Pinrang

Pemerintah Kabupaten Pinrang dipimpin oleh H. Andi Irwan Hamid, S.Sos selaku bupati dan wakil bupati Drs. H. Alimin, M.Si dengan masa kepemimpinan Tahun 2019 hingga 2024. Adapun visi, misi dan Motto Kabupaten Pinrang tahun 2019-2024 adalah sebagai berikut :

a. Visi :

”Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Pinrang yang Sejahtera, Religius, Harmonis, Mandiri dan Tangguh Mengolah Potensi Daerah”

Makna pokok yang tersirat dalam visi Kabupaten Pinrang yaitu :

- 1) **Masyarakat Sejahtera**, Pemerintah Kabupaten Pinrang berkewajiban menghadirkan tindakan nyata membangun kehidupan dan penghidupan masyarakat yang lebih baik kedepannya agar masyarakat miskin dapat berkurang kedepannya. Serta produktivitas dan pendapatan masyarakat meningkat, tingkat pengangguran

menurun, tingkat pendidikan masyarakat makin meningkat, derajat kesehatan masyarakat makin meningkat, akses masyarakat makin meningkat, akses masyarakat terhadap pelayanan publik yang di butuhkan makin mudah serta keamanan dan kenyamanan makin membaik.

- 2) **Masyarakat Religius**, Bahwa untuk kedepanya akan terbentuk atmosfer kehidupan kerohanian msyarakat bersama Pemerintah Kabupaten Pinrang yang semakin bernilai ketaqwaan, Amal dan Ibadah sebagai buah dari meningkatnya suatu iman dan moralitas.
- 3) **Masyarakat Harmonis**, Terwujudnya ketentraman hidup masyarakat, karena terbangunnya tatanan kehidupan yang memiliki sikap kebersamaan , persaudaraan, kepedulian, dan kesetiakawanan sosial serta mencintai kearifal lokal.
- 4) **Masyarakat Mandiri dan Tangguh**, Terciptany kondisi semangat gotong royong kemampuan beradaptasi serta tanggap terhadap perubahan sosial, ekonomi dan ekologi.
- 5) **Pengelolaan Potensi Daerah**, pemerintah Kabupaten Pinrang dan Masyarakat mengolah potensi unggulan daerah pada sektor pertanian, perkebunan, perikanan dan peternakan yang mampu memberikan kesejahteraan serta meningkatkan masyarakat yang berkemajuan daerah secara berkelanjutan.

b. Misi

Misi Pemerintah Kabupaten Pinrang 2019-2024 :

- 1) Memantapkan sistem Birokrasi yang baik dan akuntabel, berorientasi pelayanan prima yang didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi (*E-GOVERNANCE*).
- 2) Meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui optimalisasi pelayanan dasar dibidang pendidikan dan kesehatan.
- 3) Memperkuat peran lembaga ke-Agamaan, lembaga Adat, lembaga sosial kemasyarakatan, organisasi politik, PKK, Kepemudaan dan Pers dalam mendukung `upaya-upaya pembangunan daerah secara umum, dan pembangunan ahklak, moral, karakter, seni-budaya serta penguat kesetiakawanan sosial secara khusus.
- 4) Pemberdayaan masyarakat melalui pengembangan kawasan produksi pertanian, peternakan, perkebunan dan peikanan serta pemberdayaan koperasi, UMKM, industri kecil industry skala rumah tangga, jasa ekonomi kreatif dan parwisata dengan mengandalkan partisipasi masyarakat dalam rangka peningkatan produktivitas menumbuhkan kemandirian dan peningkatan kesejahteraan secara berkelanjutan.
- 5) Melanjutkan, mengembangkan, memperbaiki, memelihara dan mengatasi kesenjangan infrastruktur dan sarana/ prasarana publik, terutama diwilayah penguungan pinrang Utara.

- 6) Meningkatkan kemampuan masyarakat bersama pemerintah mengolasumberdaya alam dan lingkungan hidup dalam rangka pelestarian ekosistem, pengurangan resiko bencana dan adaptasi perubahan iklim.
- 7) Membangun sekolah tinggi pertanian (Anggrokompleks) yang ditunjang dengan teknologi informasi sebagai pusat pendidikan pelatihan dan pengembangan pertanian terapan dalam upaya mendukung kabupaten Pinrang sebagai poros utama pemenuhan pangan Nasional Serta Kawasan pengembangan Ekonomi sejumlah komoditas unggulan.

c. MOTTO:

“PINRANG BERSERI (Pinrang Bersih, Sehat, Elok, Rapih dan Indah)”

3. Gambaran Umum PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang

a. Latar Belakang Terbentuknya Pindu (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang

Dalam upaya mendekatkan warga masyarakat dengan sumber informasi serta menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Bupati Kabupaten Pinrang membentuk suatu inovasi pelayanan publik kepada masyarakat yaitu sebuah pusat pelayanan informasi dan pengaduan (PINDU).

Pindu dibentuk dalam rangka upaya meningkatkan praktek demokrasi pemerintah. Dengan cara memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk beradaptasi dalam pengawasan pembangunan, peningkatan kinerja pemerintah dan pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. PINDU juga merupakan sarana yang digunakan masyarakat dalam memperoleh suatu informasi dan juga wadah untuk menyampaikan aduan terhadap kinerja pemerintah melalui berbagai media yang lebih mudah di akses serta terpadu terhadap Satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Pemkab Pinrang.

Berdasarkan peraturan Bupati Pinrang Nomor 45 tahun 2013 tentang penerapan dan pengembangan *E-Government* di Lingkungan pemerintah Kabupaten Pinrang, Serta Peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014 tentang pembentukan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) di Kabupaten Pinrang. Bertepatan pada peringatan hari kemerdekaan Republik Indonesia yang ke-69 yakni tanggal 17 Agustus 2014 dilakukan pembukaan (*Launching*) beroprasinya secara resmi Pusat Pelayanan informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang. Untuk mewujudkan pemerintah yang bersih, akuntabel dan transparansi maka dibentuklah suatu inovasi pelayanan publik yaitu PINDU. Dengan terbentuknya PINDU ini diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Pinrang dalam memperoleh suatu informasi serta lebih mempermudah pula menyampaikan pengaduan apabila terdapat SKPD yang kurang efektif

dalam pelayanan publik. Sekretariat PINDU terletak pada Gedung Baru Kantor Bupati Pinrang lantai satu. Di jl Bintang No 1. PINDU adalah suatu Program Pemerintah Daerah yang dikelola oleh Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang.

b. Profil PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang.

PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang adalah inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pinrang dalam rangka meningkatkan praktek demokrasi dalam pemerintahan dengan memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan program pembangunan, peningkatan kinerja pemerintah dan pelayanan publik.

PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang menjadi sarana masyarakat dalam memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan melalui berbagai media yang mudah diakses dan terpadu dengan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Penerapan sistem berbasis online melalui program PINDU diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Pinrang. Kepentingan masyarakatpun dapat tersedia dan dilayani dengan cara yang lebih modern serta mudah dan efektif. Kehadiran PINDU ini juga dapat mengurangi biaya serta waktu karna terdapat

berbagai sarana yang disediakan dalam memperoleh informasi serta memberikan aduan.

Petugas PINDU terdiri atas 2 (dua) petugas pelayanan informasi 1 orang dan petugas pelayanan pengaduan yang bertugas untuk memfasilitasi, memediasi, menerima serta mengolah informasi maupun pengaduan serta memantau dan mengevaluasi pemberian informasi dan penyelesaian aduan. Terdapat juga 1 orang petugas pengelola website dan perpustakaan serta sebagai kordinator tim teknisi yang bertugas mengelola website PINDU.

Untuk memperoleh suatu informasi yang dibutuhkan, warga masyarakat dapat menggunakan perpustakaan atau menggunakan fasilitas *wifi* gratis yang telah di sediakan, dan dapat pula melalui sarana lain seperti, telpon langsung, sms, serta melalui website resmi PINDU.

Sebagai sebuah lembaga yang dikelola dalam rangka meningkatkan kualitas SDM serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan, pengawasan serta pelayanan publik dikabupaten pinrang, maka terdapat berbagai visi, misi serta motto dari PINDU sebagai berikut:

1. Visi dari Pusat Pelayanan Informasi dan pengaduan Kabupaten Pinrang yaitu:

“Mewujudkan kesadaran dan partisipasi aktif masyarakat untuk mendorong tercapainya pelayanan publik yang prima di kabupaten Pinrang.

2. Misi dari Pusat Pelayanan Informasi dan pengaduan Kabupaten Pinrang yaitu:

- a. Memperkuat kesadaran aparatur tentang tugas pokok dan fungsinya dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan publik.
- b. Membangun kesadaran masyarakat tentang posisi dan peran dalam membangun kemasyarakatan.
- c. Memperkuat aksesibilitas informasi bagi masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan masyarakat.
- d. Mengembangkan sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang mudah, cepat dan praktis.

3. MOTTO dari Pusat Pelayanan Informasi dan pengaduan Kabupaten Pinrang yaitu:

"One Steap To The Answer (Selangkah Dapatkan Jawaban)".

4. Sasaran dari Pusat Pelayanan Informasi dan pengaduan Kabupaten Pinrang yaitu:

- a. Meningkatkan kemampuan pemerintah daerah dalam mengenali kebutuhan masyarakat.
- b. Memudahkan pemerintah daerah dalam menyusun data pengaduan dan pemberian informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan yang masuk setiap hari.

- c. Mempermudah masyarakat dalam menyampaikan informasi serta pengaduan dan saran terhadap pemerintah daerah.
- d. Meningkatkan kinerja dan komitmen serta tanggung jawab atas layanan kepada masyarakat terhadap SKPD yang terkait.
- e. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memantau perkembangan pembangunan serta pengawasan terhadap kinerja aparat.

c. Struktur Organisasi PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang

Pusat Pelayanan informasi dan pengaduan(PINDU) Kabupaten Pinrang, ditetapkan berdasarkan peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014 tentang pembentukan Pusat pelayanan informasi dan pengaduan (PINDU) Pemerintah kabupaten Pinrang. PINDU merupakan suatu inovasi dari Pemkab Pinrang dalam rangka meningkatkan praktek demokrasi dalam pemerintah dengan memberi kesempatan kepada warga masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan program pembangunan, peningkatan kinerja pemerintah dan pelayanan bagi publik.

Berikut ini akan di sajikan susunan organisasi pusat Pelayanan informasi dan pengaduan (PINDU) :

1. Tim pengarah meliputi :

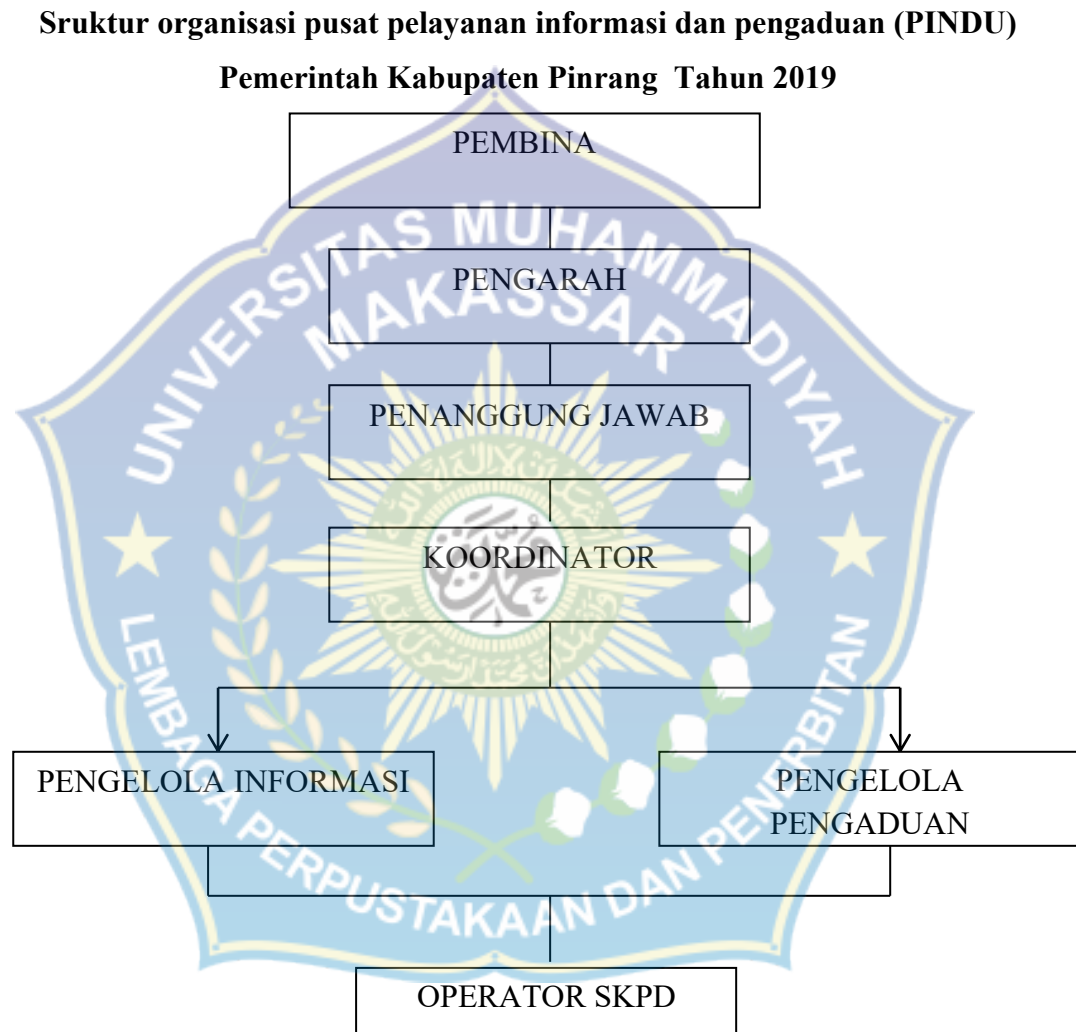
- a. Pembina, yaitu Bapak Bupati dan wakil Bupati yang bertugas untuk membina pelaksanaan dari kegiatan PINDU.
- b. Penanggung Jawab, yaitu sekretaris Daerah yang bertugas untuk melaksanakan tanggung jawab atas kegiatan dari PINDU.
- c. Penasehat yaitu staf ahli yang bertugas memberikan sarana dan pertimbangan.
- d. Kordinator yaitu Asisten yang bertugas mengarahkan kegiatan PINDU.
- e. Ketua yaitu Kepala Bagian Organisasi dan tata Laksana yang bertugas untuk memimpin pelaksanaan kegiatan PINDU.
- f. Sekretaris yaitu Kepala sub bagian yang membantu ketua dalam pelaksanaan kegiatan di PINDU.
- g. Anggota adalah kepala sub bagian kelembagaan dan kepala sub bagian SDM Aparatur serta para pejabat fungsional umum pada Bagian Organisasi dan tata laksana, yang mempunyai tugas membantu ketua dan wakil ketua.

2. Tim Teknis Meliputi :

- a. Koordinator Tim Teknisi PINDU
- b. Tenaga pelayanan informasi
- c. Tenaga pelayanan pengaduan

- d. Tenaga pengelola website pengaduan dan perpustakaan
- e. Operator PPID SKPD

Berikut gambar struktur organisasi pusat pelayanan informasi dan pengaduan PINDU Pemerintah Kabupaten Pinrang :



Gambar. 2 Struktur Organisasi PINDU

Sumber : Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2014 Tentang pembentukan pusat pelayanan informasi dan pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang.

d. Tugas Pokok dan Fungsi Petugas PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang

Tugas dan fungsi dari petugas PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Pemerintah Kabupaten Pinrang ialah sebagai berikut :

1. Koordinator tim teknis PINDU

Koordinator tim teknis PINDU adalah aparatur sipil negara yang di angkat langsung sebagai koordinator PINDU melalui suatu keputusan Bupati Pinrang yang memiliki tugas mengkoordinasi pelaksanaan dari kegiatan harian PINDU.

Koordinator tim teknis PINDU memiliki fungsi bertanggungjawab atas segala sesuatu dari pelaksanaan harian pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU serta mengkoordinasikan pelaksanaannya dengan seluruh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) terkait.

Adapun uraian tugas dari koordinator tim teknis PINDU ialah sebagai berikut :

- a. Mengkoordinir penerapan etika pelayanan PINDU dalam memberikan pelayanan.
- b. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU.
- c. Memberikan petunjuk/ arahan kepada pengelola informasi dan pengelola pengaduan dan melaksanakan tugasnya.

- d. Memantau secara rutin (paling cepat setiap 15 menit) dan menelaah permohonan informasi dan pengaduan yang masuk di PINDU.
- e. Mengkoordinasikan tindak lanjut atas permohonan informasi dan pengaduan dengan pengelola informasi, pengelola pengaduan, petugas satuan kerja perangkat daerah (SKPD) serta pejabat terkait.
- f. Mengevaluasi hasil kerja pengelola informasi, pengelola pengaduan dan petugas satuan kerja perangkat daerah (SKPD).
- g. Membuat laporan kegiatan pelaksanaan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan melalui PINDU serta secara rutin dan berkala (sekali dalam sepekan setiap hari jum'at).
- h. Mengkoordinir pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana di PINDU.
- i. Mengkoordinir pengelolaan website PINDU.
- j. Mengkoordinir pengelolaan perpustakaan PINDU.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

2. Petugas pelayanan informasi

Petugas pelayanan informasi merupakan aparatur sipil negara yang diangkat sebagai pengelola pelayanan informasi PINDU melalui keputusan Bupati Pinrang yang bertugas melayani permohonan informasi.

Petugas pelayanan informasi memiliki fungsi sebagai pelayanan permohonan informasi yang diajukan pengguna layanan/masyarakat secara lisan maupun tertulis serta mengkoordinasikan pelaksanaannya dengan koordinator.

Adapun uraian tugas dari tenaga pelayanan informasi ialah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan etika pelayanan PINDU dalam memberikan pelayanan.
- b. Menerima permohonan informasi dari pengguna layanan sesuai dengan etika dan tata cara pelayanan informasi di PINDU.
- c. Menanyakan/ mengecek identitas pengguna layanan.
- d. Mengisi formulir permohonan informasi sebagaimana terdapat pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan peraturan Bupati.
- e. Menggali informasi terkait permohonan pengguna layanan dengan menggunakan pertanyaan apa, siapa, dimana, kapan, kenapa dan bagaimana.
- f. Melakukan verifikasi kemudian konfirmasi terhadap isi formulir permohonan informasi kepada pengguna layanan. Bila pengguna layanan telah menyetujui isi formulir tersebut maka petugas PINDU meminta pengguna layanan untuk menandatangani formulir yang telah diisi.

- g. Memberikan nomor registrasi/ID tiket penerima permohonan informasi kepada pengguna layanan dan menjelaskan cara penggunaannya dalam memantau tindak lanjut permohonan informasi/ penanganan pengaduannya.
- h. Melakukan penelaahan terhadap permohonan informasi yang diterima.
- i. Menyampaikan respon terhadap permohonan pelayanan informasi kepada pengguna layanan. Apabila materi permohonan informasi telah menjadi kewenangan petugas PINDU untuk menyampaikan, maka akan di respon langsung oleh petugas PINDU. Namun apabila materi informasi yang dimohonkan bukan wewenang PINDU atau memerlukan koordinasi dan sejumlah waktu dalam penyediaan, maka akan di respon dengan memberikan informasi kepada pengguna layanan, bahwa informasi yang diajukan belum termasuk kewenangan petugas PINDU dan akan di proses terlebih dahulu. Pengguna layanan akan memperoleh informasi awal terkait perkembangan tindak lanjut atau hasil dari permohonannya paling lama dalam kurun waktu 2 kali 24 jam.
- j. Menyalurkan permohonan informasi yang bukan wewenang PINDU kepada SKPD terkait untuk di proses melalui operator PPID SKPD, dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan koordinator PINDU.

- k. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas tindak lanjut permohonan informasi yang dilakukan oleh SKPD/ Pejabat terkait.
- l. Menyampaikan respon awal terhadap perkembangan tidak lanjut atau hasil dari permohonan informasi yang bukan kewenangan PINDU kepada pengguna layanan sesuai dengan respon yang masuk dari SKPD/ pejabat terkait, paling lama kurun waktu 2 kali 24 jam.
- m. Mengelola data yang telah menjadi kewenangan petugas PINDU untuk diinformasikan sesuai dengan materi permohonan informasi dari pengguna layanan.
- n. Menghimpun data/ informasi secara berkala/
- o. Mengelola website informasi PINDU sesuai arahan dari coordinator.
- p. Mengecek secara rutin dan berkala (paling cepat setiap 15 menit) permohonan informasi dan tindak lanjutnya yang masuk ke PINDU melalui berbagai saluran layanan yang disediakan.
- q. Memelihara sarana dan prasarana di PINDU.
- r. Membuat laporan kegiatan pelayanan informasi secara rutin dan berkala
- s. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh pimpinan dan koordinator sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

3. Pengelola Pelayanan Pengaduan

Tenaga pengelola pelayanan pengaduan adalah aparatur sipil negara yang di angkat sebagai petugas PINDU melalui kuputusan Bupati Pinrang yang mempunyai tugas melayani pengaduan.

Tenaga pelayanan pengaduan mempunyai fungsi dalam pelayanan pengaduan yang di ajukan pengguna layanan/ masyarakat secara lisan maupun tertulis serta pengkoordinasian penanganannya dengan Kordinator.

Adapun uraian tugas pelayanan pengaduan ialah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan etika pelayanan PINDU dalam memberikan pelayanan.
- b. Menerima pengaduan dari pengguna layanan sesuai dengan etika dan tata cara pelayanan pengaduan di PINDU.
- c. Menanyakan atau mengecek identitas pengguna layanan.
- d. Mengisi formulir permohonan pengaduan sesuai dengan format sebagaimana terdapat pada aplikasi pengaduan di website dengan alamat *www.pindu.pinrangkab.go.id*.
- e. Menggali informasi terkait pengaduan pengguna layanan dengan menggunakan pertanyaan apa, siapa, dimana, kapan, kenapa, dan bagaimana, serta memintai bukti-bukti pendukung pengaduan.
- f. Melakukan verifikasi kemudian konfirmasi terhadap isi formulir pengaduan kepada pengguna layanan. Bila pengguna layanan telah

menyetujui isi formulir tersebut maka petugas PINDU akan melanjutkan proses pengaduan hingga tahap akhir di aplikasi pengaduan website dan memindahkan isi formulir pengaduan website ke formulir manual sebagaimana terdapat pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan peraturan Bupati Pinrang, untuk selanjutnya ditandatangani oleh pengguna layanan.

- g. Memberikan nomor registrasi/ID tiket penerima pengaduan kepada pengguna layanan dan menjelaskan cara penggunaannya dalam memantau tindak lanjut permohonan informasi/ penanganan pengaduannya.
- h. Melakukan penelahan terhadap isi pengaduan yang diterima dari berbagai saluran layanan yang disiapkan oleh PINDU.
- i. Menyampaikan respon terhadap pengaduan yang materinya menjadi kewenangan petugas PINDU untuk merespon. Respon yang diberikan dengan terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan koordinator PINDU.
- j. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangan PINDU kepada SKPD/ pejabat terkait untuk di proses melalui operator SKPD/ petugas PINDU, dengan terlebih dahulu berkordinasi dengan koordinator PINDU. Penyaluran pengaduan dilakukan dengan menggunakan saluran layanan website.
- k. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas penanganan pengaduan yang dilakukan oleh SKPD/ pejabat terkait.

- l. Menyampaikan respon awal terhadap perkembangan tindak lanjut atau hasil penanganan pengaduan yang bukan kewenangan PINDU kepada pengguna layanan sesuai dengan respon yang masuk dari SKPD/ Pejabat terkait, paling lama dalam kurun waktu 2 x 24 jam.
- m. Mengelola website pengaduan PINDU sesuai arahan dari koordinator.
- n. Mengecek secara rutin dan berkala (paling cepat setiap 15 menit) pengaduan dan penanganan pengaduan yang masuk ke PINDU melalui berbagai saluran layanan yang di sediakan.
- o. Memelihara sarana dan prasarana PINDU.
- p. Membuat laporan kegiatan penanganan pengaduan secara rutin dan berkala.
- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan dan koordinator sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

4. Tenaga pengelola website pengaduan dan perpustakaan

Tenaga pengelola Website dan perpustakaan adalah aparatur sipil negara yang di angkat sebagai tenaga pengelola website pengaduan dan perpustakaan di PINDU melalui keputusan Bupati Pinrang yang mempunyai tugas mengelola website pengaduan dan perpustakaan PINDU.

Tenaga pengelola website pengaduan dan perpustakaan mempunyai fungsi dalam pengelolaan website dan perpustakaan PINDU.

Adapun uraian tugas dari pengelola website pengaduan dan Perpustakaan adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan login ke dalam sistem sesuai prosedur dalam rangka melaksanakan pemantauan jaringan website informasi dan pengaduan.
- b. Melakukan pemeliharaan aplikasi website pelayanan informasi dan penanganan pengaduan.
- c. Melakukan update data dan antivirus secara berkala sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk menjamin keamanan data.
- d. Melakukan backup data sesuai prosedur dan arahan koordinator tim teknis menjaga keamanan database.
- e. Menghapus file yang tidak terpakai sesuai prosedur yang berlaku untuk menjaga terjadinya duplikasi data.
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban kepada koordinator tim teknis.
- g. Menginvestigasi, mengklarifikasi dan mencatat bahan pustaka.
- h. Memeriksa kelengkapan bahan pustaka.
- i. Menerima kunjungan perpustakaan.
- j. Membantu penelusuran bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.
- k. Memberikan informasi umum koleksi bahan pustaka.

- l. Melaksanakan sirkulasi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka PINDU.
- m. Mengambil bahan koleksi yang telah rusak untuk diserahkan kepada bagian pemeliharaan.
- n. Membuat laporan kegiatan pengelola website informasi dan pengaduan serta perpustakaan secara rutin dan berkala.
- o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan dan koordinator sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

5. Operator PPID SKPD

Operator PPID SKPD merupakan aparatur sipil negara yang diangkat sebagai operator PPID SKPD PINDU dengan keputusan Bupati Pinrang berdasarkan usulan dari kepala SKPD masing-masing yang mempunyai tugas mendukung pengelolaan permohonan informasi dan penanganan pengaduan terkait SKPD masing-masing.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), operator PPID SKPD mempunyai fungsi mengelola permohonan informasi dan pengaduan yang di ajukan pengguna layanan/ masyarakat secara lisan maupun tertulis melalui PINDU serta mengkoordinasikan tindak lanjutnya kepada pejabat terkait dan Pimpinan SKPD.

Adapun uraian tugas Operator PPID SKPD adalah sebagai berikut :

- a. Mengecek secara rutin dan berkala (paling cepat 15 menit) website PINDU.
- b. Mengecek permohonan informasi untuk SKPD yang masuk melalui PINDU.
- c. Meregister permohonan informasi dan pengaduan pada buku register PINDU SKPD.
- d. Melakukan verifikasi dan mengoptimalkan kelengkapan data pengaduan dan yang diterima.
- e. Melakukan penelaahan terhadap semua permohonan informasi dan dan pengaduan yang diterim dari PINDU.
- f. Menyampaikan permohonan informasi dan pengaduan kepada pimpinan SKPD untuk di jawab.
- g. Memantau respon Pimpinan SKPD terhadap permohonan informasi dan pengaduan yang diterima.
- h. Menyampaikan respon awal terhadap perkembangan tindak lanjut atau hasil permohonan informasi dan hasil permohonan informasi dan penanganan pengaduan kepada pengguna layanan dan petugas PINDU, paling lama dalam kurun waktu 2 x 24 jam.
- i. Mengirim respon atas permohonan informasi dan pengaduan sesuai dengan respon pimpinan SKPD kepada pengguna layanan dan petugas PINDU , melalui saluran layanan yang disediakan

oleh PINDU, khusus Pengaduan, dikirim melalui website PINDU.

- j. Melakukan koordinasi secara aktif dengan petugas PINDU, pimpinan dan pejabat terkait.
- k. Membuat laporan kegiatan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan secara rutin dan berkala.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan dan koordinator sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

Adapun jumlah keseluruhan dari tim teknis PINDU ialah berjumlah 4 orang, yang mana terdiri atas 2 orang petugas pelayanan pengaduan, 1 orang petugas pelayanan informasi dan 1 orang petugas pengelola website dan perpustakaan PINDU. Pada pelaksanaan tugas, petugas PINDU diwajibkan memberikan pelayanan sesuai dengan etika pelayanan PINDU, yang telah diatur dalam peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014. Etika pelayanan PINDU di antaranya sebagai berikut:

1. Melaksanakan budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)
2. Memberikan layanan dengan akurat, cepat sesuai jenis kebutuhan pengguna layanan dan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.
3. Mematuhi tata cara pemberian layanan.
4. Bersikap netral.

5. Menjaga kerahasiaan pengguna layanan (kecuali ada pengguna yang ingin menampilkan identitas).
6. Menjaga harkat dan martabat pemerintah Kabupaten Pinrang.
7. Tidak menggunakan informasi ataupun pengaduan untuk kepentingan pribadi dalam bentuk apapun.
8. Tidak mengubah isi permohonan informasi yang disampaikan oleh pengguna layanan.

Selain Tim teknis PINDU, Adapun petugas Operator PINDU masing-masing SKPD. Operator setiap SKPD yang terhubung dengan PINDU di pilih langsung oleh masing-masing SKPD yang terkait. Sebelum menjadi Operator PINDU pada setiap SKPD, para perwakilan/ calon operator SKPD diwajibkan mengikuti bimbingan dan pelatihan menjadi petugas PINDU di kantor Bupati Pinrang. Kemudian masing- masing Operator SKPD di sahkan oleh Bupati Pinrang melalui Surat Keputusan (SK) Bupati Nomor 060/36/2015.

e. SKPD yang Terhubung Dengan PINDU

Jumlah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Pinrang adalah sebanyak 45 SKPD, yaitu Kecamatan, Dinas, Kantor, KPU (Komisi Pemilihan Umum), Rumah sakit Umum Lasinrang, Sekretariat, serta Inspektorat Kabupaten.

Kecamatan yang berada dalam lingkup wilayah kabupaten Pinrang adalah sebanyak 12 kecamatan. Adapun daftar kecamatan tersebut ialah sebagai berikut :

Tabel. 2 kecamatan di Lingkup Kabupaten Pinrang

NO	KECAMATAN
1	Kecamatan Mattiro Sompe
2	Kecamatan Paleteang
3	Kecamatan Batulappa
4	Kecamatan Lanrisang
5	Kecamatan Cempa
6	Kecamatan Duampanua
7	Kecamatan Patampanua
8	Kecamatan Suppa
9	Kecamatan Mattiro Bulu
10	Kecamatan Tiroang
11	Kecamatan Lembang
12	Kecamatan Watang Sawitto

Sumber : Sekretariat PINDU (2019)

Selain kecamatan, adapun beberapa Badan dalam Lingkup Kabupaten pinrang. Diantaranya ialah sebagai berikut :

Tabel. 3 Badan di Lingkup Kabupaten Pinrang

NO	BADAN
1	Badan Perencanaan pembangunan Daerah
2	Badan Kepegawaian Daerah
3	Badan Keluarga Berencana dan Perempuan
4	Badan Pelaksanaan Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan
5	Badan Lingkungan Hidup
6	Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintah Desa
7	Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal

Sumber : Sekretariat PINDU (2019)

Selain Badan, adapun beberapa Dinas yang terdapat pada Lingkup Kabupaten Pinrang. Diantaranya sebagai berikut :

Tabel . 4 Dinas di Lingkup Kabupaten Pinrang

NO	DINAS
1	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
2	Dinas Kesehatan
3	Dinas Sosial dan Kebudayaan dan Parwisata
4	Dinas Pekerja Umum
5	Dinas Pengelola dan Sumber Daya Air
6	Dinas Kelautan dan Perikanan
7	Dinas Pertanian dan Peternakan
8	Dinas Kehutanan dan Perkebunan
9	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi
10	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah
11	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
12	Dinas Perhubungan dan informatika dan Komunikasi
13	Dinas pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
14	Dinas Kebersihan, Pertamanan dan Kebakaran
15	Dinas Perindustrian Perdagangan Energi dan Mineral

Sumber : Sekretariat PINDU (2019)

Selain Kecamatan, Dinas, dan Badan adapun beberapa Kantor yang terdapat pada Lingkup Kabupaten Pinrang. Diantaranya sebagai berikut :

Tabel. 5 Badan di Lingkup Kabupaten Pinrang

NO	KANTOR
1	Kantor Ketanahan Pangan
3	Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat (kesbangpol)
4	Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi
5	Kantor Badan Penanggulangan Bencana
6	Kantor Satuan Polisi Pamong Praja

Sumber : Sekretariat PINDU (2019)

Sementara pada kategori lain-lain yaitu sebagai berikut

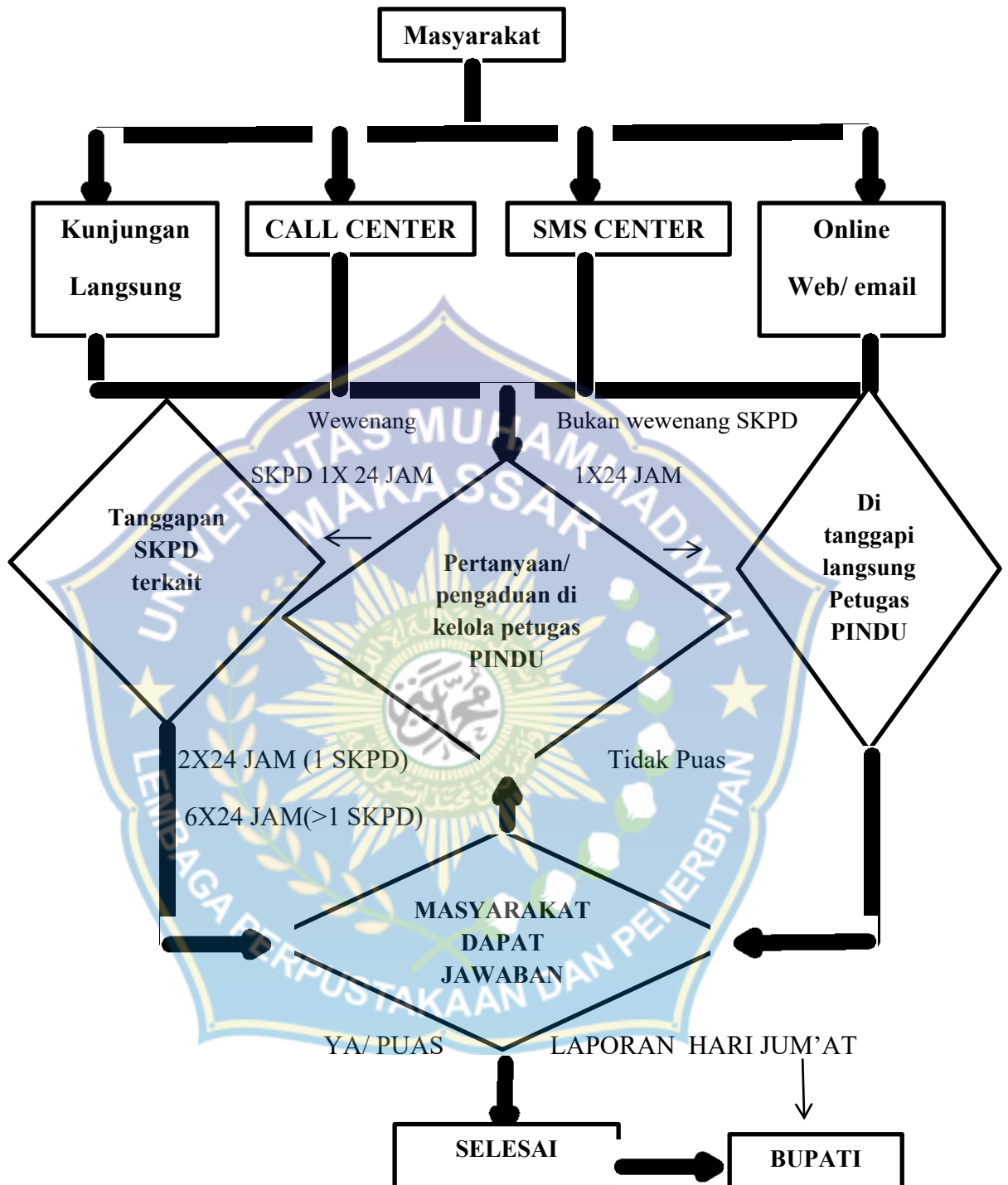
NO	KATEGORI LAIN-LAIN
1	Sekretariat Daerah
2	Sekretariat DPRD
3	Sekretariat Kopri
4	Inspektorat Kabupaten
5	Komisi Pemilihan Umum (KPU)
6	Rumah Sakit Umum LASINRANG
7	PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan)

Sumber : Sekretariat PINDU (2019)

f. Alur Kerja PINDU

Warga masyarakat yang akan memanfaatkan fasilitas PINDU dan atau menyampaikan pengaduan terkait pelayanan oleh pegawai dan pejabat SKPD atau unit kerja pemerintah Kabupaten Pinrang. Menawarkan empat jenis layanan informasi dan pengaduan masyarakat yaitu, Berkunjung langsung ke PINDU, call center (telpon / fax: (0421) 922759, SMS(081391471171),Email (Mengirim email ke : pindu@pinrangkab.go.id),atau melalui *WEB* (Akses layanan: <https://pindu.pinrangkab.go.id>. Apabila masyarakat telah mengirimkan aduannya, maka server PINDU akan menerima dan melakukan pengidentifikasi informasi pengaduan.

Informasi pengaduan akan diidentifikasi berdasarkan wewenang terkait. Jika informasi pengaduan bukan dari wewenang SKPD maka pengaduan langsung di tanggapi oleh server PINDU dengan batas waktu maksimal 1x24 jam. Tetapi apabila pengaduan terkait dengan wewenang SKPD maka informasi pengaduan akan dikirim kepada operator SKPD terkait dan aduan tersebut akan langsung disampaikan kepada Pimpinan SKPD terkait, Respon atau jawaban atas pengaduan akan disampaikan langsung kepada pengadu oleh petugas SKPD melalui media pengaduan PINDU dengan batas waktu 2x24 jam untuk 1 SKPD dan 6x24 jam jika lebih dari 1 SKPD. Berikut skema alur kerja PINDU



Gambar 3 : Mekanisme Alur kerja PINDU

Sumber : Peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014

B. Penerapan *E- Government* melalui Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang

Pelayanan berbasis online atau biasa di sebut dengan *E-government* pada program PINDU di Kabupaten Pinrang, merupakan suatu sistem aplikasi online yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat di kabupaten Pinrang untuk mendapatkan informasi dan memberikan aduan apabila terdapat pelayanan yang kurang efektif dari Satuan kerja perangkat daerah (SKPD) di kabupaten Pinrang. Berikut adalah hasil wawancara dari kepala bagian organisasi dan tata laksana Kabupaten Pinrang :

“PINDU merupakan pusat pelayanan informasi dan pengaduan pengkab Pinrang yang berbasis online, untuk menampung aduan masyarakat atau singkatnya PINDU ialah suatu wadah untuk menyalurkan pengaduan-pengaduan masyarakat dalam hal pelayanan publik dan juga pemberian informasi kepada masyarakat.” (Wawancara SM, tanggal 06/05/2019).

Berdasarkan pada hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa program PINDU di kabupaten Pinrang merupakan suatu inovasi yang di lahirkan oleh Pemerintah Kabupaten Pinrang untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasih serta memberikan aduan terhadap SKPD yang kurang efektif dalam pemberian layanan. Hal sejalan yang di ungkapkan oleh petugas Analisis informasi PINDU:

“Berawal dari Tahun 2014 bapak Bupati Pinrang dan jajaranya Mengeluarkan suatu program ialah dengan membentuk suatu inovasi pelayanan publik secara online yaitu PINDU. Yang mana menampung aspirasi serta merangkul segala aduan masyarakat Kabupaten Pinrang.” (wawancara JM, tanggal 06/05/2019).

Berdasarkan pada hasil wawancara diatas, di simpulkan bahwa dengan terbentuknya suatu inovasi berbasis elektronik atau biasa di sebut dengan *E-Government* sangatlah memberikan kemudahan khususnya pada pelayanan publik kepada masyarakat , hadirnya program PINDU cukup membantu masyarakat dalam berbagai hal, baik itu untuk mendapatkan informasi serta menyampaikan aduan atau masalah-masalah pelayanan pemkab Pinrang.

Sesuai dengan hasil wawancara di atas, mengenai *E-Government* yang berada pada Pusat pelayanan informasi dan pengaduan adalah suatu tempat dimana masyarakat dapat memberikan suatu aspirasinya terhadap kinerja dari perangkat satuan kerja pemerintah daerah kabupaten Pinrang. Aplikasi tersebut bertipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* dimana pemerintah membangun dan menerapkan suatu teknologi informasi. Bertujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi pemerintah dengan rakyatnya, melalui berbagai akses-akses yang dapat memudahkan masyarakat dalam hal pemberian layanan dari pemerintah. Berikut beberapa alur aplikasi dari Program PINDU :

A. Alur-alur aplikasi Penerapan *E-Government* pada Program PINDU kabupaten Pinrang

Penggunaan layanan PINDU telah ditetapkan pada peraturan Bupati Pinrang No 25 Tahun 2014. Permohonan informasi dan pengaduan dapat disampaikan baik secara lisan maupun tertulis. Berikut hasil wawancara terhadap petugas Analisis Pengaduan:

“Dalam hal menangani suatu aduan masyarakat, PINDU telah menyediakan berbagai media untuk memberikan aduan seperti, call center, sms, web/email, melalui whatsapp dan facebook PINDU serta berkunjung langsung ke kantor PINDU.” (Wawancara HN, 07/05/2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat di simpulkan bahwa di PINDU menyediakan berbagai sarana untuk masyarakat dalam memperoleh informasi atau menyampaikan aduan. Jadi masyarakat sudah sangat dimudahkan dengan kehadiran layanan berbasis online tersebut. Apalagi di era sekarang ini sudah banyak masyarakat yang mengerti dalam menggunakan elektronik. Adapun hasil wawancara oleh petugas Analisis informasi Megatakan:

“Dalam pemberian informasi terhadap masyarakat telah disediakan berbagai sarana seperti sms, telpon, berkunjung langsung ke kantor PINDU serta dapat juga melalui website PINDU.(Wawancara AN, 07/05/2019).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut , berikut merupakan alur-alur aplikasi penerapan *E-Government* dalam berbagai media, yaitu:

1. Online/ Website PINDU
 - a. Masyarakat mengakses situs PINDU dengan alamat (<https://pindu.pinrangkab.go.id>) serta mengisi formulir yang telah tertera pada website atau yang telah di siapkan.
 - b. Kemudian masyarakat akan mendapatkan konfirmasi pada email dari sistem dan mendapatkan Ticket ID. Nomor Ticket ID digunakan untuk mengetahui status pengaduan dari masyarakat, baik melalui website PINDU, email, call center.

c. Pengaduan yang masuk ke aplikasi PINDU, kemudian akan di tangani oleh operator, dan mengidentifikasi apakah aduan tersebut akan di respon langsung pengelola atau aduan tersebut dikirim kepada wewenang dari SKPD yang bersangkutan sesuai dengan SOP.

d. Operator SKPD yang menerima aduan, akan mengelola aduan tersebut untuk diberitahukan kepada pimpinan, serta melakukan tinjauan langsung mengenai aduan masyarakat dan selanjutnya akan memberikan jawaban kepada sipengadu dalam kurung waktu 1x24 jam.

e. Selanjutnya masyarakat akan menerima jawaban sesuai dengan SOP yang ada. Masyarakat dapat memperoleh jawaban baik melalui email maupun langsung terhadap website PINDU.

2. Online/ Email

a. Masyarakat mengirim aduannya pada (pindu@pinrangkab.go.id) .

b. Kemudian masyarakat akan mendapatkan konfirmasi pada email dari sistem dan mendapatkan Ticket ID. Nomor Ticket ID digunakan untuk mengetahui status pengaduan dari masyarakat, baik melalui website PINDU, email, call center.

c. Pengaduan yang masuk ke aplikasi PINDU, kemudian akan di tangani oleh operator, dan mengidentifikasi apakah aduan tersebut akan di respon langsung pengelola atau aduan tersebut dikirim

kepada wewenang dari SKPD yang bersangkutan sesuai dengan SOP.

- d. Operator SKPD yang menerima aduan, akan mengelola aduan tersebut untuk diberitahukan kepada pimpinan, serta melakukan tinjauan langsung mengenai aduan masyarakat dan selanjutnya akan memberikan jawaban kepada sipengadu dalam kurung waktu 1x24 jam.
- e. Selanjutnya masyarakat akan menerima jawaban sesuai dengan SOP yang ada. Masyarakat dapat memperoleh jawaban baik melalui email maupun SMS.

3. SMS

- a. Masyarakat yang akan mengadu melalui sms, akan mengirim aduannya melalui pesan pada nomor (081391471171). Dan masyarakat akan mendapatkan konfirmasi beserta Ticket ID.
- b. Nomor Ticket ID digunakan untuk mengetahui status pengaduan dari masyarakat, baik melalui website PINDU, email, call center.
- c. Selanjutnya aduan tersebut dikelola oleh operator PINDU untuk mengetahui aduan tersebut tertuju pada SKPD yang bersangkutan. Dan langsung dikirim terhadap SKPD yang terkait.
- d. Operator SKPD yang menerima aduan, akan mengelola aduan tersebut untuk diberitahukan kepada pimpinan, serta melakukan tinjauan langsung mengenai aduan masyarakat dan selanjutnya

akan memberikan jawaban kepada sipengadu dalam kurung waktu 1x24 jam.

- e. Kemudian masyarakat akan memperoleh jawaban melalui sms sesuai dengan SOP.

4. Call Center

- a. Masyarakat yang mengadu akan menghubungi saluran telpon (0421-922759).
- b. Kemudian operator akan mencatat dan memasukkan aduan pada aplikasi PINDU, serta memberikan Ticket ID kepada si pengadu.
- c. Nomor Ticket ID digunakan untuk mengetahui status pengaduan dari masyarakat, baik melalui website PINDU, email, call center.
- d. Aduan tersebut akan dikelola oleh operator PINDU, pihak PINDU akan memberikan jawaban langsung apabila aduan tersebut wewenang dari PINDU, akan tetapi apabila aduan tersebut bukan wewenang dari PINDU maka pihak PINDU akan mengirim aduan tersebut kepada operator SKPD yang terkait.
- e. Operator SKPD akan menerima aduan dan menyampaikan kepada pimpinan untuk memberikan jawaban kepada masyarakat yang memberikan aduan dalam waktu 1x24 jam sesuai dengan SOP.
- f. Selanjutnya masyarakat yang akan memperoleh aduan akan mendapatkan respon melalui telpon sesuai dengan standar operasional prosedur.

5. Kunjungan Langsung

- a. Masyarakat akan berkunjung langsung ke sekretariat PINDU, dan mengisi buku tamu selanjutnya akan menyampaikan aduannya kepada petugas pengelola pengaduan.
- b. Operator akan mencatat aduan dan memasukkan data pada aplikasi PINDU dan memberikan Ticket ID.
- c. Selanjutnya aduan tersebut dikelola oleh operator PINDU untuk mengetahui aduan tersebut tertuju pada SKPD yang bersangkutan. Dan langsung dikirim terhadap SKPD yang terkait.
- d. Operator SKPD yang menerima aduan, akan mengelola aduan tersebut untuk diberitahukan kepada pimpinan, serta melakukan tinjauan langsung mengenai aduan masyarakat dan selanjutnya akan memberikan jawaban kepada sipengadu dalam kurung waktu 1x24 jam.
- e. Masyarakat menerima jawaban pengaduan dari operator/departemen melalui media yang disepakati saat berkunjung ke sekretariat PINDU dan sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- f. Masyarakat yang berkunjung langsung akan mendapatkan pelayanan serta fasilitas lengkap seperti no antrian elektronik, ruangan full AC, dilengkapi ruangan bermain untuk pengunjung yang membawa anak-anak, serta dilengkapi dengan perpustakaan.

B. Aspek-aspek dalam penerapan *E-Government* pada program PINDU (Pusat pelayanan informasi dan pengaduan) kabupaten Pinrang

Dalam penerapan *E-Government* melalui program Pusat pelayanan informasi dan pengaduan kabupaten Pinrang, peneliti menggunakan teori menurut teori dari Rianto dan Tri Lestari yaitu, ada beberapa indikator yang digunakan, yang pertama terdapat pengaduan umum dan pengaduan kemiskinan, data dan informasi, *Human Recourse* (SDM) dan Sikap Pelaksana, dan Komunikasi. Berikut peneliti menguraikan beberapa hasil wawancara dilapangan ialah :

1. Pengaduan Umum dan Pengaduan Kemiskinan

E-Government merupakan Sistem teknologi informasi sebagaimana yang di kembangkan oleh pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pada website program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) masyarakat di sediakan dua pilihan yang pertama pengaduan umum dan kedua adalah pengaduan kemiskikanan.

Aplikasi PINDU adalah aplikasi berbasis web yang memberikan kemudahan dalam implementasi sistem penanganan pengaduan Pemerintah Kabupaten Pinrang. Aplikasi PINDU berfungsi dalam pengelolaan informasi, pertanyaan, saran/usul dan pengaduan masyarakat kabupaten pinrang baik melalui Email maupun melalui Website. Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan open source

software meliputi LAMP (Apache, MySQL dan PHP), Codeigniter PHP Framework dll. Aplikasi ini juga melibatkan teknologi SMS Gateway yang diintegrasikan dengan system. Berikut hasil wawancara dari Analisis Pengaduan yang mengatakan :

“untuk pelayanan E-Government yang digunakan di PINDU itu adalah aplikasi web, sms getaway, call center. Memang PINDU itu berbasis online yang dapat memudahkan masyarakat terutama dalam hal mendapatkan informasi atau melakukan aduan terkait permasalahan yang dialami”. (Wawancara As, Tanggal 07/05/2019).

Lanjut Beliau Mengungkapkan :

“untuk itu dalam menggunakan aplikasi E-Government masyarakat sudah sangat mudah untuk mengaksesnya dengan membuka web (<https://pindu.pinrangkab.go.id>), dengan begitu masyarakat tinggal mengikuti petunjuk yang ada pada web.” (Wawancara As, Tanggal 07/05/2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk masyarakat yang ingin mengakses website PINDU cukup membuka google atau chrome dengan memasukkan alamat aplikasi PINDU dapat di akses melalui Laptop dan Juga HP.

Untuk lebih jelasnya berikut penggunaan aplikasi *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang. System Pengaduan Online Kabupaten Pinrang dapat diakses dengan membuka situs web Pindu dengan alamat URL adalah <http://pindu.pinrangkab.go.id> sebagaimana gambar berikut :



Gambar 4. Tampilan Website PINDU
Sumber : Sekretariat PINDU

Pada Gambar di atas kita Lihat bahwa pada website PINDU terdapat 2 pilihan layanan yaitu pelayanan informasi dan pelayanan pengaduan. Pada Pelayanan Pengaduan terdapat dua jenis layanan yang pertama pelayanan pengaduan umum dan pengaduan kemiskinan. Adapun cara menggunakan layanan pengaduan umum ialah sebagai berikut :

1. Masyarakat mengakses situs PINDU dengan alamat <https://pindu.pinrangkab.go.id>) maka akan muncul tampilan seperti pada gambar diatas, unuk masyarakat yang ingin mengadu cukup dengan mengisi formulir yang telah tertera pada website PINDU seperti gambar berikut:

PENGADUAN

Jika mempunyai pengaduan, silahkan isi form berikut.

NIK (No. KTP)

NIK anda

Nama Lengkap

Nama anda

Alamat

Alamat anda

No. Handphone

No. Handphone anda

Email

Email anda

Isi Pengaduan

Isi pengaduan..

Foto Pendukung

Pilih File Tidak ada file yang dipilih

Gambar. 5 Formulir Pengaduan PINDU
Sumber : Sekretariat PINDU

2. Setelah melengkapi formulir, Nomor Induk Kependudukan, Nama Lengkap (sesuai KTP), alamat lengkap (sesuai KTP), Nomor Telepon, *email* dan deskripsi pengaduan anda. Setelah Selesai mengisi formulir pengaduan tersebut maka silahkan tekan tombol (ajukan) maka pengaduan dinyatakan terkirim.
3. Kemudian masyarakat akan mendapatkan konfirmasi pada email dari sistem dan mendapatkan Ticket ID. Nomor Ticket ID digunakan untuk mengetahui status pengaduan dari masyarakat, baik melalui website PINDU, email, call center.

4. Pengaduan yang masuk ke aplikasi PINDU, kemudian akan di di tangani oleh operator, dan mengidentifikasi apakah aduan tersebut akan di respon langsung pengelola atau aduan tersebut dikirim kepada wewenang dari SKPD yang bersangkutan sesuai dengan SOP.
5. Operator SKPD yang menerima aduan, akan mengelola aduan tersebut untuk diberitahukan kepada pimpinan, serta melakukan tinjauan langsung mengenai aduan masyarakat dan selanjutnya akan memberikan jawaban kepada sipengadu dalam kurung waktu 1x24 jam.
6. Selanjutnya masyarakat akan menerima jawaban sesuai dengan SOP yang ada. Masyarakat dapat memperoleh jawaban baik melalui email maupun langsung terhadap website PINDU.

Selain pengaduan umum, website PINDU juga memiliki pengaduan kemiskinan, yang mana pengaduan kemiskinan ini juga hampir sama dengan pengaduan umum hanya saja media untuk pelayanan kemiskinan hanya dapat di akses melalui website PINDU dengan mengisi formulir. Aduan kemiskinan ini hadir pada tahun 2019 dan belum di *launchingkan* oleh pemkab pinrang. Sehingga aduan kemiskinan belum dapat di proses oleh pengelola PINDU dikarenakan belum sepenuhnya resmi berjalan.

Dalam penerapan *E-Government* tersebut sangatlah dibutuhkan yang namanya *hardware* atau kata lain ialah perangkat keras. *Hardware* merupakan perangkat keras dari computer, sebuah aplikasi *E-Government* membutuhkan sebuah jaringan, seperti LAN (jaringan menggunakan kabel) dan WAN (jaringan tanpa kabel) dalam aplikasi *E-Government* itu sendiri biasanya jaringan WAN (*Wide Area Networking*) digunakan untuk berhubungan antar instansi. Berikut wawancara peneliti dengan Kepala Bagian organisasi dan tata laksana beliau mengungkapkan:

“Di PINDU kami menggunakan suatu perangkat keras yang standar, yang pertama dalam hal pelayanan kami menggunakan computer dengan kualifikasi tertentu, kedua kami menggunakan jaringan internet seperti modem dan wifi untuk mempermudah dalam hal pelayanan informasi kepada masyarakat” (Wawancara SM, tanggal 06/05/2019).

Dari hasil wawancara tersebut di atas, menunjukkan penggunaan *hardware* pada program PINDU sangatlah penting, selain mempermudah pengelola dalam memberikan pelayanan serta dapat pula meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Adapun yang di ungkapkan oleh petugas Analisis Informasi yang mengatakan:

“Program PINDU memiliki beberapa fasilitas, kami menggunakan computer yang terdiri dari 5 unit dan juga Android 1 unit sebagai call center seperti handphone, sedangkan computer dengan menggunakan aplikasi online masyarakat dimudahkan untuk menyampaikan aspirasinya melalui media online serta kami juga memiliki wifi sebagai jaringan”. (Wawancara JM, 06/05/2019).

Hasil wawancara di atas menyimpulkan bahwa dalam penggunaan fasilitas *hardware* di PINDU sangatlah memadai dengan tersedianya beberapa fasilitas yang di gunakan pihak pengelola untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Pinrang.

Dari kedua kutipan wawancara tersebut, dapat di simpulkan bahwa dalam penerapan *E-Government* itu sendiri penggunaan *hardware* atau perangkat keras dalam program PINDU sangat penting dan sudah sangat memadai dengan tersedianya beberapa unit computer serta mempunyai *hadphone* yang digunakan sebagai call center dan juga tersedia *wifi* sebagai jaringan yang menjadi penunjang dalam *E-Government* di PINDU.

Pada penerapan *E-Government* salah satu sumber daya yang cukup penting adalah perangkat lunak computer (*software*). *Software* adalah penerjemah dari perangkat keras atau *hardware*. *Software* di bagi atas dua macam, yang pertama *Software application* merupakan program terapan seperti *database, microsoft office* yang meliputi *word, excel* dan *powerpoint* sedangkan *Software operation* seperti *windows 7*. Berikut hasil wawancara dari Analisis Pengaduan PINDU :

“Untuk *software* yang kami gunakan di PINDU adalah kami memiliki aplikasi khusus yang namanya aplikasi PINDU itu sendiri yang berbasis android dan juga *web*. Untuk android masyarakat cukup mendownload atau mengunduh melalui play store aplikasi PINDU sedangkan untuk *web* itu sendiri masyarakat bisa mengakses melalui penjelajah internet seperti Google, browser, mozillah firefox , crome dan masih banyak lagi” (Wawancara AS, 7/06/2019).

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam penggunaan software pada program PINDU sudah sangat baik karena dapat membuka website PINDU melalui android atau handphone sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk menyampaikan aspirasinya dalam hal pengaduan serta kebutuhan informasi. Adapun hasil wawancara oleh petugas Analisis informasi yang mengatakan bahwa :

“*Software* yang tersedia pada PINDU itu sendiri terdiri atas website PINDU yang dapat di akses pada computer, laptop dan android melalui google, chrome, dan *web* yang bisa di akses melalui berbagai sarana internet. Untuk *web* kami selaku pengelola PINDU menyediakan sarana pengaduan atau pemberian informasi melalui (email dan situs website) sedangkan untuk aplikasi masih dalam proses pengembangan jaringan untuk dapat di akses masyarakat. Cara akses PINDU masyarakat cukup mengikuti langkah-langkah dalam penggunaan media yang disediakan apabila masyarakat ingin melakukan pengaduan atau membutuhkan informasi“ (Wawancara AN, tanggal 07/05/2019).

Dari kutipan di atas dapat di simpulkan bahwa penyediaan *Software* pada PINDU sudah sangat baik dan sangat mendukung sarana atau alur pengaduan pada PINDU.

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa pada program PINDU penggunaan *Software* sangat baik. Tersedia berbagai aplikasi dalam hal pengaduan atau pemberian informasi, dengan dukungan LAN dan WAN yang terkoneksi dengan jaringan internet yang dapat di akses oleh masyarakat dan juga terkoneksi dengan jajaran SKPD kabupaten Pinrang.

2. Data dan Informasi

Data dan informasi merupakan bahan utama dalam proses *E-Government*, dimana data adalah sesuatu yang belum memiliki arti bagi penerima dan masih perlu di olah sedangkan informasi merupakan sebagai data yang sudah di olah, dibentuk sesuai dengan keperluan tertentu. Data dan informasi tersebut bertujuan untuk penyebar luasan informasi. Berikut wawancara dari Petugas

Analisis informasi PINDU :

“untuk pemberian data atau informasi kepada masyarakat, kami sudah menyimpan atau menyediakan data umum mengenai informasi-informasi SKPD, contoh biasanya masyarakat banyak meminta data jumlah penduduk pinrang. Tapi kami juga memiliki batasan dalam pemberian data atau informasi, tergantung SKPD yang bersangkutan”. (Wawancara AN, tanggal 07/05/2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat di simpulkan bahwa untuk pemberian data atau informasi kepada masyarakat, PINDU telah menyediakan bank data mengenai SKPD yang terhubung dengan PINDU. Sehingga apabila terdapat masyarakat yang ingin mendapatkan informasi mengenai SKPD di kabupaten Pinrang, di PINDU sendiri sudah menyediakan berbagai informasi SKPD Kabupaten Pinrang. Hal senada dengan pendapat Analisis pengaduan PINDU yang mengatakan bahwa:

“Di PINDU kami menyimpan beberapa data atau informasi dari setiap SKPD yang kami tampung dalam satu wadah, atau tempat penyimpanan data atau informasi berupa profile/gambaran umum SKPD, tugas dan fungsi SKPD, serta data-data umum lainnya. Dalam pemberian/penyeban luasan data atau informasi kepada masyarakat, kami tentu

mengikuti atauran atau SOP yang ada, karena tidak semua data SKPD yang kami miliki. Dan jika ada masyarakat yang meminta data yang bersifat rahasia, kami dari pihak PINDU akan menghubungi SKPD terkait” (Wawancara HN,07/05/2019).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pemberian data dan informasi di PINDU sudah sangat baik dan memadai, masyarakat juga tidak di sulitkan lagi berkunjung ke SKPD untuk memperoleh informasi, tinggal mengakses melalui website PINDU untuk meminta informasi yang di butuhkan, sesuai dengan SOP PINDU. Adapun hasil wawancara dari Analisis PINDU yang mengatakan bahwa :

”kami melayani informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang ada di Kabupaten Pinrang, jadi kami harus selalu melakukan update data-data tentang Kabupaten Pinrang dan menyediakannya. Sehingga apabila ada masyarakat yang membutuhkan data dan informasi tersebut maka kami akan melayaninya dengan mudah”. (Wawancara AN, tanggal 06/05/2019).

Dengan tersedianya materi informasi umum mengenai Kabupaten Pinrang, serta penyampaian informasi yang telah menjadi kewenangan petugas PINDU untuk menyampaikan, maka petugas pelayanan informasi PINDU akan memberikan pelayanan dengan mudah kepada masyarakat. Namun apabila materi informasi yang di butuhkan masyarakat bukan kewenangan PINDU atau memerlukan koordinasi dan sejumlah waktu untuk penyediaanya, maka akan di respon dengan memberikan informasi kepada pengguna layanan bahwa informasi yang di ajukan belum

termasuk wewenang petugas PINDU dan akan di proses terlebih dahulu. Pengguna layanan akan memperoleh informasi awal terkait perkembangan tindak lanjut dan/atau hasil dari permohonanya paling lama dalam kurun waktu 2x24 jam.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, untuk proses pemberian data dan informasi pada pengaduan informasi, pihak PINDU telah menyiapkan berbagai data dan informasi yang telah tertampung dalam satu wadah, adapun data yang disediakan berupa data-data umum setiap SKPD yang ada di Kabupaten Pinrang seperti gambaran umum, tugas dan fungsi SKPD dan jumlah Penduduk. Untuk penyebaran data dan informasi pun diatur oleh SOP SKPD dan juga SOP PINDU yang ada. Berikut Rekap pengaduan informasi antara lain sebagai berikut :

Tabel. 6 Rekap Media Pelayanan Informasi 2018

Media	Bulan												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Kunjungan Langsung	1	3	1	2	2	1	0	4	2	1	1	3	21
Call Senter	1	1	4	2	1	2	1	0	0	1	1	1	15
SMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Website	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	2	4	6	4	3	3	1	4	2	2	2	5	37

Sumber : Sekretariat PINDU

Dari tabel tersebut dapat kita lihat bahwa masyarakat memperoleh informasi dari berbagai media yakni kunjungan langsung sebanyak 21 orang, call center 15 orang, website 1 orang. Untuk sms center di tahun 2018 tidak ada masyarakat yang menggunakannya. Adapun hasil wawancara dari Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana yang mengatakan bahwa :

“ untuk layanan informasi tahun 2018 masyarakat lebih banyak memilih berkunjung langsung untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dan Alhamdulillah PINDU juga sudah semakin dikenal di masyarakat Kabupaten Pinrang, meskipun belum secara merata. Tapi kami dari Pihak pengelola PINDU akan terus berusaha memperkenalkan layanan berbasis online ini kepada masyarakat Kabupaten Pinrang”. (Wawancara SM, 07/05/2019).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, kebutuhan masyarakat akan layanan informasi memang semakin meningkat. Berbagai macam informasi yang dibutuhkan dipergunakan sesuai kebutuhannya. Masyarakat Kabupaten Pinrang menggunakan PINDU sebagai medianya untuk memperoleh informasi tentang Kabupaten Pinrang.

3. Human Resources (SDM) dan Sikap Pelaksana

Sumber daya manusia merupakan salah satu hal terpenting dalam organisasi, untuk menjalankan *E-Government* pada PINDU tentunya sangat diperlukan yang namanya sumber daya manusia, untuk menjalankan semua aktivitas. Dan tentunya sikap pelaksana akan di nilai dari respon yang di berikan, apabila para pelaksana

menerapkan kebijakan *E-Government* dengan baik maka akan mendapatkan respon yang positif dan begitupun sebaliknya.

Berikut wawancara dengan Kepala Bagian Organisasi dan Tata

Laksana:

“Dalam pemilihan SDM pengelola program PINDU, baik itu Operator setiap SKPD, Tim Teknisi PINDU dan pegawai pengelola PINDU, tentunya kami melakukan seleksi terlebih dahulu, kita memilih SDM yang mampu bekerja dengan sebaik-baiknya, penuh tanggung jawab serta dapat berkomitmen kerja dalam melayani masyarakat yang akan menggunakan PINDU”. (Wawancara SM, Tanggal 06/05/2019).

Dari hasil wawancara di atas kita lihat bahwa memang dalam menjalankan *E-Government* pada Program Pusat Pelayanan informasi dan Pengaduan pemkab Pinrang ini, betul-betul di perlukan SDM yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, agar masyarakat yang menerima pelayanan mampu merasakan layanan prima dari pengelola Program PINDU itu sendiri baik Tim Pengelola PINDU maupun Operator SKPD kabupaten Pinrang. Adapun hasil wawancara yang ungkapkan oleh petugas Analisis pengaduan mengatakan bahwa:

“Sebelum bertugas di PINDU kami di tes terlebih dahulu, dan untuk yang memenuhi syarat akan diterima di PINDU dan tentunya ada pelatihan khusus tentunya, baik dalam menjalankan suatu program computer, alur kerja pengaduan atau pemberian informasi serta cara penanganannya, kami memang dilatih dengan telaten agar dalam hal pelayanan masyarakat akan merasakan dilayani dengan baik sesuai SOP, kami juga diwajibkan untuk selalu 5 S senyum,sapa,salam, sopan dan santun”. (Wawancara AS, Tanggal 07/05/2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat di simpulkan bahwa, pegawai yang di pilih untuk bertugas di PINDU sudah sangat terlatih dan memenuhi berbagai kriteria sebagai petugas PINDU. Dengan berbagai macam tahap yang telah dilalui serta berbagai pelatihan yang cukup maximal. Adapun hasil wawancara dari salah satu masyarakat yang pernah berkunjung langsung ke PINDU mengatakan bahwa :

“Di PINDU kami benar-benar merasakan pelayanan yang super salut, nyaman, pegawainya sangat ramah, di PINDU juga sejuk banyak AC sehingga kami sangat betah dan merasa nyaman dalam menyampaikan aduan. Disana saya juga di beri arahan dengan baik dan di respon baik pula dengan petugas PINDU”. (Wawancara HR, Tanggal 09/05/2019).

Hal senada juga di ungkapkan oleh masyarakat mengatakan bahwa :

“Pelayanan di PINDU sangatlah nyaman, fasilitas lengkap dan pegawai yang ramah dalam hal pelayanan, akan tetapi masih banyak masyarakat yang kurang tahu keberadaan dari PINDU. (Wawancara AF, Tanggal 09/05/2019).

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pemberian layanan kepada masyarakat di PINDU sudah sangat baik, masyarakat yang berkunjung langsung di PINDU sangat merasakan kepuasan dalam hal pemberian layanan di samping juga tersedianya berbagai fasilitas lengkap.

Dari hasil pengamatan peneliti menunjukkan keramahan petugas pengelola PINDU dalam menyambut masyarakat yang ingin menggunakan layanan PINDU. Khususnya masyarakat yang melakukan kunjungan langsung ke PINDU. Ketika masyarakat

mulai membuka pintu PINDU terlihat 2 (dua) orang petugas pelayanan informasi menyambut dengan senyum dan sapa dengan berdiri dan mempersilahkan masyarakat duduk. Setelah itu, salah seorang petugas menanyakan maksud dan tujuan masyarakat. Jika masyarakat membutuhkan layanan pengaduan maka akan di arahkan ke ruang pengaduan. Jika masyarakat membutuhkan informasi maka petugas pelayanan informasi memberikan selebar formulir untuk diisi dengan terlebih dahulu untuk mengisi buku tamu.

Selama melakukan observasi, peneliti juga selalu diberikan informasi dan data yang dibutuhkan. Namun, terkait identitas pengadu yang diminta oleh peneliti. Petugas PINDU dengan halus menolak hal tersebut. Dikarenakan memang sudah menjadi kewenangan dan tugas pengelola PINDU merahasiakan identitas si pengadu. Adapun hasil wawancara dari analisis pengaduan PINDU yang mengatakan bahwa:

“untuk masyarakat yang memberikan aduan di PINDU, kami akan merahasiakan identitasnya, jika kami melanggar aturan, misalnya membeberkan atau membocorkan identitas pengguna ataupun mengubah pengaduan dan jawaban pengadu tentu saja sangat mudah kami lakukan. Namun kembali lagi pada rasa tanggung jawab serta kesadaran moral kami atas posisi ini. Jika kami menyalahgunakan wewenang tersebut maka bagaimana jadinya daerah ini. Kami juga sudah disumpah jabatan, jadi kami tidak akan melakukan hal itu.” (Wawancara HN, 07/05/2019).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas PINDU memberikan layanan dengan sangat baik dan sangat mematuhi standar operasional prosedur (SOP) dan aturan PINDU. Adapun hasil wawancara dari analisis informasi PINDU yang mengatakan bahwa :

“Kami selalu berusaha untuk memenuhi aturan yang ada, karena kami selalu dikontrol dan diawasi atasan. Di PINDU, kami di control dan di awasi pengawasan dari bagian Ortala dan tak pernah lepas dari pengawasan”.
(Wawancara JM, 06/05/2019).

Lanjut beliau mengatakan :

“Sangat sulit bagi kami untuk tidak mematuhi aturan kerana bukan hanya dari segi pengawasan dari atasan, ini juga merupakan tanggung jawab kami sebagai petugas PINDU”.
(Wawancara JM, 06/05/2019).

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa keterangan tersebut sangat jelas bahwa petugas PINDU melaksanakan tugas sesuai peraturan yang ada. Meskipun ada peluang untuk mengubah informasi, mengubah pengadun ataupun membocorkan identitas pengadu. Namun petugas PINDU tidak melakukan pelanggaran aturan pelayanan. Para petugas PINDU sadar akan tanggung jawab dan menjunjung professional kerja serta konsekuensi yang akan di terima jika menyalahgunakan wewenang.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, SDM yang ada pada PINDU dan operator SKPD yang terpilih memang sudah sangat terlatih dan terdidik dengan baik,

dengan berbagai pelatihan yang dijalani serta tugas dan tanggung jawab yang diwajibkan setiap petugas pun sudah di terapkan dengan baik. Dilihat dari sikap pelaksana (Pegawai pengelola) yang memberikan pelayanan yang sangat baik.

4. Komunikasi

Pemerintah atau lembaga implementor utama di daerah berkewajiban mengalirkan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan *E-Government* proses komunikasi ini berkaitan dengan perintah, arahan dan penjelasan melalui forum rapat koordinasi sosialisasi diseminasi atau pelatihan dan bentuk pertemuan lainnya. Yang bertujuan untuk membangun persepsi yang sama antar pembuat kebijakan dengan pelaksananya. Proses komunikasi yang dilakukan oleh PINDU dengan institusi pemerintah daerah kabupaten pinrang lainnya dapat dilihat dari komunikasi antara PINDU dengan masing-masing operator PINDU SKPD terkait, dalam hal penanganan pengaduan setiap masyarakat yang memberikan aduan pada website PINDU, akan di terima oleh pihak pengelola PINDU dan akan memilah aduan tersebut, apakah aduan tersebut wewenang dari pihak PINDU atau wewenang dari SKPD yang terkait untuk memberikan respon pada masyarakat. Berikut rekap aduan masyarakat 2017-2018 antara lain sebagai berikut :

Tabel. 7 Rekap Pengaduan Tahun 2017-2018

MEDIA	TAHUN		JUMLAH
	2017	2018	
Website	35	38	73
SMS		1	1
Telepon	16	27	43
Kunjungan Langsung	38	17	48
Total	89	83	165

Sumber : Sekretariat PINDU.

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa pada tahun 2017 jumlah masyarakat sebanyak 89 orang dan di tahun 2018 berjumlah 76 orang.

Adapun Rekap Media Pengaduan 2018:

Tabel. 8 Rekap Media Pengaduan OPD 2018

No	OPD	BULAN												Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	SATPOL PP	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	4
2	DLH	1	0	2	1	0	2	1	4	2	3	2	3	28
3	DISHUB	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4
4	SETDA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
5	PUPR	1	2	0	2	1	1	3	0	1	0	0	2	13
6	RSUL	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
7	DIKBUD	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	4
8	KEC.WT. SAWITTO	1	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	6
9	KEC. PALETEANG	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
10	DINSOS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
11	PERINDANG	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3
12	DISDUK CAPIL	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
13	DINKES	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14	PSDA	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4
15	KEC. TIROANG	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
16	BAPPEDA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
17	KEC. MT BULU	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL		9	5	6	7	3	6	8	8	8	4	5	7	83

Sumber : Sekretariat PINDU

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa OPD yang Dominan sering mendapatkan aduan dari masyarakat ialah Dinas Lingkungan Hidup, pengaduan yang sering masuk ialah terkait kebersihan Lingkungan. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel pengaduan Dinas Lingkungan Hidup yaitu :

Tabel. 9 pengaduan Dinas Lingkungan Hidup 2018

NO	Jenis	Jumlah
1	Bidang tata Lingkungan	1
2	Bidang kebersihan dan penanganan sampah	19
3	Bidang pengendalian kerusakan lingkungan hidup	7
4	Bidang penataan dan peningkatan kapasitas Lingkungan Hidup	1
Jumlah		28

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pengaduan yang masuk di Dinas Lingkungan Hidup ialah kebanyakan dari masyarakat yang memberikan aduan mengenai permasalahan sampah, seperti yang terlihat pada tabel di atas bahwa untuk Bidang Kebersihan dan penangan sampah terdapat 19 aduan masyarakat. Adapun wawancara dari operator Dinas Lingkungan Hidup yang mengatakan bahwa :

“kami sering mendapatkan aduan dari masyarakat berupa masalah kebersihan lingkungan seperti masalah sampah yang berserakan , pencemaran air dan bau peternakan ayam”. (Wawancara SY, 07/05/2019).

Lanjut beliau mengatakan :

“untuk masalah penanganan aduan masyarakat, pertama dari pihak Dinas Lingkungan Hidup akan melakukan peninjauan Lokasi, kemudian akan di kembalikan pada bidang masing-masing apakah itu bidang persampahan, pencemaran dan akan di proses langsung dan akan di sampaikan kepada Pimpinan SKPD untuk menjawab atau merespon aduan masyarakat”. (Wawancara SY, 07/05/2019).

Sampah merupakan masalah yang selalu diadukan. Sampah yang bertumpuk di salah satu titik menjadi penghambat dan pengganggu bagi masyarakat. Sampah seringkali dibuang bukan pada tempatnya oleh masyarakat yang tidak bertanggung jawab. Sampah-sampah tersebut kemudian mengganggu masyarakat lainnya yang bertempat tinggal dekat dengan tumpukan sampah. Selain itu, para pengguna jalan juga sering diganggu dengan bau sampah yang bertumpuk di titik-titik tertentu yang bukan merupakan tempat pembuangan sampah. Oleh karena itu, beberapa masyarakat yang melakukan pengaduan kepada Dinas Lingkungan Hidup, untuk segera mengangkut sampah dan membersihkan lingkungan.

Adapun hasil wawancara juga di ungkapkan oleh analisis pengaduan PINDU yang mengatakan bahwa :

“masyarakat sering mengadakan masalah sampah yang mengganggu lingkungan masyarakat dan kenyamananya bau sampah dan mengotori lingkungan sangat mengganggu masyarakat”. (Wawancara AS, 0705/2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat paling sering melakukan pengaduan terkait masalah sampah yang bertumpuk sehingga mengganggu kenyamanan masyarakat. Selain masalah sampah, masalah lainnya yang sering di adukan masyarakat ialah masalah pencemaran lingkungan, Limbah juga sering mendapat sorotan dari masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak nyaman. Pengaduan-pengaduan tersebut menyangkut tugas pokok dan fungsi Dinas Lingkungan Hidup , sehingga wajar saja bila Dinas Lingkungan hidup paling banyak mendapat aduan dari masyarakat.

Pengaduan masalah sampah kadang tidak di tindak lanjuti oleh pihak Dinas Lingkungan Hidup dikarenakan pengadu yang tidak memberikan alamat lengkap jalan/ lokasi yang dimaksud. Untuk itu butuh beberapa hari untuk pihak Dinas Lingkungan Hidup untuk menindak lanjuti pengaduan tersebut. Berikut wawancara dari Operator Dinas Lingkungan Hidup yang mengatakan bahwa :

“untuk menjawab pengaduan masalah kebersihan kami sering mengalami kendala. Kendala tersebut ialah pengadu yang tidak mencantumkan dan melaporkan masalah tersebut dengan alamat lengkap, sehingga sangat menyulitkan bagi kami untuk menangani aduan tersebut”. (Wawancara SY, 07/05/2019).

Dari hasil wawancara di atas dapat kita lihat bahwa operator SKPD dari Dinas Lingkungan Hidup sering mendapatkan aduan yang tidak lengkap sehingga pengaduan tersebut tidak langsung di tindak lanjuti oleh Dinas Lingkungan Hidup. Pengaduan tersebut ditanggapi oleh petugas PINDU sebelum dikirim ke SKPD bersangkutan, hal ini di ketahui dari hasil wawancara dari petugas Analisis Pengaduan PINDU yang mengatakan bahwa :

“Setelah mengetahui kendala dari Dinas Lingkungan Hidup, maka kami terlebih dahulu yang merespon pengaduan tersebut kepada sipengadu. Agar melengkapi pengaduannya. Setelah lengkap baru kami mengirimkan pengaduan itu ke Dinas terkait untuk ditanggapi dan di tindak lanjuti”. (Wawancara HN, 07/05/2019).

Pengaduan yang dikirimkan kepada Dinas Lingkungan Hidup akan ditindak lanjuti dengan cara mencetak pengaduan kemudian dilaporkan kepada kepala Dinas Lingkungan Hidup untuk di tanggapi dan memberikan jawaban. Adapun hasil wawancara dari Operator Dinas Lingkungan Hidup mengatakan bahwa :

“Dalam SOP PINDU kami memiliki waktu maksimal 2x24 jam untuk menanggapi setiap pengaduan. Pengaduan tersebut saya cetak dengan print out kemudian saya berikan kepada Kepala Dinas . kemudian Kepala Dinas akan memberikan jawaban pengaduan dilembar pengaduan yang saya cetak. Jawaban pengaduan harus di tulis. Tidak boleh secara lisan sebab tidak ada bukti yang dapat saya lampirkan. (Wawancara SY, 07/05/2019).

Lanjut beliau mengatakan bahwa :

“Setelah mendapatkan jawaban dari atasan, saya kemudian mengetik jawaban pengaduan tersebut sesuai dengan yang diberikan oleh pimpinan. Selanjutnya jawaban dari aduan tersebut akan dikirim ke server yaitu PINDU untuk kemudian dikirim kepengadu. (Wawancara SY, 07/05/2019).

Pada setiap jawaban pengaduan harus disertai dengan tertanda Dinas yang bersangkutan. Hal ini dilakukan sebagai transparansi Pemerintah Kabupaten Pinrang dalam menanggapi jawaban pengaduan sehingga menunjukkan bahwa pengaduan tersebut telah sampai kepada yang bersangkutan serta dikelola dan dijawab oleh orang-orang yang bertanggung jawab dan memiliki kewenangan. Adapun rekap aduan Dinas Lingkungan Hidup Mulai tahun 2016-2018 ialah sebagai berikut :

Tabel. 10 Rekap Aduan DLH Tahun 2016-2018

NO	TAHUN	JUMLAH
1	2016	17
2	2017	21
3	2018	28

Sumber : Sekretariat PINDU

Pada tabel di atas, dapat kita lihat bahwa setiap tahun pengaduan dari Dinas Lingkungan Hidup cenderung meningkat, setiap tahunnya semakin bertambah aduan masyarakat. Tentu ini merupakan menjadi pembelajaran bagi Dinas Lingkungan Hidup. Kehadiran PINDU ini sangat membantu kinerja SKPD.

Adapun wawancara dari Operator SKPD dinas lingkungan hidup yang mengatakan bahwa:

“PINDU sangat membantu kami meningkatkan kinerja kami. Selain itu masyarakat juga membantu kami dengan adanya berbagai aduan yang diberikan. Secara tidak langsung, mereka telah memberikan pengawasan terhadap kinerja kami sekaigus menunjukkan adanya kepedulian mereka terhadap lingkungan. (Wawancara SY, 07/05/2019).

Dari hasil wawancara tersebut dapat kita lihat bahwa proses komunikasi ini berkaitan dengan perintah, arahan dan penjelasan. Dimana masyarakat yang memberikan aduan akan di proses langsung oleh pihak SKPD, dengan memberikan wewenang kepada bidang tertentu untuk melakukan penanganan setelah itu akan melanjutkan pelaporan ke pihak pimpinan untuk memberikan respon serta menjawab aduan masyarakat.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kehadiran PINDU sangat membantu berbagai SKPD dalam meningkatkan kinerjanya. Adapun hasil wawancara dari masyarakat yang telah mengakses media website PINDU yang mengatakan bahwa:

”PINDU saya kenal dari situs web, setelah itu saya mencoba mengakses PINDU untuk melakukan pengaduan dan ada tindak lanjut dari pemerintah. Saya merasa puas dengan adanya pelayanan dan respon yang diberikan oleh pemerintah. (wawancara AQ tanggal 10/05/2019).

Dari keterangan diatas telah diketahui bahwa pengaduan dari AQ telah terkelola dengan baik dan mendapatkan tindak lanjut dari pemerintah.

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa saluran komunikasi yang di lakukan pada penerapan *E-Government* di PINDU ialah sudah sangat memadai. Adapun komunikasi yang dilakukan ialah pengelola dari PINDU akan berkoordinasi terhadap setiap SKPD yang terkait dalam menanggapi berbagai aduan masyarakat yang masuk, selanjutnya petugas PINDU juga akan berkordinasi terhadap pimpinan untuk memberikan laporan setiap jum'at kepada Bupati dan wakil bupati mengenai aduan masyarakat terhadap berbagai SKPD.

C. Faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan *E-Government* pada program PINDU (Pusat pelayanan informasi dan pengaduan) Kabupaten Pinrang

Terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *e-Government* pada pusat pelayanan informasi dan pengaduan. Adapun Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang sebagai berikut.

a. Faktor pendukung

Untuk mempermudah proses pelayanan informasi dan pengaduan, Ada beberapa faktor pendukung dari program PINDU ialah tersedianya berbagai fasilitas yang ada seperti:

1. Kelengkapan Komputer, telepon, CCTV, nomor antrian elektronik, Tv antrian dan informasi, ruang pengaduan.

2. Tersedianya *wifi*, kotak saran dan sound system, AC.
3. Ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang mediasi.

Adapun hasil wawancara dengan masyarakat yang telah berkunjung langsung ke PINDU yang mengatakan :

“ saya pernah berkunjung ke PINDU, dan benar di PINDU itu memiliki fasilitas lengkap, ruang tunggu yang dilengkapi dengan sofa, computer, tv antrian, nomor antrian elektronik dan juga full AC dan beberapa fasilitas lagi”. (Wawancara HR tanggal 09/05/2019).

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk faktor pendukung yang ada di PINDU sudah sangat memadai, dengan tersedianya beberapa fasilitas lengkap yang disediakan.

b. Faktor Penghambat

1. Jaringan

Jaringan merupakan salah satu unsur yang terpenting dalam penerapan *e-Government*, karena dengan tersedianya jaringan mampu menghubungkan computer dengan seluruh dunia dan memberikan kemudahan bagi pengguna layanan. Berikut

wawancara dengan Pengelola Analisis Pengaduan PINDU:

“jaringan merupakan kendala paling utama yang sering kami hadapi, terkadang jaringan bermasalah sehingga membuat pekerjaan kami tertunda, karena kami masi menggunakan jaringan wifi yang terbatas akibat dari permasalahan jaringan dapat membuat masyarakat kesulitan mengakses website PINDU, selain masyarakat operator OPD juga akan kesulitan menanggapi Aduan”. (Wawancara AS, tanggal 07/05/2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penghambat dalam penerapan *E-Government* ialah masalah jaringan. Jaringan yang kadang kurang baik di PINDU juga merupakan salah satu hambatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal serupa yang di ungkapkan oleh salah satu operator SKPD yang berpendapat :

“sarana yang ada di PINDU sudah sangat lengkap, akan tetapi biasanya aplikasi kadang non aktif, kalau bisa jaringan internet di PINDU bisa di tambah kecepatannya, karena kami sering terhambat dalam memberikan respon/ menjawab aduan masyarakat, di lihat dari SOP yang ada di PINDU yang mewajibkan kami untuk memberikan jawaban dalam kurung waktu 2x24 jam, saya rasa apabila jaringan kurang baik sangat menghambat pekerjaan kami selaku operator SKPD PINDU”. (Wawancara NS, 10/05/2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa jaringan merupakan suatu aspek terpenting dalam menjalankan inovasi program PINDU. Jaringan yang kurang baik akan sangat menghambat kinerja dari pihak PINDU serta SKPD yang terkait. Yang dapat mengakibatkan kurang efektif dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

Dari kedua kutipan di atas dapat di simpulkan bahwa dalam penerapan *E-Government* yang perlu di persiapkan dengan sangat matang ialah jaringan/ akses internet, karena apabila jaringan yang kurang mendukung atau memadai dapat menghambat proses pelayanan informasi dan pengaduan pada PINDU, terutama alur aplikasi website dan email.

2. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan suatu hal penting yang wajib dilakukan, sosialisasi adalah suatu proses yang membantu anggota masyarakat untuk belajar dan berinteraksi sosial untuk berpartisipasi dalam hal tertentu. Berikut wawancara dari kepala bagian organisasi dan tata laksana kabupaten Pinrang mengatakan bahwa:

“kami memperkenalkan PINDU kepada masyarakat melalui browser, radio, dan juga reklame, baleho dan sosial media, akan tetapi kadang masyarakat yang bersikap acuh tak acuh sehingga kami berusaha untuk meningkatkan sosialisasi dalam pengenalan program PINDU ini, sehingga PINDU dapat dikenal secara merata oleh masyarakat”. (Wawancara SM, 07/05/2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi sangatlah penting dalam memperkenalkan inovasi program PINDU khususnya masyarakat yang berada jauh pada perkotaan, agar PINDU lebih dikenal masyarakat Kabupaten Pinrang. Adapun hasil wawancara dari salah satu masyarakat yang pernah berkunjung langsung ke PINDU mengatakan bahwa :

“Saya mengetahui PINDU dari baliho yang terpasang pada sudut Kota. Setelah mengetahuinya keberadaan PINDU saya coba berkunjung langsung untuk memperoleh informasi dan memang saya rasa program pemerintah ini sangat membantu masyarakat”. (Wawancara HR, 07/05/2019).

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa masyarakat mengenal PINDU dari baliho yang telah di pasang oleh pemerintah Kabupaten Pinrang. Adapun hasil wawancara yang di ungkapkan oleh operator SKPD yang mengatakan bahwa:

“Dilihat dari berbagai aduan yang masuk pada SKPD kami, saya rasa PINDU sudah di ketahui sebagian masyarakat, akan tetapi untuk sosialisasi perlu lebih di tingkatkan atau ada baiknya di perkenalkan langsung oleh masyarakat di berbagai kecamatan agar masyarakat lebih paham kinerja dari program PINDU, karena dengan adanya berbagai aduan yang masuk ke SKPD itu akan sangat membantu dari kinerja kami. (Wawancara SY, 09/05.2019).

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulka bahwa, untuk proses pengenalan program PINDU sudah terlaksana, akan tetapi perlunya untuk lebih di tingkatkan. Agar masyarakat yang tadinya tidak tahu keberadaan PINDU dapat lebih tahu apabila sering di adakan sosialisasi ke desa-desa atau kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Pinrang.

Dari kedua kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa, perlu di tingkatkan sosialisasi pengenalan program PINDU di masyarakat, agar masyarakat lebih paham dan mengerti mengenai program PINDU. Sosialisasi yang belum maksimal pada program PINDU mengakibatkan masyarakat belum mengetahui mekanisme dan alur kerja PINDU, bahkan ada sama sekali masyarakat yang belum mengenal program PINDU.

Adapun cara mengatasi dari hambatan penyampaian informasi PINDU ialah :

1. Pemerintah Kabupaten Pinrang harusnya memperbanyak melakukan sosialisasi Pengenalan dan manfaat dari program PINDU kepada para Pimpinan setiap OPD, Karena pimpinan OPD juga sangat memegang peran penting dalam penerapan

E-Government. dimana keberhasilan suatu pelaksanaan *E-Government* di sebabkan karena adanya skill (Keterampilan) dan juga pengetahuan yang lebih mendalam mengenai Teknologi informasi dan komunikasi.

2. Pemerintah Kabupaten Pinrang harus lebih memperluas dan memperbanyak pelaksanaan sosialisasi pengenalan program PINDU kepada masyarakat, agar masyarakat dapat lebih memahami manfaat dan fungsi bentuk layanan yang telah disediakan serta mengetahui kehadiran PINDU, alur kerja PINDU untuk diperkenalkan di masyarakat terutama di setiap kecamatan, Desa dan juga kelurahan.

3. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana berupa penyediaan *wifi* di setiap OPD agar program PINDU berjalan dengan semestinya dan juga masyarakat lebih meningkatkan partisipasinya.

4. Pelatihan Operator OPD juga sebaiknya lebih di tingkatkan pada bidang teknologi informasi dan komunikasi, karena keberhasilan pelaksanaan *egov* bukan dari teknologinya melainkan pada kemampuan manusia yang mengelolanya.

5. Pemasangan Baliho PINDU pada setiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) seperti Dinas, Badan, Kantor, Kecamatan bahkan disetiap kelurahan dan juga kantor desa agar keberadaan PINDU dapat di ketahui masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Penerapan *E-Government* pada program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang dapat di ukur dengan aspek-aspek dalam mewujudkan suatu *E-Government* yaitu indikator Rianto dan Tri Lestari antara lain : *Hadware, Software*, data dan informasi, *Human resources* (SDM) dan sikap Pelaksana dan komunikasi. Dengan di terapkannya berbagai indikator tersebut oleh aparat Pusat pelayanan informasi dan pengaduan terbukti sangat memberikan pelayanan yang cukup memuaskan bagi masyarakat di kabupaten Pinrang. Penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan Informasi dan pengaduan sangat memberikan kemudahan masyarakat kabupaten Pinrang dalam memperoleh informasi serta menyampaikan aspirasi maupun keluhan masyarakat apabila terdapat SKPD yang kurang efektif dalam hal pelayanan publik, kehadiran program PINDU ini juga sangat menghemat waktu dan biaya masyarakat di bandingkan dengan manual.
2. Faktor- faktor penghambat dari penerapan *E-Government* di Pusat Pelayanan informasi dan pengaduan ialah yang pertama masalah jaringan, jaringan merupakan aspek utama dalam menjalankan *E-Government*,

jaringan yang terdapat di PINDU sejauh ini masih kurang baik, yang mengakibatkan website PINDU terkadang non aktif sehingga memperlambat kinerja baik dari petugas PINDU maupun operator berbagai SKPD yang terkait, dalam menangani atau memproses aduan dari masyarakat. Kedua ialah masalah sosialisasi, sejauh ini proses sosialisasi atau pengenalan lehadoran program PINDU di masyarakat masih kurang maksimal, yang mengakibatkan masyarakat terkadang masih belum mengetahui kehadiran dari program PINDU pemerintah Kabupaten Pinrang.

B. Saran

Berdasarkan hasil peneliti dan pembahasn yang telah di lakukan, peneliti memiliki saran yang kiranya berguna sebagai bahan pertimbangan dalam Penerapan *E-Government* pada program PINDU di Kabupaten Pinrang antara lain sebagai berikut :

1. Perlunya lebih meningkatkan jaringan internet pada Pusat pelayanan informasi dan pengaduan kabupaten Pinrang, agar dalam hal pelayanan dapat berjalan dengan baik dan semestinya.
2. Peningkatan proses sosialisasi sangat di harapkan oleh pihak pengelola PINDU, jika perlu ke berbagai desa atau kelurahan agar masyarakat secara merata lebih mengetahui serta mengenal program PINDU. Dimana program PINDU itu mempunyai layanan IT yang sangat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan memberikan aduan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Azhar susnto. 2002. Sistem informasi manajemen. Edisi 2. Linggajaya. Bandung
- Anwar. 2003. Peran *E-Government* . Andi Yogyakarta. Yogyakarta
- Ahmad Kurnia. 2015. Penerapan *E-Government* pelayanan publik. Cv Putra Media Nusantara. Surabaya.
- Edhy Susanta. 2003. Sistem Informasi Manajemen. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Grant. Jon. P. 2010. *Electronic government for developing countris . report the ITU telecommunication developovment sector's ICT Aplication and cybersecurity*. Jakarta.
- Indrajit. 2002. *Electronic Government* . Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Jugianto. 2005. Konsep dasar Informasi. Graha Media. Jakarta.
- Jugianto, Hartono. 2010. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Andi Yogyakarta. Yogyakarta.
- Mc. Leod. 2000. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta. Salemba Empat.
- Pangestu, D.W. 2007. Teori dasar Sistem Informasi Manajemen. Ilmu Komputer. Jakarta.
- Rianto, Budi. Ec.L. Tri Lestari. 2012. Aplikasi *Electronic Government* dalam Pelayanan Publi. Cv Putra Media Nusantara (PMN). Surabaya.
- Sugiyono.2013. Metode Penelitian *kuantitatif, kualitatif* dan *R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Warjino. 2017. Pelayanan Teknologi Berkualitas. Tridharma. Yogyakarta.

JURNAL:

- Gunawan, Ade dan Yowono. Budi. 2007. Pengembangan *E-Government* dalam menuju tata pemerintahan yang baik. (*Good Governance*): studi kasus Biro Perencanaan dan organisasi Lembaga Penerbangan (LAPAN). Jakarta.
- Hartonodkk.2010."Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web".Volume 6 Nomor 1.Diakses 25 september 2018.

Kumar V, 2007. *Factors for successful. E-Government Aduption A conceptual Framework. The electronic Journal of E-Government. Vol 5 issue 1. Pp 63-76.*

Internet :

Al-bahca, Ladja Mudin. 2012. Teori dasar Sistem Informasi Manajemen. Online: <https://Sisteminformasimanajemensim.blogspot.com>. Diakses 30 September 2018 Pukul 21.00 Wita.

Falih, Suaedu dan Bintoro. 2010. Revormasi Birokrasi dan *E-Government*. Online: <https://books.google.com>. Diakses tanggal 3 Oktober 2018 Pukul 13.00 Wita.

Fakih, Husein, dan Wibowo. 2011. Teori Dasar Sistem Informasi Manajemen. Online: <https://Sisteminformasimanajemensim.blogspot.com>. Diakses 30 September 2018 Pukul 21.00 Wita.

Laudon.2007. Pengertian Sistem Informasi Manajemen. Online: <https://id/amp/s/dosenit.com>. Diakses tanggal 30 September 2018 Pukul 19.00 Wita.

Samudra Wibawa. 2009. Kebijakan Publik dan Analisis. Online: <https://books.google.com>. Diakses tanggal 1 Oktober 2018 Pukul 14.00 Wita.

Stair, R.M.,& G. 2010. Principli of information system a managerial approach. Cause Tecnology. USA Online : <https://dosenit.com>. Diakses tanggal 1 Oktober 2018 Pukul 14.00 Wita.

www.pindu.pinrangkab.go.id diakses pada tanggal 1 oktober 2018 Pukul 10.00 Wita.

Perundang-Undangan:

Peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Intruksi Presiden No 3 Tahun 2002 Tentang Kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *E-Government* .



DOKUMENTASI



Wawancara Bapak Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana



Wawancara Bapak wakil Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana



Wawancara Analisis Pengaduan



Wawancara Analisis Informasi



Wawancara Operator SKPD



Wawancara Operator SKPD



Wawancara Masyarakat



Wawancara Masyarakat

Talkshow Bincang-bincang Halo Bumi Lasirang Pemerintah mendengar di PINDU dengan Tema "PENDIDIKAN"





**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email : fsisip@unismuh.ac.id
Official Web : <https://fisisip.unismuh.ac.id>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0889/FSP/A.1-VIII/IV/1440 H/2019 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di –
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Herlina
St a m b u k : 10564 02281 15
J u r u s a n : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : Di Kantor Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan)
Kabupaten Pinrang
Judul Skripsi : **“Penerapan E-Government melalui Program Pindu
(Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan)
Kabupaten Pinrang”**

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 04 April 2019

Dekan,
Ud. Wakil Dekan I

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si
NBM : 1084 366



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865388 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1040/05/C.4-VIII/III/1440/2019

29 Rajab 1440 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

05 April 2019 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Bupati Pinrang

Cq. Ka. Badan Kesbang, Politik & Linmas

di -

Pinrang

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0889/FSP/A.1-VIII/IV/1440 H/2019 M tanggal 4 April 2019, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **HERLINA**

No. Stambuk : **10564 02281**

Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Penerapan E-Government melalui Program Pinda (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 6 April 2019 s/d 6 Juni 2019.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khacran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Dr.Ir. Abubakar Idhan,MP.

NBM 101 7716



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
SEKRETARIAT DAERAH**

Jl. Bintang No. Telp. (0421) 923058 - 922914
PINRANG 91212

Pinrang, 10 April 2019

Nomor : 070/127 /Kemasy.

Kepada

Lampiran : -

Yth, **Kepala Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kab.Pinrang.**

Perihal : Rekomendasi Penelitian

di-

Tempat.

Berdasarkan Surat Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor.1040/05/C.4-VIII/III/1440/2019 tanggal 05 April 2019 Perihal Permohonan Izin Penelitian, untuk maksud tersebut disampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama	: HERLINA
NIM	: 10564 02281
Pekerjaan/Prog Studi	: Mahasiswa/Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Alamat	: Pekkabata Kec. Duampanua
Telepon	: 082 332 908 878.

Bermaksud mengadakan Penelitian di Daerah / Instansi Saudara Dalam Rangka Penyusunan Skripsi dengan Judul "**PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI PROGRAM PINDU (PUSAT PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN) KABUPATEN PINRANG**" Yang Pelaksanaannya pada tanggal 6 April s/d 6 Juni 2019.

Sehubungan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui atau merekomendasikan kegiatan yang dimaksud dan dalam pelaksanaan kegiatan wajib memenuhi ketentuan yang tertera di belakang rekomendasi penelitian ini:

Demikian rekomendasi ini di sampaikan kepada saudara untuk diketahui dan pelaksanaan sebagaimana mestinya.

An. **SEKRETARIS DAERAH**
Asisten Administrasi Umum



Drs. BAU SAWERIGADING
Pangkat : Pembina Utama Muda
Nip. 196011231 198803 1 087

Tembusan:

1. Bupati Pinrang Sebagai Laporan di Pinrang;
2. Dandim 1404 Pinrang di Pinrang;
3. Kapolres Pinrang di P & K Kab. Pinrang di Pinrang;
4. Kepala Badan Kesbang dan Politik Kab. Pinrang di Pinrang;
5. Ketua LP3M UNISMUH di Makassar;
6. Camat Watang Sawitto di Pinrang;
7. Yang bersangkutan untuk diketahui;
8. Arsip.



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
SEKRETARIAT DAERAH**

Jl. Bintang No. Telp. (0421) 923058- 922914
PINRANG 91212

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: *070/15h/Std/2019*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SYAMSUMARLIN, SS.,M.Si
NIP : 19740804200212 1 006
Pangkat/golongan : Penata Tk 1
Jabatan : Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretaris
Daerah Kabupaten Pinrang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa :

Nama : HERLINA
Stambuk : 105640228115
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Berdasarkan surat dari Badan Kesbang, Politik & Linmas nomor : 070/127/ kemasy tanggal 10 April 2019 , perihal **izin Penelitian**, Menerangkan bahwa mahasiswi tersebut diatas benar telah melaksanakan penelitian/ pengambilan data di PINDU dengan judul skripsi "**PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI PROGRAM PINDU (PUSAT PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN) KABUPATEN PINRANG**" pada bulan Apri sampai dengan bulan Juni 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan seperlunya.

a.n SEKRETARIS DAERAH
Asisten administrasi Umum
Ub.
Kabang Organisasi dan Tata Laksana

SYAMSUMARLIN, SS.,M.Si

Pangkat : Penata Tk.1

NIP : 19740804 200212 1 006

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



HERLINA lahir di Rumah sakit Umum Lasinrang Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang pada tanggal 31 Maret 1997. Anak ke 5 dari 6 bersaudara. Pasangan dari Ibunda Hj. Sumarti dengan ayahanda Jafar Salim.

Mulai menempuh Pendidikan di TK Handayani sidomulyo dan tamat pada tahun 2003. Pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan di SDN 296 sidomulyo dan tamat pada tahun 2009. Dan pada tahun yang sama melanjutkan pendidikan ke jenjang SMP NEGERI 1 DUAMPANUA dan tamat pada tahun 2012. Kemudian, melanjutkan pendidikan ke tingkat SMA NEGERI 2 PINRANG dan tamat pada tahun 2015. Saat ini menempuh jenjang pendidikan Strata Satu (S1) di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR, JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIPOL) dari tahun 2011.