

## **Evaluasi Terhadap Peta Proses Bisnis Yang Sesuai Dengan Efektivitas Hubungan Kerja Antar Unit Organisasi Untuk Menghasilkan Kinerja Sesuai Dengan Tujuan Pendirian Organisasi**

### **1. Visi Misi Singkawang Hebat**

#### **A. Visi**

Visi Walikota Singkawang dan Wakil Walikota Singkawang Periode Tahun 2018 – 2022 sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Singkawang Tahun 2018-2022 adalah : “Singkawang HEBAT 2022” Kata “HEBAT” yang tertera didalam Visi tersebut memiliki makna sebagai kata kunci yang akan diwujudkan dengan kondisi atau capaian sebagai berikut :

- Harmonis Dalam Keberagaman Agama, Etnis Dan Budaya;
- Ekonomi Kerakyatan Yang Handal, Kreatif Dan Mandiri;
- Bersih, Tegas, Amanah Dan Efektif Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan;
- Adil dan Merata Dalam Pembangunan Infrastruktur, Kesehatan Dan Pendidikan;
- Terdepan Dalam Perdagangan, Jasa dan Pengembangan Pariwisata.

Visi tersebut memiliki elemen utama pembangunan untuk mewujudkan Kota Singkawang sebagai kota perdagangan dan jasa yaitu hebat dan sejahtera.

Visi tersebut mengandung maksud bahwa Singkawang sebagai kota yang berwawasan lingkungan akan menjadi kota yang handal dan maju dalam perdagangan dan jasa, dengan dukungan infrastuktur yang memadai serta tetap menjadi daerah yang kondusif untuk meningkatkan kesejahteraan warganya dengan dukungan pengembangan politik, keamanan, sosial, ekonomi, dan budaya.

Hebat mengandung arti bahwa masyarakat Kota Singkawang semakin sejahtera dalam rangka mencapai keunggulan dan kemuliaan, serta kondisi perkotaan yang kondusif dan modern dengan tetap memperhatikan lingkungan berkelanjutan demi kemajuan perdagangan dan jasa.

Kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan utama di dalam pembangunan. Pemerintah Kota Singkawang menjadikan kesejahteraan sebagai tujuan yang hendak dicapai. Salah satu kebijakan pusat yang diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi masyarakat dalam mencapai kesejahteraan bersama adalah dengan otonomi daerah. Melalui desentralisasi, daerah diberikan keleluasaan untuk membangun dan memprakarsai pembangunan daerahnya sendiri, dan juga lebih mendekatkan kesejahteraan kepada masyarakat.

a. Harmonis Dalam Keberagaman Agama, Etnis Dan Budaya. Masyarakat Kota Singkawang yang majemuk akan menghadirkan nilai-nilai sosial, kesantunan, kesopanan dan adat istiadat yang beragam yang ditunjukkan dalam sikap, sifat dan tindakan masyarakat sehari-hari. Masyarakat yang harmonis dalam keberagaman akan menjadikan dan menghargai segala bentuk perbedaan tersebut sebagai potensi dan pendukung keberhasilan pembangunan daerah.

b. Ekonomi Kerakyatan Yang Handal, Kreatif Dan Mandiri. Sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dapat diukur dari laju pertumbuhan ekonomi di daerah. Melalui strategi ekonomi kerakyatan yang handal, kreatif dan mandiri, diharapkan mampu meningkatkan kualitas pertumbuhan ekonomi Kota Singkawang seiring dengan laju inflasi yang terkendali, menurunnya angka pengangguran dan kemiskinan.

c. Bersih, Tegas, Amanah Dan Efektif Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan. Kota Singkawang yang bersih adalah harapan seluruh harapan masyarakat Kota Singkawang.

Lingkungan kota yang bersih, indah, hijau dan berbunga akan menjadikan Kota Singkawang sebagai kota yang nyaman untuk ditinggali. Selain itu, bersih, tegas, amanah dan efektif juga menjadi ciri dari penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik yang prima serta berbasis pada teknologi komunikasi dan informasi.

d. Adil Dan Merata Dalam Pembangunan Insfrastruktur, Kesehatan an Pendidikan. Terciptanya kondisi yang adil, sehat, cerdas dan sejahtera disegala bidang adalah harapan seluruh masyarakat Kota Singkawang. Adil, dapat diartikan sebagai pemberian hak kepada siapapun yang telah melaksanakan kewajiban mereka. Selain itu, adil juga berarti kesetaraan seluruh masyarakat dalam hukum dan penyelenggaraan pemerintahan. Adil juga berarti pemerataan distribusi hasil pembangunan tanpa ada diskriminasi baik antar individu maupun antar wilayah. Rasa keadilan di tengah-tengah masyarakat akan mewujudkan masyarakat yang sehat dan cerdas serta sejahtera di bidang ekonomi, sosial dan budaya.

e. Terdepan Dalam Perdagangan, Jasa Dan Pengembangan Pariwisata. Mewujudkan Singkawang sebagai Kota yang terdepan dalam perdagangan, jasa dan pariwisata merupakan impian masyarakat Kota Singkawang. Hal ini mengandung makna bahwa Singkawang mendasarkan bentuk aktivitasnya pada pengembangan ekonomi yang lebih menitik beratkan pada kota jasa dan perdagangan sesuai dengan karakteristik masyarakat kota. Potensi di bidang perdagangan akan membawa Kota Singkawang sebagai penghasil komoditas perdagangan bagi daerah di sekitarnya (hinterland). Selain itu Kota Singkawang juga memiliki potensi sebagai pusat pelayanan jasa pendidikan, kesehatan, perdagangan, pemerintahan, transportasi, keuangan dan pariwisata. Kota Singkawang memiliki daya tarik wisata yang sangat kuat, Kondisi Alam yang berada di antara wilayah dataran tinggi, pegunungan, dan laut menghadirkan keindahan alam tersendiri. Masyarakatnya yang terdiri dari beragam agama, etnis dan budaya, menghadirkan keunikan yang sangat menarik baik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung ke Kota Singkawang. Pengembangan Kota Wisata diarahkan untuk memberikan dampak positif di berbagai sektor jasa, perdagangan dan industri kreatif, terutama bagi usaha mikro, kecil dan menengah dengan tidak mengesampingkan usaha berskala besar.

## **B. MISI :**

Berdasarkan visi tersebut, ditetapkanlah misi pembangunan daerah jangka menengah sebagai berikut:

1. Mewujudkan Dan Memelihara Harmonisasi Dalam Keberagaman Agama, Etnis Dan Budaya
2. Mewujudkan Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan Yang Handal, Kreatif Dan Mandiri;
3. Mengoptimalkan Pemanfaatan dan Pengendalian Potensi Sumber Daya Alam, dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Masyarakat ;
4. Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih, Tegas, Amanah Dan Efektif Yang Berorientasi Pada Pelayanan Publik Yang Prima Berbasis Teknologi Komunikasi Dan Informasi;
5. Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Sehat Dan Cerdas;
6. Mewujudkan Pembangunan Insfrastruktur Yang Terarah Dan Berkesinambungan;
7. Mewujudkan Kota Singkawang Sebagai Kota Perdagangan, Jasa dan Pariwisata.

Dari Visi-Misi Walikota dan Wakil Walikota Singkawang, Diskominfo merupakan perangkat daerah yang mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah, maka dalam merumuskan kebijakan bidang komunikasi dan informatika diarahkan pada terwujudnya Visi – Misi Walikota dan Wakil Walikota Singkawang Tahun 2018-2022. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang melaksanakan tugas dan fungsinya dalam

rangka pencapaian Misi ke empat yaitu Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih, Tegas, Amanah dan Efektif Yang Berorientasi Pada Pelayanan Publik Yang Prima Berbasis Teknologi Komunikasi Dan Informasi, tujuannya : Meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis TIK yang terintegrasi serta sasaran : Terwujudnya Pelayanan Publik yang prima, transparan dan akuntabel berbasis Teknologi Komunikasi dan Informasi.

## **2. Tujuan dan Sasaran Strategis beserta Indikator Kinerja Utama Dinas Komunikasi dan Informatika**

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pelaksanaan Renstra Perangkat Daerah sebagai kondisi akhir yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun. Penetapan tujuan disusun dengan mengacu pada sasaran pembangunan Kota Singkawang, sebagaimana yang ditetapkan dalam RPJMD Kota Singkawang Tahun 2018-2022, sehingga rumusan tujuan Renstra Perangkat Daerah harus dapat memperjelas dan menunjukkan keselarasan dengan sasaran pembangunan yang ingin dicapai pada RPJMD Kota Singkawang, sesuai dengan tugas dan kewenangan Perangkat Daerah.

Sasaran merupakan hasil yang akan dicapai dalam rumusan yang spesifik, dalam kurun waktu tertentu secara berkesinambungan dalam rangka pencapaian tujuan sebagaimana ditetapkan dalam Renstra Perangkat Daerah Tahun 2018-2022. Adapun tujuan utama dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang sesuai dengan Misi 4 adalah Mewujudkan Pemerintahan Yang Bersih, Tegas, Amanah Dan Efektif Yang Berorientasi Pada Pelayanan Publik Yang Prima Berbasis Teknologi Komunikasi dan Informasi. Untuk mencapai tujuan utama tersebut dijabarkan dalam beberapa tujuan dan sasaran sebagai berikut.

- **TUJUAN**

Adapun tujuan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Singkawang sesuai dengan Misi 4 yaitu :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
2. Meningkatkan kapabilitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi

- **SASARAN**

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, didukung melalui pencapaian sasaran :  
– Meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan indikator sasaran : Terwujudnya pelayanan publik yang prima, transparan dan akuntabel berbasis Teknologi Komunikasi dan Informasi

- Meningkatkan kapabilitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi, dengan indikator sasaran :

1. Meningkatnya kapabilitas aparatur daerah
2. Meningkatnya pengelolaan keuangan daerah
3. Terlaksananya sistem pengawasan yang efektif dan efisien
4. Meningkatnya kinerja perencanaan pembangunan

### 3. Peta Proses Bisnis

**VISI** : SINGKAWANG HEBAT 2022

**MISI** : Mewujudkan Pemerintahan yang bersih, tegas, amanah dan efektif yang berorientasi pada pelayanan publik yang prima berbasis teknologi komunikasi dan informasi

<b>TUJUAN</b>	<b>: 1</b>	<b>Terintegrasinya Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota Singkawang</b>
---------------	------------	--

<b>SASARAN</b>	<b>: 1</b>	<b>Meningkatnya kualitas pelayanan data dan informasi publik</b>
----------------	------------	--

	<b>2</b>	<b>Terwujudnya e-government yang terintegrasi</b>
--	----------	---

	<b>3</b>	<b>Meningkatnya keamanan informasi</b>
--	----------	--

**IDENTIFIKASI PROSES UTAMA  
PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SINGKAWANG**

**Visi : Singkawang Hebat 2022**

**Misi 4 : Mewujudkan Pemerintahan yang bersih, tegas, amanah dan efektif yang berorientasi pada pelayanan publik yang prima berbasis teknologi komunikasi dan informasi**

Tujuan		Sasaran	Strategi	Kebijakan	Kegiatan
1.	Terintegrasinya Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kota Singkawang	1. Meningkatnya kualitas pelayanan data dan informasi publik	1. Melaksanakan Pembinaan terhadap aparatur pelayanan Publik	1. Penguatan Kapasitas Sumber Daya Pengelola Informasi Publik	1. Pembinaan dan Pengembangan sumberdaya komunikasi dan informasi
					2. Pelatihan SDM dalam bidang informasi dan komunikasi
					3. Peningkatan kapasitas sumber daya Pengelola Informasi Publik
			2. Menata dan meningkatkan sistem pelayanan publik berbasis teknologi	2. Penyelenggaraan Statistik Sektoral di Lingkup Daerah Kabupaten/Kota	5. Penyusunan dan pengumpulan data dan statistik daerah
					6. Pengolahan, updating dan analisis data dan statistik daerah
					7. Perencanaan dan Pengembangan kebijakan komunikasi dan informasi
					8. Pengelolaan konten dan perencanaan Media Komunikasi Publik
					9. Penyebarluasan informasi pembangunan daerah
					10. Penyebarluasan informasi penyelenggaraan pemerintah daerah
					3. Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota

				11. Penyebarluasan informasi yang bersifat penyuluhan bagi masyarakat
				12. Pengelolaan Media komunikasi Publik
				13. Konferensi Pers
				14. Pengelolaan lembaga penyiaran publik lokal (LPPL)
	2 Terwujudnya e-government yang terintegrasi	3 Meningkatkan sarana prasarana pelayanan publik	4. Penyelenggaraan Sistem Jaringan Intra Pemerintah Daerah	15. Pembangunan Jaringan CCTV
			5. Pengembangan dan Pengelolaan Sumber Daya Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah	16. Pembangunan Jaringan Telekomunikasi
				-
	3 Meningkatkan keamanan informasi	4 Meningkatkan Sistem pemerintahan berbasis elektronik	6. Pengelolaan e-government Di Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota	17. Pemeliharaan dan pengembangan website
				18. Penyusunan master plan TIK
				19. Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik
				20. Manajemen Data dan Informasi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
				21. Pengelolaan e-government di lingkup pemerintah daerah kabupaten/kota
				22. Pengelolaan Control Room
			7. Penyelenggaraan Persandian untuk Pengamanan Informasi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota	23. Optimalisasi fungsi persandian dan pengamanan informasi dan jaringan komunikasi

PETA PROSES DAN SUB PROSES  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SINGKAWANG

PETA PROSES	PETA SUB PROSES	
PROSES UTAMA	1	Meningkatnya kualitas pelayanan data dan informasi publik
	2	Terwujudnya e-government yang terintegrasi
	3	Meningkatnya keamanan informasi
PROSES PENDUKUNG (MANAJERIAL)	1	Peningkatan Sarana Prasarana dan Perlengkapan Kantor
	2	Pelayanan Administrasi Perkantoran
	3	Pengelolaan Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-Undangan
PROSES LAINNYA	1	Peningkatan dan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja
	2	Program Penguatan Transparansi Publik
	3	Peningkatan Disiplin dan Kinerja Aparatur

**PETA SUB PROSES UTAMA DIISI DENGAN SASARAN YANG TERDAPAT PADA RENSTRA**



Proses utama merupakan proses yang menciptakan aliran nilai utama yang berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan internal instansi pemerintah, berperangaruh langsung thdp instansi pemerintah dalam mencapai visi, misi dan strategi organisasi.

**PETA SUB PROSES PENDUKUNG TIDAK PERLU DIUBAH**



Proses pendukung adalah proses untuk mengelola operasional dan manajemen dari suatu sistem dan memastikan proses inti berjalan dengan baik

**PETA SUB PROSES LAINNYA TIDAK PERLU DIUBAH**



Proses lainnya adalah proses yang tidak memiliki kaitan langsung dengan proses inti namun menghasilkan nilai manfaat bagi pemangku kepentingan eksternal

#### 4. **Evaluasi Proses Bisnis Dinas Komunikasi dan Informatika**

Paradigma pelayanan publik dalam fungsi utama Pemerintah Daerah yang semula sebagai “Promotor Pembangunan” berubah menjadi “Pelayan Masyarakat”. Pemerintah tidak lagi berposisi sebagai penguasa dengan sifat hubungan hierarkis dengan masyarakat, melainkan sebagai mitra yang berkedudukan heterarkis dengan komponen lainnya (sektor swasta dan masyarakat). Pemerintah juga perlu melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta untuk membuka kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*). Salah satu wujud dari penerapan *e-government* di Indonesia adalah dengan pembuatan website pemerintah daerah. Pembuatan website pemerintah daerah di Indonesia merupakan implementasi dari Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang isinya adalah memanfaatkan teknologi informasi dalam menunjang aktivitas pemerintahan. Website pemerintah daerah diharapkan mengikuti perkembangan informasi dalam bentuk *sharing knowledge* dari pemerintah kepada masyarakat maupun sebaliknya, dan belum sepenuhnya memperhatikan partisipasi dan kebutuhan dari warga [1][2][3][4].

Pengelolaan pelayanan publik berbasis TI di Indonesia memiliki karakteristik kurang koordinasi, tidak peduli dan cenderung menolak inovasi dalam mengotomatisasi proses pelayanan, tanpa memperbaiki hubungan secara langsung antar pemerintah dan industri. Pemerintah lebih nyaman menggunakan kerangka yang formal yang sudah mereka buat dan resisten dengan tekanan dan pengawasan publik. *Citizen centric* merupakan sebuah pendekatan dalam hal perancangan sebuah layanan berdasarkan sudut pandang dari pengguna atau masyarakat dari pada berdasarkan pada sudut pandang pemerintahan. Hal ini berbeda dengan pendekatan *government centric*, masyarakat dituntut menyesuaikan dengan apa yang diinginkan pemerintah [5][6].

Salah satu tantangan dalam mewujudkan keberhasilan implementasi *e-government* adalah bagaimana menyediakan informasi dan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peran TIK dalam proses bisnis membuat banyak lembaga berlomba mengimplementasikan TIK untuk proses terintegrasi. Idealnya e-Government diharapkan dapat membantu meningkatkan interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan bisnis sehingga mendorong perkembangan politik dan ekonomi [8][9].

Ketersediaan informasi yang dibuka Pemkot Singkawang belum semua dilakukan secara *e-government* pada layanan informasi pada domain utama Pemkot Singkawang untuk warganya, sub domain dari tiap OPD masih terpisah-pisah untuk diakses, pemberian layanan belum mengakomodir kebutuhan untuk mencari informasi di website Pemkot Singkawang [10].

Interoperabilitas menjadi tuntutan dalam pengembangan *e-government* saat ini. Kebutuhan data multisektoral yang semakin meningkat untuk pengambilan kebijakan untuk mengatasi problem yang melibatkan data antar sektor terkait. Sementara kondisi aplikasi di lingkungan pemerintah saat ini umumnya masih bersifat sektoral, terpisah-pisah, tidak dapat saling berkomunikasi dan heterogen [9].

Masalah integrasi *e-government* dalam hal pengelolaan layanan informasi ini terjadi di Pemkot Singkawang, belum bisa bekerja sama untuk berkolaborasi memberikan layanan informasi untuk mengisi sub domain pemkot Singkawang, hal ini bisa dilihat dengan tidak diisinya sub-sub domain website dan aplikasi dsb.

Belum optimalnya pemberian, belum tersegmentasi dan terkoordinasinya pemberian layanan untuk warga, bukan warga dan pebisnis, dan belum adanya ruang interaksi antara pemberi layanan dengan pengguna layanan, maka layanan *e-government* Pemkot Singkawang perlu mengembangkan layanan dengan memetakan kebutuhan masyarakat atau berbasiskan *citizen centric* agar informasi yang diberikan kepada masyarakat memberikan manfaat. Cara memberikan layanan informasi dari berbasiskan *citizen centric* menjadi dasar pengembangan desain website Pemkot Singkawang, dengan pengembangan website ini juga akan terjadi perubahan pemberian layanan dari pemerintah kepada masyarakat. Pengembangan desain layanan informasi dituangkan dalam sebuah desain yang baru sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

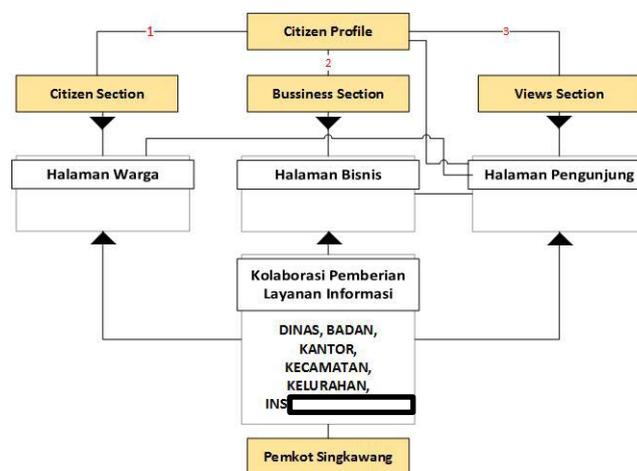
Model interaksi *citizen-centric* yang diusulkan Dais dkk [17] dirancang untuk memfasilitasi interaksi layanan antara Warga, Bisnis dengan Pemerintah melalui *website*. Pendekatan ini bergantung pada kebutuhan warga Negara dan lembaga-lembaga publik berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan alur kerja tugas lintas organisasi yang kompleks untuk menyediakan dan berbagi informasi tertentu dengan warga yang menggabungkan fungsi diskrit lembaga-lembaga publik. Layanan informasi untuk warga dan bisnis terintegrasi di tab-tab otonom yang berkontribusi terhadap pembentukan model interaksi yang canggih dan homogen. Sektor pemerintah merupakan *Public Agencies* (PA) yang direpresentasikan dalam model sebagai penyedia layanan. Desain, implementasi, pengembangan dan pemeliharaan dilakukan oleh sektor IT dari pemerintah.

Secara khusus, setiap peristiwa hidup disusun sesuai dengan alur kerja untuk memberikan pelayanan *e-service* dan dijalankan oleh warga sebagai aplikasi tunggal. Layanan tersebut saat ini disediakan melalui "portal pusat" bertindak sebagai "titik akses tunggal" untuk semua layanan pemerintah maupun lintas organisasi. Model ini menekankan

pada kolaborasi dan komunikasi, akan secara bertahap mempengaruhi persepsi *e-government* dan akan memberikan kontribusi pada transformasi struktur dan jasa pemerintah. Sebuah model interaksi yang sesuai harus mempertimbangkan setiap jenis hubungan antara warga, bisnis dan lembaga pemerintah, dan memungkinkan mereka untuk berkomunikasi dengan mulus, model sederhana, mirip dengan yang mereka digunakan untuk di kehidupan nyata [17].

Konsepsi dari pengembangan layanan *e-government* Pemkot Singkawang ini adalah merancang layanan dengan model interaksi *citizen centric* untuk memberikan kategori segmentasi pelayanan interaksi antara warga, bisnis dengan pemerintah (G2C dan G2B). Pendekatan ini melihat dari kebutuhan warga, pebisnis dan pengunjung. Fungsi Pemkot Singkawang sebagai *public agencies* menyediakan dan berbagi informasi dengan lembaga-lembaga publik dan partisipasi aktifnya untuk pelaksanaan alur kerja tugas lintas organisasi yang kompleks.

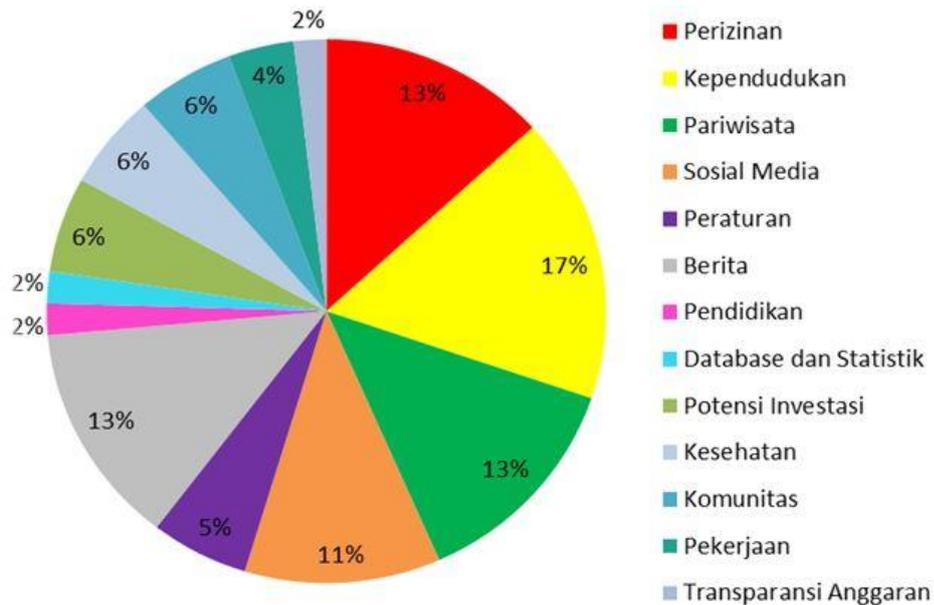
Peta bisnis proses model interaksi ini memiliki 3 (tiga) halaman yang berdiri sendiri, yaitu : warga Singkawang, bisnis di Singkawang dan pengunjung Singkawang. Model interaksi *Citizen Centric* Pemkot Singkawang :



Gambar 1. Interaksi Model *Citizen Centric*

Batasan dalam pemberian layanan *e-government* adalah interoperability dan setting privilege/ kewenangan user dalam mengakses, hal ini disebabkan untuk membangun aplikasi portal yang ideal dengan konsep single sign on perlu komitmen dan bridging API yang terintegrasi, sehingga layanan *e-government* Kota Singkawang yang dibangun akan sebatas “One Stop Service”.

Kebutuhan informasi dari sebuah website pemda, antara lain :



Gambar 2. Persentase Kebutuhan Informasi Website Pemda

Kebutuhan informasi dan layanan yang diinterpretasikan warga, pengunjung bukan warga dan pebisnis terhadap website pemda pada umumnya memiliki kekurangan dari area inti yaitu *usability*, kualitas informasi dan interaksi. Untuk itu website Singkawang Kota Perlu dilakukan perancangan dengan mendesain website yang menyesuaikan dengan segmentasi kebutuhan target pengguna yaitu warga, pebisnis dan bukan warga [13].

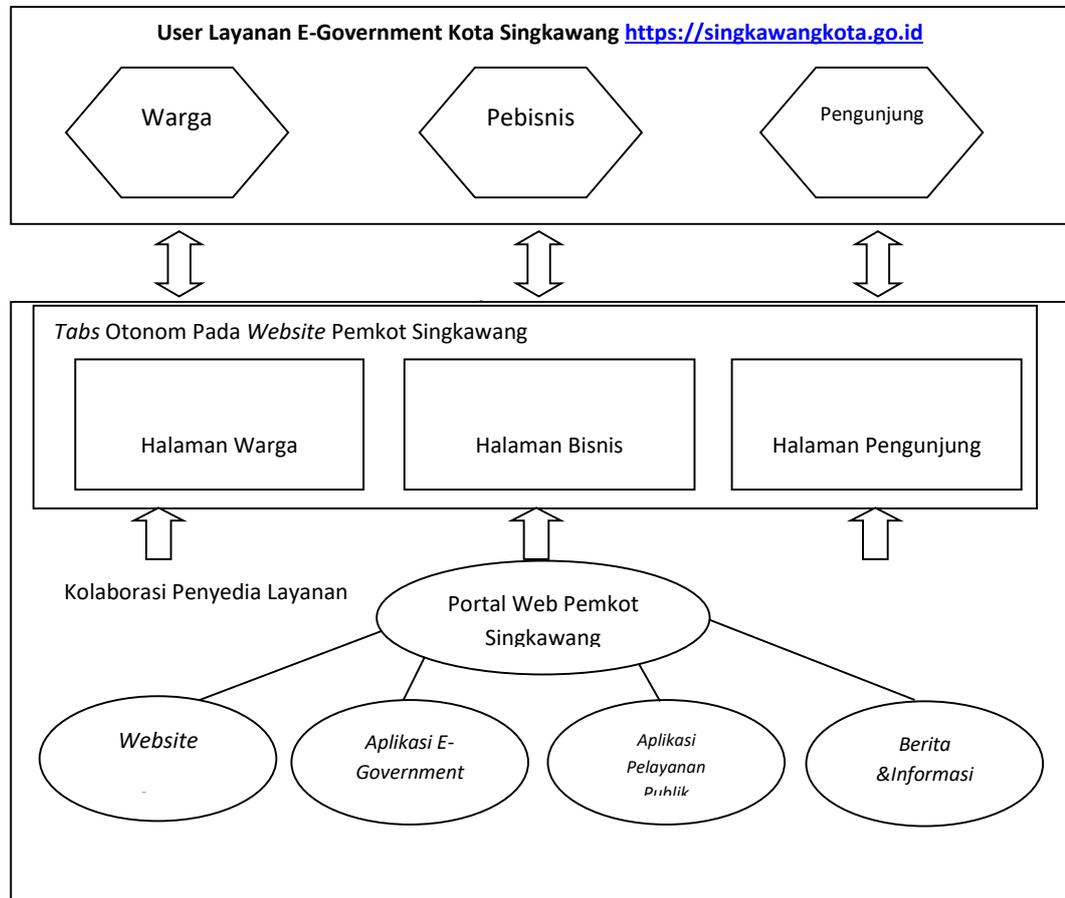
Referensi :

- [1] Kominfo, "Kebijakan dan Strategi Pengembangan E- Government," no. 9, 2002.
- [2] R. Indonesia, *UU Nomor 32 Tahun 2004*. 2004.
- [3] R. Indonesia, "Inpres Nomor 3 Tahun 2003," 2003.
- [4] W. Kumorotomo, "Kegagalan Penerapan E-Government dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet 'http://weru.sukoharjokab.go.id/files/kegagalan-penerapan-egov.pdf' Diakses, 31 Oktober 2015."
- [5] P. L. Pendit, "The Use of Information Technology in Public Information Services : An Interpretative Study of Structural Change via Technology In The Indonesian Civil Service," *eprints.rclis.org*, pp. 1–26, 2003.
- [6] M. Venugopal and B. Chakravaarti, "Citizen Centric Service Delivery through e-Governance Portal - Present Scenario in India," Hyderabad, India: [www.nisg.org](http://www.nisg.org), 2008.
- [7] L. Albinsson, O. Forsgren, M. Lind, and N. Salomonson, *PUBLIC E-SERVICES. A Value Model & Trends Based on a Survey*. Vinnova, 2006.
- [8] Kominfo, *Buku Putih Kementerian Kominfo*. 2013.
- [9] J. E. Istianto and E. Sutanta, "Model Interoperabilitas Antar Aplikasi E-Government," in *Jurnal Teknologi Technoscintia*, 2012, vol. 4, no. 2, pp. 137–148.
- [10] "Situs Web Pemkot Singkawang 'Http://singkawangkota.go.id/singkawang/'."

- [11] A. Dais, M. Nikolaidou, and D. Anagnostopoulos, "Facilitating Business to Government Interaction Using a Citizen-Centric Web 2 . 0 Model," in *Software Services for e-Business and e-Society*, 2009.
- [12] Y. Kreasinusa, "Perbedaan Web 1.0, 2.0 dan 3.0 (<http://yagata.web.id/?p=210>)," pp. 4–7, 2016.
- [13] H. Ristiawan, "Pengembangan E-Government Pemkot Singkawang," Universitas Gadjah Mada, 2016

**Tindak lanjut Evaluasi Terhadap Peta Proses Bisnis Yang Sesuai Dengan Efektivitas Hubungan Kerja Antar Unit Organisasi Untuk Menghasilkan Kinerja Sesuai Dengan Tujuan Pendirian Organisasi**

1. Merubah layanan E-Government dalam pemberian informasi pada Domain Utama Pemkot Singkawang



**Gambar 1. Interaksi Layanan Informasi dan E-Government Pemkot Singkawang**

Dasar pemilihan model ini adalah memfasilitasi *user* mendapatkan layanan informasi melalui halaman-halaman yang tersegmentasi sesuai dengan kebutuhan warga, bisnis dan pengunjung. Sesuai dengan visi misi dan karakter Kota Singkawang untuk memberi kenyamanan pada warganya yang hanya mengandalkan sektor jasa dan perdagangan, untuk memfasilitasi pelayanan perlu memberikan kemudahan layanan informasi dari sektor-sektor tersebut. Pemkot Singkawang sebagai *Public Agencies* disini menjadi portal pusat untuk seluruh OPD.

Halaman memuat informasi tentang website Pemkot Singkawang secara umum yaitu : selayang pandang, visi misi dan sejarah kota Singkawang, alamat OPD yang memuat Dinas, Badan dan Kantor, statistik Kota Singkawang, transparansi anggaran. Termasuk di

dalamnya *update* berita dan fitur-fitur link ke halaman sub domain website ini. Halaman ini juga memuat beberapa fitur dan link seperti aplikasi *e-government*, video streaming, interaksi dengan sesama warga maupun dengan Pemkot Singkawang melalui media sosial (twitter, facebook dan instagram), layanan CCTV, *pooling* warga dan peta pencarian lokasi.

Halaman warga, pada halaman ini informasi utama memuat pengelompokan aktifitas kebutuhan warga yang terdiri kelahiran, pendidikan, bekerja, menikah, kesehatan, kematian, komunitas dan jurnalisme warga.

Halaman bisnis, halaman ini menyediakan layanan yang berhubungan dengan bisnis yaitu layanan yang sifatnya umum dan sering dilakukan oleh pengguna dari kalangan bisnis seperti alur proses pengajuan ijin usaha dan investasi beserta data-data pendukungnya. Bagian utama pada halaman ini terdiri dari peluang investasi, perizinan, pajak, , dan info pasar.

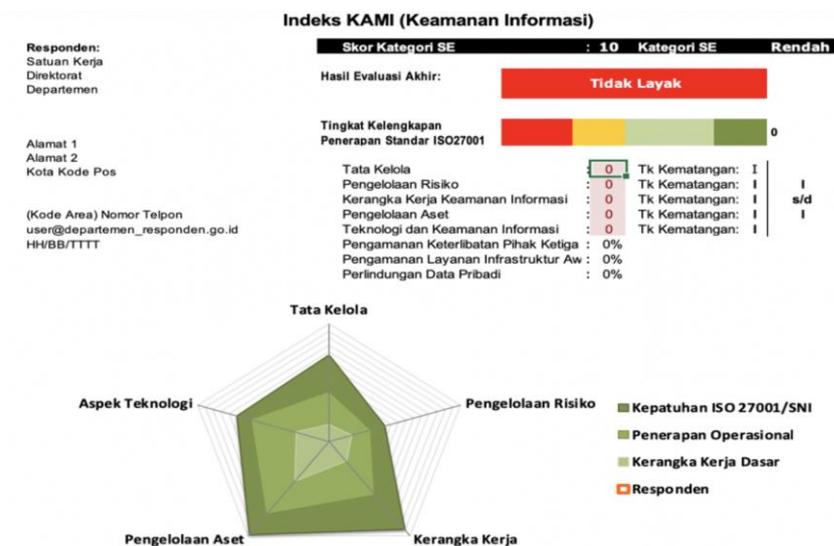
Halaman pengunjung. Layanan ini berdasarkan motivasi warga pendatang dari luar Singkawang pada saat datang ke Singkawang, kebutuhan layanan tersebut dipetakan dalam muatan layanan yaitu; Perguruan tinggi, lowongan kerja, wisata, even, transportasi, hotel dan *home stay* .

Layanan e-government Pemkot Singkawang yang dikembangkan seperti mesin pencari yang memuat kebutuhan G2G, G2B, G2C, dan G2E yaitu ;

- Pemerintah Kota Singkawang
- Selayang Pandang tentang Kota Singkawang
- Sarana Prasarana Kota
- Bank Data
- Transparansi Anggaran
- Pengaduan Publik
- Pajak Retribusi
- Berita dan Informasi
- Aplikasi E-Government
- Kontak
- Link Website OPD, Kecamatan dan Kelurahan
- Email
- Pencarian
- Update Berita

- Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat dan disruptif pola bisnis di era siber yang kini terus terjadi secara dinamis memunculkan risiko dan celah keamanan informasi. Digitalisasi proses kerja menjadikan keamanan informasi menjadi hal yang berpengaruh pada keseluruhan proses bisnis sehingga sangat penting untuk menjadi perhatian utama. Keterlibatan pihak ketiga dalam *supply chain* layanan perusahaan menimbulkan risiko baru. Layanan berbasis *cloud* memberikan peluang efisiensi dan peningkatan kinerja yang sangat signifikan bagi perusahaan namun juga menimbulkan risiko baru terkait data yang berada pada pengendalian pihak penyelenggara layanan. Beberapa aspek kebutuhan keamanan baru tersebut perlu dimitigasi agar bisnis dapat terus berjalan dengan baik.

Saat ini Dinas Kominfo Kota Singkawang melalui Bidang Persandian dan Statistik mengimplementasikan Indeks Keamanan Informasi (KAMI) dari Badan Siber dan Sandi Negara yang merupakan alat bantu untuk melakukan asesmen dan evaluasi tingkat kesiapan (Kelengkapan dan Kematangan) penerapan keamanan informasi berdasarkan kriteria SNI ISO/IEC 27001, yaitu Tata Kelola, Pengelolaan Risiko, Kerangka Kerja, Pengelolaan Aset, Aspek Teknologi dengan suplemen Pengamanan Keterlibatan Pihak Ketiga Penyedia Layanan, Pengamanan Layanan Infrastruktur Awan dan Perlindungan Data Pribadi. Indeks KAMI tidak ditujukan untuk menganalisis kelayakan atau efektivitas bentuk pengamanan yang ada, melainkan sebagai perangkat untuk memberikan gambaran kondisi kesiapan kerangka kerja keamanan informasi.



**Gambar 2. Indeks Keamanan Informasi BSSN**

Indeks KAMI tidak ditujukan untuk menganalisis kelayakan atau efektivitas bentuk pengamanan yang ada, melainkan sebagai perangkat untuk memberikan gambaran kondisi kesiapan kerangka kerja keamanan informasi kepada Pimpinan Instansi. Implementasi Indeks KAMI dilakukan oleh penyelenggara layanan publik secara elektronik melalui Bimbingan Teknis, Asesmen, dan Konsultasi.