

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELECTRONIC
GOVERNMENT (E-GOV) DI KANTOR KECAMATAN
RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**

Skripsi

**Untuk Mmemenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1**

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh

A. UTAMI CHIKA DARYANTI

E121 16 503

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**

LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ELECTRONIC*
GOVERNMENT (E-GOV) DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI
KOTA MAKASSAR**

Telah Dipertahankan Didepan Panitia Ujian Skripsi

Pada Tanggal 10 Agustus 2020

A. UTAMI CHIKA DARYANTI

E 121 16 503

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si
NIP. 19570818 1986 03 1 002



Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si
19790106 2005 01 1 001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si
NIP. 19640727 1991 03 1 001

LEMBARAN PENERIMAAN

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ELECTRONIC*
GOVERNMENT (E-GOV) DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI
KOTA MAKASSAR**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

A. UTAMI CHIKA DARYANTI

E121 16 503

Telah Diperbaiki dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat oleh Panitia Ujian
Skripsi Pada Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, Pada Hari Senin, 10 Agustus 2020

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si

Sekretaris : Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si

Anggota : Dr. H. A. M. Rusli, M.Si

Anggota : Prof. Dr. Nurlinah, M.Si

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si

Pembimbing II : Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si

()
()
()
()
()
()

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirahim.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji Syukur Kita Panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **'INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELECTONIC GOVERNMENT (E-GOV) DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR'**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S1) pada Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar. Tak lupa pula, penulis hanturkan salam dan shalawat kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman biadab menuju zaman beradab seperti saat ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini bukanlah suatu hal yang mudah dan membutuhkan waktu yang singkat. Penulis menemukan berbagai macam hambatan dan tantangan yang harus dilewati. Akan tetapi hambatan dan tantangan tersebut dapat terlewati dengan usaha yang keras, niat yang baik, tekad yang kuat, serta tidak pantang menyerah dan tentu saja doa dan dukungan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan kali ini, izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Andi Haedar, S.H dan Ibunda Alm. Andi Kasfianti, S.KM yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik sehingga penulis bisa tumbuh dan berkembang seperti sekarang ini. Terimakasih banyak atas segala cinta dan kasih sayang, dukungan moril dan materil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Rasa Syukur akan selalu menyertai karena kedua orang tua selalu mendampingi. Semoga Allah SWT selalu melindungi, memberikan kesehatan, kemurahan rezeki, dan kebahagiaan serta keselamatan dunia akhirat kepada kedua orang tua penulis.

Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada :

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa menuntut ilmu di kampus tercinta.
2. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya.
3. Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

4. Bapak Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si., selaku pembimbing 1 dan dosen (PA) yang senantiasa meluangkan waktu dan pemikirannya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si., selaku Pembimbing 2 Penulis yang selalu membantu mengarahkan, membimbing dan memberikan nasehat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kepada para dosen selaku tim penguji Prof. Dr. Nurlinah, M.Si dan Dr. H. A. M. Rusli., M.Si., yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam proses penyusunan skripsi penulis.
7. Kepada seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas segala ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan selama penulis mengenyam bangku perkuliahan di Universitas Hasanuddin.
8. Terimakasih banyak penulis sampaikan kepada para pihak yang terlibat dalam membantu memberikan informasi dan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan skripsi yakni Bapak A. Asmirullah Azis Tara selaku camat Kecamatan Rappocini, Bapak Ismail Abdullah selaku Sekertaris Camat

Kecamatan Rappocini, Ibu Rahma M.ST., M.Si, Ibu Yuli selaku staf Kecamatan Rappocini, Bapak Andi Firmansyah A. Idjo S.STP selaku Lurah Bonto Makkio Kecamatan Rappocini, Bapak Muh. Afif Azdy, S.Ip., MM., A Satriawan dan Besse Resky selaku masyarakat

9. Terimakasih Banyak Kepada Nenek saya H. Andi Asia dan tante saya Andi Heryani yang sudah saya anggap seperti ibu kandung saya sendiri. Serta Saudara Kandung penulis Adik Andi Muthia Dwika Hedyanti, Andi Dania Triska Fiyanda, dan Andi Afiqah Marcha Baranti yang selalu memberi semangat dan motivasi serta dukungan yang tak hentinya diberikan, semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberi kebahagiaan dunia akhirat.
10. Terima kasih pula penulis sampaikan kepada Sobat Soleha penulis Ismail dan Nurazizah Syarif, serta Sobat Malino yakni Ari, Wawan, Romi, Aidil, Athila, Afdhal, yang selalu hadir dan menemani dikala susah maupun senang. Sahabat yang tak hentinya memberikan kebahagiaan dan pelajaran hidup sehingga penulis mampu menjalani proses ini meski terkadang terjatuh lalu bangkit lagi, semoga persahabatan kita akan terus kekal abadi. Terimakasih juga kepada sahabat penulis Steven yang telah memberi dukungan selama ini.

11. Terima kasih kepada Sobat Rili Squad, Ismail, Valen, Imran, Oma, Meri, Hesti, Heril, yang sudah memberi semangat hidup bagi penulis.
12. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan penulis Ilmu Pemerintahan 2016 (Verenigen) yang berjuang dari awal hingga akhir semoga kita semua bisa menjadi manusia yang bermanfaat bagi Nusa, Bangsa dan Agama.
13. Terima kasih kepada teman-teman KKN Tematik *Smart Campus* gelombang 102 yang telah menjadi teman sekaligus keluarga baru yang menyenangkan walaupun dalam waktu singkat.
14. Terima kasih kepada diri sendiri karena mampu bertahan dan menyelesaikan segala problematika yang terjadi pada diri sendiri. Tetap jadi orang baik diantara orang-orang yang pernah baik.

Dengan berserah dan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, atas segala nikmat yang telah diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Strata 1 di Universitas Hasanuddin Makassar. Dan Semoga amal kebaikan dari setiap orang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dapat diterima disisi Sang Pencipta.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terkhusus bagi penulis dan pembaca. *Aamiin Allahumma Aamiin.*

Makassar, 06 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembaran Persetujuan.....	ii
Lembaran Penerimaan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Inovasi	11
2.2 Pelayanan Publik.....	22
2.3 Konsep <i>E-Government</i>	29
2.4 <i>Konsep E-Goverment</i> Kecamatan	37
2.5 Kerangka Pikir	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Tipe Dasar Penelitian	42
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42

3.3 Informan Penelitian.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Jenis Data.....	44
3.6 Fokus Penelitian	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Kota Makassar	47
4.1.2 Keadaan Geografis Kota Makassar	55
4.1.3 Keadaan Demografis Kota Makassar	67
4.1.4 Visi dan Misi Kota Makassar	74
4.1.5 Karakteristik Wilayah Kota Makassar	76
4.2 Kecamatan Rappocini.....	78
4.2.1 Profil dan Wilayah Kecamatan Rappocini	78
4.2.2 Demografi dan Administrasi	76
4.2.3 Visi dan Misi Kecamatan Rappocini.....	82
4.3 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan –Government di Kecamatan Rappocini Kota Makassar.....	82
4.3.1 Inovasi Mini War Room.....	84
4.3.2 Inovasi Pelayanan Motor Lorong Ta' (PELOR).....	91
4.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan E-Government di Kecamatan Rappocini Kota Makassar	100
4.4.1 Faktor Pendukung Penerapan E- Government di Kecamatan Rappocini Kota Makassar.....	100

4.4.2 Faktor Penghambat Penerapan E- Government di Kecamatan Rappocini Kota Makassar.....	105
BAB V PENUTUP	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	
Di Kota Makassar	46
Tabel 2 Daftar Kecamatan dan Kelurahan di Kota Makassar	69
Tabel 3 Luas Wiayah dan Persentase Terhadap Luas Wilayah Menurut	
Kecamatan di Kota Makassar.....	77
Tabel 4 Daftar RT dan RW dan Lingkungan di Kecamatan Rappocini	
Kota Makassar Tahun 2018.....	81
Tabel 5 Analisis Inovasi Mini War Room Kecamatan Rappocini	90
Tabel 6 Call Center Motor Pelayanan Lorong Ta' (PELOR).....	96
Tabel 7 Kondisi Fisik Motor Pelayanan Lorong Ta' (PELOR).....	98
Tabel 8 Analisis Motor Pelayanan Lorong Ta' (PELOR).....	99
Tabel 9 Analisis Faktor Pendukung Inovasi <i>Mini War Room</i> dan	
Inovasi Motor Pelayanan Lorong Ta' (PELOR)	104
Tabel 10 Analisis Faktor Penghambat Inovasi <i>Mini War Room</i> dan	
Inovasi Motor Pelayanan Lorong Ta'.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Skema Kerangka Pikir.....	41
Gambar 2 Peta Administrasi Kota Makassar.....	78
Gambar 3 Ruangan Monitor <i>Mini War Room</i> Kecamatan Rappocini.....	87
Gambar 4 Motor Pelayanan Lorong Ta' (PELOR) Kelurahan Gunung Sari	
Kecamatan Rappocini.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

1.1 Dokumentasi Wawancara	118
---------------------------------	-----

ABSTRAK

A. UTAMI CHIKA DARYANTI HAEDAR, Nomor Induk Mahasiswa E12116503, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun Skripsi yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *ELECTONIC GOVERNMENT (E-GOV)* DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR”**, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si sebagai Pembimbing 1 dan Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si sebagai Pembimbing 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui wujud inovasi pelayanan publik berbasis *Electronic Goverment (E-Gov)* di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Untuk mencapai tujuan tersebut digunakan metode penelitian kualitatif dalam mengurai data secara deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, serta dokumen dan arsip dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan : wujud inovasi pelayanan publik berbasis *Electronic Goverment (E-Gov)* di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar berupa inovasi *Mini War Room* yang merupakan alat berbentuk *CCTV (Closed Circuit Television)* yang ada diseluruh kelurahan di Kecamatan Rappocini. Serta Inovasi Pelayanan Motor Lorong Ta' (PELOR) yang merupakan bentuk inovasi dengan pelayanan langsung ke rumah masyarakat menggunakan Motor Pelayanan Lorong Ta'.

Akan tetapi, dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis *Elecronic Government (E-Gov)* ini masih memiliki kekurangan baik kerusakan server dan juga pandemi *Covid-19 (Corona Virus Disease)* yang menyebabkan pegawai kecamatan harus karantina dirumah masing-masing, adapun faktor yang mendukung yaitu efektifitas Inovasi *Mini War Room* dan Motor Pelayanan Lorong Ta' (PELOR) serta Kemajuan Teknologi yang menyesuaikan perkembangan zaman.

Kata Kunci : Inovasi *E-Government*, *Mini War Room*, *Pelor*.

ABSTRACT

A. UTAMI CHIKA DARYANTI HAEDAR, Student Identification Number E12116503, Department of Governmental Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Preparing a Thesis entitled "INNOVATION OF PUBLIC SERVICES BASED ON ELECTONIC GOVERNMENT (E-GOV) IN THE KECAMATAN OFFICE OF RAPPOCINI, MAKASSAR CITY", under the guidance of Prof. Dr. H. Juanda Nawawi, M.Si as Supervisor 1 and Mr. Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M.Si as Advisor 2.

This study aims to determine the form of public service innovation based on Electronic Government (E-Gov) at the Rappocini District Office, Makassar City. To achieve this goal, a qualitative research method is used in parsing the data descriptively. The data collection technique is done by interview, documentation, and documents and archives using qualitative descriptive analysis technique.

The results of this study indicate: the form of public service innovation based on Electronic Government (E-Gov) in the Rappocini District Office of Makassar City in the form of an innovation in the Mini War Room which is a CCTV (Closed Circuit Television) form that is available throughout the villages in Rappocini District. As well as the Ta 'motorbike service innovation (PELOR) which is a form of innovation with direct services to the community's house using the Ta' motorbike service.

However, in implementing this electronic government-based (E-Gov) public service innovation, it still has shortcomings both server damage and also the Covid-19 pandemic (Corona Virus Disease) which causes sub-district employees to have to quarantine their respective homes, as for supporting factors, namely the effectiveness of the Mini War Room Innovation and the Lorong Ta 'Motor Service (PELOR) as well as technological advances that adapt to the times.

Keywords: E-Government Innovation, Mini War Room, Pelor.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar pelayanan dalam era pemanfaatan komputer dalam berbagai bidang semakin luas, sehingga sistem informasi pun menjadi suatu kebutuhan untuk mempermudah, mempercepat dalam menghasilkan informasi bagi masyarakat. Tentunya hal tersebut menjadi pokok permasalahan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, dengan memberikan layanan baru berbasis teknologi kepada masyarakat melalui teknologi informasi baik dalam bentuk gambar, text, grafik dan suara

Ilmu Pengetahuan dan teknologi telah mendorong terjadinya perubahan dan kemajuan dalam semua bidang kegiatan, termasuk penyelenggaraan pemerintah. Pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat di samping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal. Untuk itu, pembentukan daerah harus memerhatikan berbagai faktor, seperti kemampuan ekonomi, potensi daerah, luas wilayah, kependudukan, dan pertimbangan dari aspek sosial politik, sosial budaya, pertahanan dan keamanan, serta pertimbangan dan syarat lain yang memungkinkan daerah itu dapat

menyelenggarakan dan mewujudkan tujuan dibentuknya daerah dan diberikannya otonomi daerah.¹

Salah satu mobilitas informasi adalah aspek pelayanan masyarakat. Saat ini, dengan luas daerah dan jumlah penduduk yang tinggi, kota Makassar membutuhkan konsentrasi pengelolaan yang lebih tinggi dalam meningkatkan pelayanan. Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi Internet.

Penerapan *E-government* dalam pelayanan publik merupakan suatu tuntutan serta kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap kalangan pemerintah, dimana hal ini telah diatur sesuai dengan Keputusan Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* , dan berkaitan dengan Pelayanan Publik yang berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2009. Dimana setiap peraturan ini merujuk kepada perbaikan dalam kuliatas pelayan publik, meningkatkan transparansi, efisiensi serta menciptakan Good Governance.

Produk *E-government* yang dikembangkan oleh pemerintah daerah beragam. Keragaman ini dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa indikator seperti : platform, target pengguna, tujuan pembuatan, dan indikator lainnya. Website merupakan salah satu produk *E-government* sebagai media untuk meningkatkan minat dan kesempatan kepada

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

masyarakat dalam menyediakan pelayanan publik dan umpan balik dari masyarakat (Satriya, 2006). Sehingga tercapai penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efektif.

Melalui website, pemerintah dapat memberikan sejumlah informasi yang ditujukan kepada masyarakat, bisnis, atau kepada sesama pemerintahan. Website adalah muara dari seluruh kekayaan informasi yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang digunakan sebagai penunjang pengembangan dan pelaksanaan *E-government*.

Pada tahun 2018, Perserikatan Bangsa – Bangsa (PBB) merilis hasil survei peringkat *E-Government Development Index* (EGDI). Pada tahun tersebut Indonesia mendapat peringkat ke 107 EGDI , naik 9 peringkat dari tahun 2016 yang menduduki peringkat 116 di dunia . Sedangkan peringkat Indonesia di ASEAN berada di peringkat ke – 7 setelah Vietnam dan masih sama seperti tahun 2016. Nilai rata-rata EGDI Indonesia juga masih berada di bawah rata-rata di regional Asia Tenggara. Indonesia berada pada angka 0,5258 sedangkan rata-rata EGDI di kawasan Asia Tenggara adalah 0,5555.²

Sejalan dengan konsep *E-government* yang hingga saat ini pemerintah pusat dan daerah masih jalankan. *E-government* sendiri tidak lepas dengan pengguna media digital atau pengakses internet khususnya pengguna yang ada di Indonesia.

² <https://bpptik.kominfo.go.id/2018/08/23/5938/survei-pbb-2018-peringkat-e-government-indonesia/>
(diakses 25 Maret 2020)

Hasil riset *We Are Social*, perusahaan media sosial asal Inggris meungkapkan bahwa pengguna media sosial di Indonesia pada Januari 2018 – Januari 2019 sebanyak 150 Juta (56%) pengguna media sosial dari 268,2 juta penduduk di Indonesia.³

Jika difokuskan pada tingkatan daerah dan relasi pembahasan yang ada. *Lembaga Win and Wise Communcation* (WWCOOM) pada tahun 2016 merilis hasil penelitiannya bahwa penggunaan media digital di Kota Makassar mencapai angka diatas 60.000-an pengguna. Angka ini tentu saja menempati peringkat pertama terkhusus di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan.⁴. Melihat begitu tingginya angka pengguna media digital, menggambarkan bagaimana media digital memberikan gambaran bahwa masyarakat kota Makassar banyak mendapatkan peluang informasi dari media digital yang ada.

Masyarakat pada umumnya dan khususnya masyarakat Makassar pada dasarnya memanfaatkan media digital sebagai sarana hiburan, edukasi, bisnis, informasi dan pelayanan publik lainnya. Sehingga dapat menjadi salah satu cara atau metode untuk menunjukkan keterlibatan masyarakat demi kepentingan bersama di dalam ruang publik. Namun disuatu sisi, terkadang banyak sekali pemanfaatan media

³ Lembaga Riset *We Are Social* , <http://inet.detik.com/cyberlife/d-3912429/130-juta-orang-indonesia-tercatat-aktif-di-medsos> (diakses 25 Maret 2019)

⁴ tekno.rakyatku.com/read/42142/2017/03/15/setelah-makassar-pare-pare-pengguna-internet-tertinggi. (diakses 25 Maret 2019)

digital sebagai sarana untuk mengkritisi kebijakan publik melalui status yang dikirim di media sosial.

Sebagai contohnya, ketika masyarakat mengeluh dan merasakan bahwa pelayanan parkir yang tidak maksimal dan semraut diberbagai kawasan di kota Makassar, begitu juga pembangunan infrastruktur yang terhambat, kemacetan dimana - dimana dan lain sebagainya. Sehingga, melalui media digital, masyarakat dapat menunjukkan bentuk partisipasinya untuk mengkritik fasilitas negara yang belum memadai dan memberikan gambaran pada pemerintah, melalui mekanisme mendengarkan aspirasi secara langsung dan mengambil tindakan secara terintegrasi agar terwujudnya kemaslahatan bersama.

Apalagi jika membahas pelayanan publik yang ada di Kota Makassar, Pemerintah Kota Makasar dinilai belum memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan publik. Di tahun 2018 Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sulawesi – Selatan melakukan survei penilaian kepatuhan terhadap pelayanan publik di 24 kabupaten/kota di Sulawesi Selatan. Hasilnya, Pemerintah kota Makassar masih tergolong didalam zona kuning pelayanan publik atau tingkat kepatuhan yang sedang.⁵

Saat ini, Pemerintah Kota Makassar juga telah menerapkan pelayanan berbasis *E-Goverment*, salah satunya adalah dengan

⁵<https://www.rakyatsulsel.co/2019/02/28/pelayanan-publik-makassar-zona-kuning/>
(diakses 25 Maret 2019)

membangun situs www.makassarkota.go.id. Dengan adanya situs ini, diharapkan agar lebih mudah membantu masyarakat dalam mencari informasi seputar Kota Makassar serta pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Komunikasi yang terjadi dua arah, artinya terdapat komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat atau pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam website ini terdapat fitur saran dan keluhan dimana masyarakat dapat memberikan saran dan keluhannya kepada pemerintah atau dapat juga menyampaikan aspirasinya.⁶ Belum semua lapisan masyarakat memanfaatkan *E-Government* karena tidak semua masyarakat mengerti media Internet, oleh sebab itu hal ini harus menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah kota Makassar agar sistem *E-Government* berjalan secara maksimal.

Dalam penerapan *E-Government* di Kota Makassar, juga bukanlah suatu hal yang sangat mudah dilakukan. Apalagi istilah *E-Government* yang masih cukup awam di kalangan masyarakat. Sejalan dengan pemetaan dan fokus pengembangan *E-Government* tersebut, Pemerintah Kota Makassar mengembangkan suatu sistem pengadaan barang dan jasa publik yang dikelola secara elektronik berbasis web. Pertimbangan yang mendasari kebijakan ini adalah kurang efisiennya sistem pengadaan barang dan jasa secara manual seperti yang selama ini terjadi di banyak daerah.

⁶ Ediman "Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi" Vol. 6 No.1, Juni 2017 : 1 - 14

Namun kebanyakan masyarakat lebih suka metode pelayanan tradisional yang berupa tatap muka langsung, kontak melalui surat. Sistem elektronik untuk publik tersebut dibuka dengan keinginan yang kuat untuk menciptakan sistem yang efisien, transparan, akurat, tepat waktu, dan menghemat anggaran publik.

Penerapan *E-Government* di kota Makassar merupakan salah satu wujud program *Smart City*. Dapat dikatakan bahwa, pemerintah kota Makassar lebih merujuk kepada konsep *Smart City* dalam memperlengkap sistem ataupun cara kerja pemerintah dengan lebih kompeten. Dengan berjalannya program *Smart City*, diharapkan dapat mengoptimalisasikan penggunaan sistem Teknologi Informasi pada sistem pemerintahan (*E-Government*), sehingga tercipta lingkungan kerja yang efektif, efisien, serta transparan.

Visi dari Kota Makassar dengan menerapkan *E-Government* ialah menjadikan Makassar sebagai Kota dunia yang nyaman untuk semua. Untuk mencapai visi ini maka diperlukannya *Smart City*. Hal ini berarti pemerintah Kota Makassar tidak hanya menciptakan sistem kerja pemerintahan yang efektif, efisien dan juga transparan, namun pemerintah kota harus menciptakan kota pintar atau *Smart City* untuk mendorong perwujudan lingkungan yang berkelanjutan dengan dukungan infrastruktur, ekonomi, kelembagaan dan tata kelola perkotaan

yang lebih mengakomodasi kebutuhan masyarakat, dimana *Smart City* merupakan pendekatan menuju kota layak huni dan berkelanjutan.⁷

E-government Kecamatan merupakan sistem aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kecamatan. Di Kantor Kecamatan Rappocini memiliki beberapa inovasi-inovasi antara lain, *Mini War Room* dan Sistem Pelayanan Motor Lorongta, juga tengah mempersiapkan Posko Terpadu dimana nantinya sebagai tempat pelayanan dari gabungan instansi baik dari Satpol PP, Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Perhubungan, TNI, dan Polri.

Inovasi pertama yaitu inovasi berupa "*Mini War Room*", atau ruang kontrol kamera pengintai. Di ruangan ini terdapat layar yang berisi tangkapan belasan kamera CCTV dari lingkup se-kecamatan Rappocini. seperti "War Room" di Kantor Balai Kota yang memantau kondisi se-Makassar.

Inovasi kedua yaitu program Sipelor atau Sistem Pelayanan Motor Lorong. Program ini sistemnya dari pintu ke pintu. Jadi masyarakat yang membutuhkan pelayanan cukup menghubungi call canter kecamatan, dan petugas dari kantor kecamatan Rappocini akan turun melayani langsung ke rumah warga.⁸

⁷ <https://monicaromaulyweu.wordpress.com/2017/07/16/penerapan-e-government-serta-paradiplomasi-kota-makassar/>

⁸ <https://www.saudagarnews.id/Not/baca/10870/benchmarking-puji-inovasi-pelayanan-kecamatan-rappocini>

Inovasi terbaru yang ada di kecamatan Rappocini yaitu Bank Sampah Teduh Bersinar (Tenar) dimana melaksanakan penimbangan setiap hari Jumat dan mengelolanya menjadi pupuk dengan mesin yang berfungsi menghasilkan pupuk dari sampah-sampah basah di Kantor Kecamatan Rappocini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis membuat pertanyaan penelitian, yakni:

1. Bagaimana wujud inovasi pelayanan publik berbasis *Electronic Goverment (E-Gov)* di Kecamatan Rappocini Kota Makassar?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik berbasis *Electronic Government (E-Gov)* di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan inovasi pelayanan *E-Goverment* di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar
2. Untuk mengetahui dan menggambarkan faktor – faktor yang mempengaruhi penerapan *E-Goverment* di Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Dari segi akademis, penelitian ini akan menambah perspektif civitas akademika prodi ilmu pemerintahan, sebagai bahan kajian ilmu pemerintahan dalam proses pelaksanaan kebijakan pemerintah, dalam hal ini di bidang pelayanan publik dan *E-Government* .
2. Dari segi metodologis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberi nilai tambah yang selanjutnya dapat dikomparasikan dengan penelitian-penelitian ilmiah lainnya, terutama yang mengkaji tentang aplikasi pelayanan publik khususnya Kecamatan Rappocini Kota Makassar
3. Dari segi praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi bagi pemerintahan maupun masyarakat lainnya secara meluas mengenai aplikasi pelayanan publik khususnya yang ada di Kecamatan Rappocini Kota Makassar

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka pada dasarnya merupakan ringkasan atau rangkuman dan teori yang ditemukan dari sumber bacaan (*literature*) yang ada kaitannya dengan tema yang akan diangkat dalam penelitian. Kajian pustaka dalam penelitian ini meliputi kegiatan mencari, membaca, mengevaluasi, menganalisis dan membuat sintesis laporan-laporan penelitian dan teori, serta pendapat yang berhubungan dengan penelitian.⁹

Dalam membahas dan mengkaji masalah pada penelitian ini, penulis membutuhkan landasan konsep yang kokoh untuk mendukung penelitian ini. Landasan konsep tersebut digunakan sebagai alat analisis terhadap permasalahan yang diangkat.

2.1 Konsep Inovasi

2.1.1 Pengertian Inovasi

Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.

⁹repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/.../9708/SKRIPSI%20UTUH%20PDF.pdf? (diakses 26 Maret 2019)

Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen di pasar. Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti.

Menurut Rosenfeld dalam Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru.

Namun menurut Vontana (2009:20), inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat

diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan. Hampir sama dengan inovasi organisasi menurut Sutarno (2012:134-135) yang didefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif.

Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa. Inovasi organisasi mendorong individu untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi untuk tantangan organisasi. Semua organisasi bisa berinovasi termasuk untuk organisasi perusahaan, rumah sakit, universitas, dan organisasi pemerintahan. Pentingnya nilai, pengetahuan dan pembelajaran dalam inovasi organisasi sangat penting. Menurut Yogi dalam LAN (2007:115), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif.

Menurut Rogers dalam LAN (2007:115) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produk yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Menurut Rogers dalam LAN (2007:116) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

- a) Keuntungan Relatif Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b) Kesesuaian Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

- c) Kerumitan Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
- d) Kemungkinan Dicoba Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
- e) Kemudahan diamati Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya. Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi.

Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu:

1) Manfaat pada Tingkat Proses

- a. Menghemat biaya: mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi.
- b. Menghemat waktu: mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.
- c. Mengurangi keterbatasan: dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat.
- d. Keputusan yang lebih baik: pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.

2) Manfaat pada Tingkat Pengelolaan

- a. Merubah perilaku aparatur: mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional atau nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.
- b. Merubah perilaku masyarakat: partisipasi yang lebih besar terhadap proses pemerintahan dan memperluas kesempatan

pemasok untuk ambil bagian dalam pelayanan pengadaan barang atau jasa.

- c. Pemberdayaan: meningkatkan keseimbangan kekuatan antar kelompok, melalui kemudahan, akses ke informasi pemerintahan. Pemberdayaan aparatur lebih meningkat melalui akses ke informasi yang dibutuhkan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, pemberdayaan pemasok melalui akses ke informasi tentang pengadaan barang dan jasa dan pemberdayaan manajer melalui akses ke informasi mengenai stafnya dan sumberdaya lainnya.

2.1.2 Ciri-ciri Inovasi

Berikut ini terdapat beberapa ciri-ciri inovasi, terdiri atas:

- a. Memiliki kekhasan / khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
- b. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar Orsinalitas dan kebaruan.
- c. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang yang tidak tergesa-gesa, namun keg-inovasi dipersiapkan

secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.

- d. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

2.1.3 Karakteristik Inovasi

Inovasi bukan hanya menciptakan sesuatu yang baru, namun juga memiliki karakteristik tertentu sehingga suatu produk layanan atau proses merupakan dapat dikatakan sebagai inovasi. Lalu apakah karakteristik inovasi? Rogers (1983) mengemukakan lima karakteristik inovasi:

- a. Keunggulan relati (*relative advantage*)

Keunggulan relative adalah derajat di mana suatu inovasi dianggap lebih baik/unggul dari yang pernah ada. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan.

- b. Kompatibilitas (*compatibility*)

Kompatibilitas adalah derajat di mana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide baru tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah.

c. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan adalah derajat di mana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami oleh pengadopsi, semakin cepat suatu inovasi dapat diterima.

d. Kemampuan diujicobakan (*trialability*)

Kemampuan untuk diuji cobakan adalah derajat di mana suatu inovasi dapat diuji coba batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diujicobakan dalam setting sesungguhnya, umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi harus mampu mengemukakan keunggulan.

e. Kemampuan untuk diamati (*observability*)

Kemampuan untuk diamati adalah derajat di mana hasil suatu inovasi dapat dilihat orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau kelompok orang tersebut mengadopsi.

2.1.4 Jenis-Jenis Inovasi

Berikut ini terdapat beberapa jenis-jenis inovasi, terdiri atas:

a. Penemuan

Kreasi suatu produk, jasa, atau proses baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Konsep ini cenderung

disebut revolisioner. Contohnya, penemuan pesawat terbang oleh Wright bersaudara, telepon oleh Alexander Graham Bell.

b. Pengembangan

Pengembangan suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep seperti ini menjadi aplikasi ide yang telah ada berbeda. Misalnya, pengembangan McD oleh Ray Kroc.

c. Duplikasi

Peniruan suatu produk, jasa, atau proses yang telah ada. Meskipun demikian duplikasi bukan semata meniru melainkan menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar lebih mampu memenangkan persaingan. Misalnya, duplikasi perawatan gigi oleh Dentaland.

d. Sintesis

Perpaduan konsep dan faktor-faktor yang sudah ada menjadi formulasi baru. Proses ini meliputi pengambilan sejumlah ide atau produk yang sudah ditemukan dan dibentuk sehingga menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru. Misal, sintesis pada arloji oleh Casio.

2.1.5 Prinsip-Prinsip Inovasi

Berikut ini terdapat beberapa prinsip-prinsip inovasi, terdiri :

a. Prinsip Keharusan

1. Keharusan menganalisis peluang

Semua sumber peluang inovatif harus dianalisis secara sistematis. Tujuannya adalah

mencari peluang yang benar-benar sesuai dengan inovasi yang akan dilakukan.

2. Keharusan memperluas wawasan

Makin banyak hal-hal baru yang kita dapat, makin mudah bagi kita untuk mencari gagasan yang inovatif, memperluas wawasan dapat dilakukan dengan cara lebih banyak membaca, melihat, mendengar dan merasakan

3. Keharusan untuk bertindak efektif

Syarat bagi keefektifan sebuah inovasi adalah kesederhanaan sehingga timbul pernyataan “hal ini sebetulnya sederhana, mengapa tak terpikirkan sebelumnya”.

b. Prinsip Larangan

1. Larangan untuk berlagak pintar

Jangan melakukan hal yang melebihi kemampuan yang dimiliki karena hal tersebut akan mengakibatkan kegagalan.

2. Larangan untuk rakus

Tetaplah focus pada tema inovasi yang telah dipilih. Semakin kita menjauh dari tema tersebut akan makin menyebar pekerjaan yang dilakukan dan ini juga akan mengakibatkan kegagalan.

3. Larangan untuk berpikir terlalu jauh kedepan

Semakin kita berpikir terlalu jauh kedepan semakin banyak unsur ketidakpastian yang dihadapi termasuk juga ketidakpastian untuk mencapai keberhasilan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan "*what government does is public service*". Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan

publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan- akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai *“the delivery of a service by a government agency using its own employees”* dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Pelayanan Publik di Kota Makassar terus menjadi perhatian utama Pemerintah Kota. Olehnya, di setiap kecamatan di Makassar telah menerapkan standar khusus dalam pelayanan di kantor kecamatan dan kelurahan. Ruang pelayanan publik yang berada di Kecamatan Rappocini bisa menjadi contoh bagi 13

kecamatan lainnya di Kota Makassar. Pasalnya di ruang tersebut dilakukan inovasi dalam pelayanan publik oleh aparat pemerintah yang dapat menjawab persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat dengan cepat.

2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan publik:

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan:
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
 - 4) Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- 5) Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.
- 6) Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 7) Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.
- 8) Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai,mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
- 10) Kejujuran: cukup jelas
- 11) Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
- 12) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas,

sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

- 13) Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- a) Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar – benar diterapkan.
- c) Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar – benar diperlukan.
- e) Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus

irumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

- f) Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- g) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- h) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- i) Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak – hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- j) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya Pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.¹⁰

¹⁰ <http://eprints.umm.ac.id/35916/3/jiptumpp-gdl-ekaaprilia-49115-3-babii.pdf>

2.3 Konsep *E-Government*

2.3.1 Definisi E-Government

E-Government merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. *E-Government* biasa dikenal *E-Gov*, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. *E-Government* adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Pemerintah New Zealand melihat *E-Government* sebagai sebuah fenomena sebagai berikut: "*E-Government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient acces to government information and services, to improve the quality of the*

services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes.”

Menurut Clay G. Wescott, *E-government is the use of information and communications technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow a greater public access to information, and make government more accountable to citizens.*¹¹

2.3.2 Manfaat E-Government

Tanpa mengecilkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *E-Government*, yaitu masing-masing adalah:

- a) Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antar pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);dimana
- b) Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
- c) Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

¹¹ <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1819/BAB%20II.pdf?sequence=9>

Secara jelas dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *E-Government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al-Gore dan Tony Blair (dalam Indrajit 2002:4), telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- e. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra

pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

Dengan kata lain, negara-negara maju memandangkan bahwa implementasi *E-Government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara tidak dapat ditunda-tunda, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang holistic, yang pada akhirnya akan memberikan/mendatangkan keunggulan kompetitif secara rasional.

2.3.3 Pemicu utama *E-Government*

Dilihat dari sejarahnya, konsep *E-Government* berkembang karena adanya 3 (tiga) pemicu (*drivers*) utama, yaitu:

- a. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus

terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global. Jika dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada sisi pemerintahan (*supply side*), maka saat ini bergeser kearah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi (karena untuk dapat bergaul dengan mudah dan efektif dengan masyarakat negara lain, masyarakat di sebuah negara harus memiliki sebuah lingkungan yang kondusif – dimana hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah).

- b. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarakan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara di dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun. Tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak

langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah pers, sosial, agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya) karena adanya teknologi ini. Inilah alasan lain mengapa pemerintah dipaksa untuk mulai mengkaji fenomena yang ada agar yang bersangkutan dapat secara benar dan efektif mereposisikan peranan dirinya.

- c. Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Keintiman antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan, dan lainlain) telah membuat terbentuknya sebuah standard pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta ini tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standard kualitas pemberian pelayanan. Dengan kata lain, secara tidak langsung tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi; bahkan jika terbukti terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan uang rakyat, masyarakat tidak segan-segan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah melalui demonstrasi atau jalur-jalur lainnya.

2.3.4 Klasifikasi *E-Government*

a. *Government to Citizens*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat).

Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi e-Government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, 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 entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi 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.

c. *Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

d. *Government to Employess*

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

2.3.5 Jenis-jenis Pelayanan pada *E-Government*

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *E-Government*. salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- a. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *E-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- b. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

2.4 Konsep *E-government* Kecamatan

2.4.1 Pengertian *E-Government* kecamatan

E-government Kecamatan merupakan system aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses

transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kecamatan. Aplikasi *E-government* Kecamatan diperuntukkan bagi kecamatan dalam mengelola administrasi data kependudukan. Dengan *E-government* Kecamatan pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, Surat pengantar, dan lain sebagainya dapat dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman dan lengkap di server Telkom.

Aplikasi layanan *E-government* kecamatan ini dapat digunakan dengan mudah, karena pelanggan (Kecamatan) tidak perlu menginstall aplikasi di komputer pengguna. Aplikasi *E-government* kelurahan yang sudah *web base* (bisa dilihat langsung dari komputer yang terhubung ke internet dengan menggunakan browser seperti *Internet Explorer*, *Mozilla Firefox*, dll) menggunakan infrastruktur TELKOM, sehingga aplikasi ini sudah 100% *cloud computing*. Bahkan saat ini sudah ada aplikasi *E-government* kecamatan Rappocini yang dapat di download secara di telepon genggam masyarakat yang menggunakan Android.

2.4.2 Manfaat *E-government* di Kecamatan

- a. Efisiensi dan implementasi dalam pengelolaan Administrasi yang berbasis IT
- b. Meningkatkan produktifitas dalam bekerja, karena bantuan *IT Tools* yang sangat mudah dalam pengoperasiannya tanpa harus menyediakan tenaga IT di Kecamatan
- c. Penerapan *Cloud Computing* di Kecamatan yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan

2.5 Kerangka Pikir

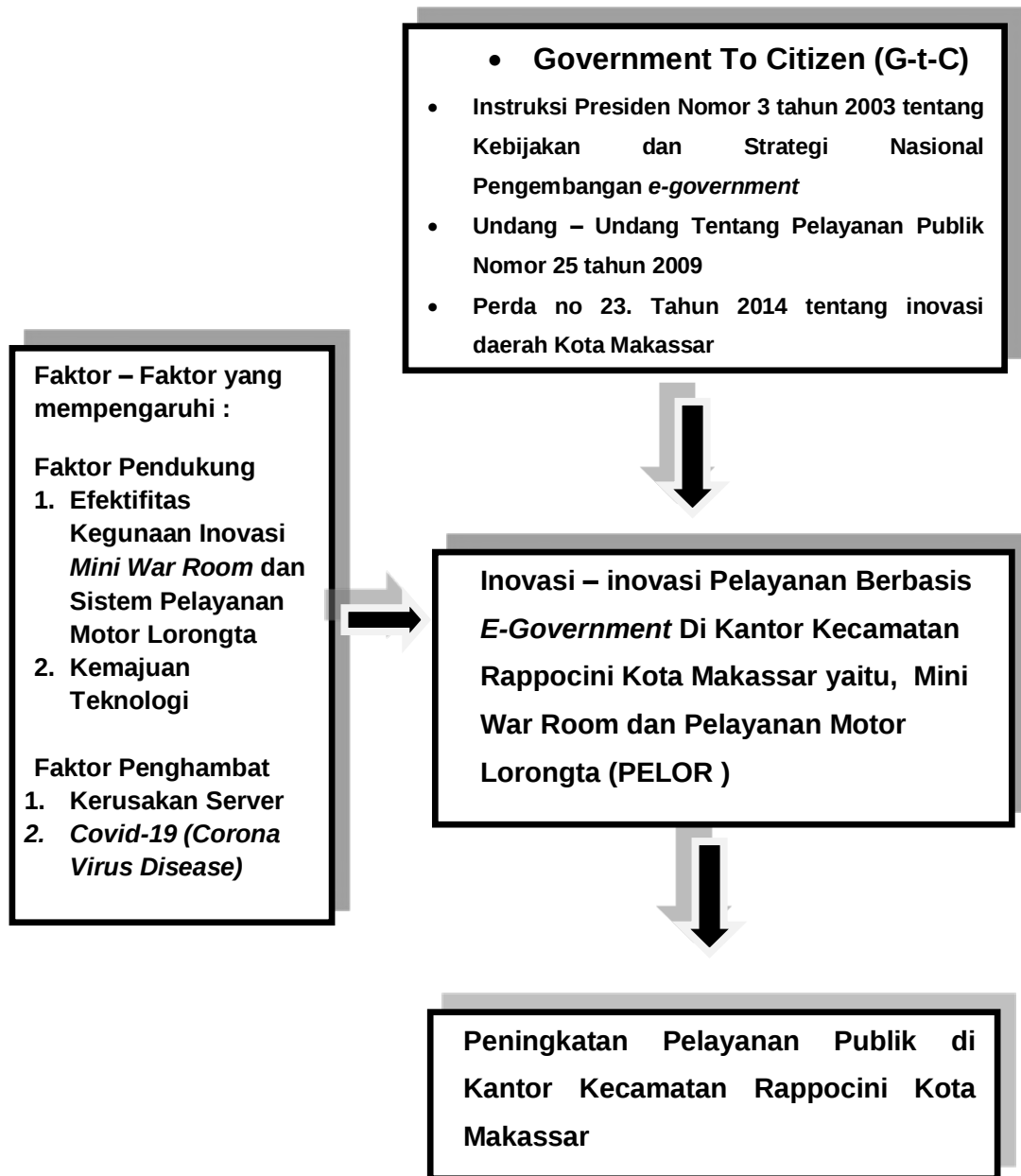
Kemajuan teknologi dan informasi sangat begitu pesat, begitupun dengan perkembangannya di bidang pemerintahan. Penerapan Teknologi dan informasi pada bidang Pemerintahan menjadi solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada masyarakat, seperti pelayanan publik berbasis *E-government*.

E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasiskan elektronik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Untuk membantu mengimplementasikan *E-government* di Indonesia, Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-*

government. Melalui Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 pemerintah menginstruksikan kepada beberapa pejabat lembaga pemerintahan termasuk gubernur dan bupati/walikota untuk mengambil langkah-langkah demi terlaksananya *E-government* secara nasional, merumuskan dan melaksanakan rencana tindak lanjut dan berkordinasi dengan Menteri Komunikasi dan Informasi, dan melaksanakan instruksi dengan sebaik-baiknya.

Wujud implementasi pelayanan publik yang berbasis *E-government* telah dilakukan oleh kota Makassar khususnya kecamatan Rappocini dalam memberikan pemanfaatan kemudahan pelayanan publik dan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Untuk lebih jelasnya dari uraian tersebut maka dapat disusun suatu Kerangka Konsep yang dijabarkan melalui skema berikut:

Gambar 1 Bagan Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada implementasi *E-government* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Agar dapat menerapkan metode ilmiah dalam penelitian ini maka diperlukan suatu desain penelitian, yang mampu memahami situasi secara mendalam, menemukan pola yang sesuai dengan kondisi penelitian yang akan dikerjakan. Desain penelitian harus mengikuti metode penelitian. Komponen yang perlu diperhatikan dalam mengadakan penelitian antara lain:

3.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan menggambarkan dan bermaksud menjelaskan mengenai implementasi *e-government* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar Kota Makassar, dengan estimasi waktu penelitian selama 2 bulan.

3.3 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara representative, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Adapun informan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Camat Kecamatan Rappocini
- b. Sekretaris Kecamatan Rappocini
- c. Staf Kecamatan Rappocini
- d. Sekretaris Kecamatan Tamalate
- e. Staf Kecamatan Tamalate
- f. Lurah Bonto Makkio Kecamatan Rappocini
- g. Lurah Balla Parang Kecamatan Rappocini
- h. Masyarakat Kecamatan Rappocini

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data karena masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap implementasi *E-government* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
- b. Wawancara (*Interview*), yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengadakan tanya jawab dengan informan yang telah ditentukan.
- c. Studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan *E-government* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar
- d. Dokumentasi data online, data yang dikumpulkan menggunakan teknik ini seperti studi kepustakaan diatas. Namun yang akan membedakan hanya media tempat pengambilan data atau informasi. Teknik ini memanfaatkan data online, yakni menggunakan fasilitas internet.

3.5 Jenis Data

Dalam penelitian ini, data akan diperoleh dari dua sumber, yaitu :

- a. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari informan, dengan memakai teknik pengumpulan data berupa *interview*

(wawancara) serta melakukan observasi (pengamatan langsung) terhadap objek penelitian.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan laporan, maupun arsip-arsip resmi, serta literatur lainnya yang relevan dalam melengkapi data primer penelitian.

3.6 Fokus Penelitian

Untuk memberikan suatu pemahaman agar memudahkan penelitian ini maka penulis memberikan beberapa batasan penelitian, dan fokus penelitian ini yang dioperasionalkan melalui beberapa indikator sebagai berikut :

- a. *E-Government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Untuk mendukung keberhasilan implementasi *E-government*, maka pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Sehingga adanya Instruksi Presiden tersebut dapat menjadi langkah awal untuk menerapkan penggunaan teknologi informasi dalam bidang pemerintahan

- b. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat (Undang – Undang No 25 Tahun 2009).
- c. Implementasi adalah tindakan – tindakan yang dilakukan baik oleh individu – individu/pejabat – pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan – tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

3.7 Teknik Analisis Data

Berangkat dari penelitian ini, untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dan diseleksi digunakan teknik analisis data deskriptif-kualitatif, yaitu data-data yang telah dihimpun dan dikumpulkan baik primer maupun sekunder selanjutnya disusun, dianalisis, diinterpretasikan untuk kemudian dapat diambil kesimpulan sebagai jawaban atas masalah yang diteliti. Pengambilan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan secara induktif yaitu dari data dan fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang konkret, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus itu digeneralisasikan atau dianalisis ketingkat abstraksi yang lebih tinggi.