

**SKRIPSI**  
**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MELAYANI KELUHAN**  
**MASYARAKAT DI KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)**  
**KOTA MAKASSAR**

**MUHAMMAD SYAIFULLAH ANSYHARIPUTRA**

**E011181010**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**

**2023**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### ABSTRAK

**Muhammad Syaifullah Ansyhariputra (E011181010), Penerapan E-Government Dalam Melayani Keluhan Masyarakat Di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. xv + 101 Halaman + 11 Gambar + 3 Tabel + 34 Pustaka + Lampiran, dibawah bimbingan Dr. Suryadi Lambali, M.A. dan Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si.**

E-Government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terkait bagaimana Level Penerapan E-Government di Kantor PDAM kota Makassar Dalam Melayani Keluhan Masyarakat. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dimana jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi secara langsung di lapangan, sedangkan data sekunder bersumber dari data yang diperoleh dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar dengan menggunakan lima indikator dalam mengetahui penerapan E-Government menurut Fietkiewicz, Mainka, dan Stock (2017) yaitu, Penyebaran Informasi, Komunikasi, Transaksi, Interoperabilitas, dan Partisipasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan E-Government Dalam Melayani Keluhan Masyarakat di Kantor PDAM sudah cukup memenuhi standar, dilihat dari aksesibilitas kanal-kanal yang telah dibuat oleh PDAM untuk pelanggan mudah dipahami, Respon dari PDAM terhadap keluhan Pelanggan yang cepat, Adanya transaksi pembayaran secara online yang membuat pelanggan lebih fleksibel dalam melakukan aktivitas sehari-hari, perangkat-perangkat yang memadai, dan keikutsertaan pelanggan dalam pelayanan berbasis elektronik di Kantor PDAM kota Makassar, akan tetapi masih ada beberapa pelanggan yang sering tidak mendapatkan informasi mengenai adanya gangguan terhadap air mereka dan tidak adanya fitur untuk memberikan saran dan masukan terhadap PDAM dalam menjalankan pelayanan berbasis elektronik

**Kata Kunci: E-Government, Keluhan, Aplikasi**



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

## ABSTRACT

**Muhammad Syaifullah Ansyhariputra (E011181010), Application of E-Government in Serving Community Complaints at the Makassar City Regional Drinking Water Company (PDAM) Office. xv + 101 Pages + 11 Pictures + 3 Tables + 34 References + Attachments, under the guidance of Dr. Suryadi Lambali, M.A. and Rizal Pauzi, S.Sos., M.Sc.**

E-Government is a government system process by utilizing ICT (Information, Communication, and Technology) which is used as a tool to facilitate the communication and transaction process to the public, business organizations, government agencies, and their employees. In order to efficiency, effectiveness, transparency, and government accountability to its citizens can be achieved

In general, this study aims to find out how the Level of E-Government Implementation at the Municipal Waterworks of Makassar City in Serving Community Complaints. The method used in this study is descriptive qualitative with the data sources used are primary and secondary data. Primary data was obtained through interviews and direct observation in the field, while secondary data comes from data obtained from the Municipal Waterworks of Makassar City using five indicators to find out the implementation of E-Government according to Fietkiewicz, Mainka, and Stock (2017), namely, Information Dissemination, Communication, Transactions, Interoperability, and Participation

This study shows that the implementation of E-Government in Serving Community Complaints at the Municipal Waterworks of Makassar City is sufficient to meet the standards, seen from the accessibility of the channels that have been made by the Municipal Waterworks of Makassar City for easy-to-understand customers, the response to customer complaints is fast, the presence of online payment transactions which makes customers more flexible in carrying out their daily activities, adequate devices, and customer participation in electronic-based services at the Municipal Waterworks of Makassar City. However, there are still some customers who often do not receive information about disturbances to their water and do not there is a feature to provide advice and input to the Municipal Waterworks of Makassar City in running electronic-based services.

**Keywords: E-Government, Complaint, Aplication**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD SYAIFULLAH ANSYHARIPUTRA

NIM : E011 18 1010

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MELAYANI KELUHAN MASYARAKAT DI KANTOR PDAM KOTA MAKASSAR adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 11 April 2023

Yang Menyatakan



MUHAMMAD SYAIFULLAH ANSYAHRIPUTRA





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

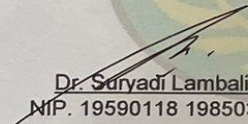
Nama : MUHAMMAD SYAIFULLAH ANSYHARIPUTRA  
NIM : E011 18 1010  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul : PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM  
MELAYANI KELUHAN MASYARAKAT DI KANTOR  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KOTA MAKASSAR

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

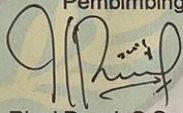
Makassar, 13 April 2023

Menyetujui

Pembimbing I

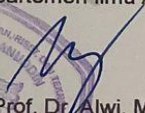
  
Dr. Suryadi Lambali, M.A.  
NIP. 19590118 198503 1 006

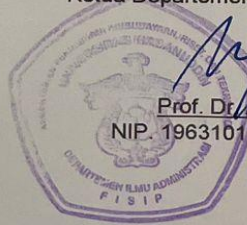
Pembimbing II

  
Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

  
Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP. 19631015 1989031006





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MUHAMMAD SYAIFULLAH ANSYHARIPUTRA  
NIM : E011 18 1010  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul : PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM  
MELAYANI KELUHAN MASYARAKAT DI KANTOR  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KOTA MAKASSAR

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,  
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Hasanuddin.

Makassar, 13 April 2023

#### Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Suryadi Lambali, MA.

Sekretaris Sidang : Rizal Pauzi, S.Sos., M.Si

Anggota : 1. Drs. Luthfi Atmansyah, MA.

: 2. Drs. Nelman Edy, M.Si.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh*

Syukur Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmah, karunia dan ridho-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penerapan E-Government Dalam Melayani Keluhan Masyarakat Di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar”. Skripsi ini dibuat dan diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelas S.A.P pada Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Sholawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada junjungan dan panutan umat yang dimuliakan oleh Yang Maha Mulia, yang membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yaitu junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kendala yang dihadapi oleh penulis. Terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan ilmu, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati menerima saran dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan karya ini kedepannya.

Banyak pihak yang mendukung dan menjadi penyemangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini dengan segala rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **Drs. M. Asri** dan **Sitti Rohani Kasim** yang telah banyak membantu dan mendukung baik secara moril dan materil serta motivasi dan doa yang selama ini beliau panjatkan kepada Allah SWT buat penulis. Terima kasih atas pengorbanan di setiap tetes keringat, air mata

dan kasih sayangnya yang senantiasa diberikan kepada penulis dari kecil sampai sekarang sehingga penulis dapat berada pada titik ini. Terima kasih juga kepada kakak saya Sitti Megawaty Ansyhariputri yang sangat saya sayangi dan kasihan yang senantiasa membantu selama perjalanan penulis dalam menyelesaikan studi. Dengan hati yang tulus dan penuh harap penulis mendoakan mereka agar senantiasa dalam lindungan Allah SWT, Aamiin.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. Suryadi Lambali, M.A. sebagai dosen pembimbing 1 (satu) dan Pak Rizal Pausi, S.Sos.,M.Si sebagai dosen pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan waktunya memberikan ilmu, masukan, arahan, maupun dorongan yang sangat berarti sejak awal studi hingga persiapan serta terselesaikannya skripsi ini.

Penulis sendiri menyadari bahwa penyusunan skripsi ini juga tidak akan berhasil tanpa bantuan, dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak **Dr. Phil. Sukri, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta wakil dekan, staf dan jajarannya.
3. Bapak **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

4. Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP.** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
5. Bapak **Dr. Suryadi Lambali, M.A.** sebagai dosen pembimbing I dan Bapak **Rizal Pauzi, S.Sos, M.Si** sebagai dosen pembimbing II dan sebagai dosen penasehat akademik yang telah memberikan arahan, masukan serta waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak **Drs. Luthfi Atmansyah, M.Si.** dan bapak **Drs. Nelman Edy, M.Si** sebagai dosen penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan.
8. Seluruh **staf Departemen Ilmu Administrasi** dan **staf di lingkup FISIP Unhas** tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Terima kasih kepada Seluruh Pegawai **Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar** atas bantuan, informasi dan waktu yang diberikan serta telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
10. Terima kasih kawan seperjuangan **LENERA 2018** yang menjadi keluarga baru selama menjalani kehidupan selama di kampus. Terima kasih atas momen-momen kebersamaannya, suka duka yang dilalui, canda tawa dan bantuan yang tak terhingga selama proses perkuliahan. Semoga harapan dan cita-cita kalian dapat tergapai dan tetap merawat serta menjaga hubungan kekeluargaan kita hingga nanti.

11. Terima Kasih Keluarga **HUMANIS FISIP UNHAS** yang menjadi tempat belajar, berproses, dan berkembang selama berorganisasi penulis dengan kekeluargaan dan kebersamaan yang tak terlupakan selamanya.
12. Terima Kasih **Departemen Minat dan Bakat HUMANIS FISIP UNHAS** (Azhimi, Yurike, Susan, Novia, Tika, Ilham, Adi , dan Aura) yang menjadi *partner* selama kepengurusan.
13. Terima Kasih **Keluarga BPS** (Dian, Kak Nita, Didit, Dimas, Dika, Pange, Uci, Rizky, Om Binus, Mas Tora, Mas Dimas, Dirga, Irdhan, dan Idon) yang menjadi keluarga kecil saya selama berada di Makassar
14. Teman-teman **KKN Gelombang 106 (Tamalanrea 4)** yang senantiasa membangun kerjasama dan keceriaan serta pengalaman yang tak terlupakan. Terima kasih telah bekerjasama memberikan dan menebarkan kebaikan pada sesama.
15. Ana2ka di **RK** (Borju, Dien, Erwin, Azimi, Fendy, Hafiz, Amar, Indra, Inoo, Iqra, Kappi, Hasan, Abe, Andrian, Farhan, Rahmat, Reza, Ricky, Sandi, Sul, Syahrizal, Syahli, Amin, Firman, Jema) dengan berbagai cerita, tindakan, humor, serta perilaku yang tidak disangka-sangka, Terima kasih telah menemani Penulis dalam perjalanan Selama berkuliah.
16. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan para pembaca. Mohon maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Makassar, 15 Maret 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	10
I.3. Tujuan Penelitian .....	10
I.4 Manfaat Penelitian .....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
II.1. Konsep Administrasi Publik.....	12
II.1.1 Pengertian Administrasi .....	12
II.1.2. Pengertian Publik.....	13
II.1.3 Pengertian Administrasi Publik.....	14
II.1.4 Pergeseran Paradigma Administrasi Publik.....	16
II.2 Konsep E-Government.....	28
II.2.1 Pengertian E-Government .....	28
II.2.2 Indikator-indikator dalam E-Government .....	33
II.2.3. Tujuan Penerapan <i>e-Government</i> .....	37
II.2.4 Manfaat E-Government.....	38
II.2.5 Klasifikasi E-Government.....	39
II.2.6 Aspek-aspek dalam E-Government.....	40
II.3 Konsep Pelayanan .....	43
II.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	43
II.3.2 Asas-asas Dalam Pelayanan .....	44
II.3.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	45
II.3.4. Jenis-Jenis Pelayanan .....	47
II. 4 Konsep PDAM .....	48
II.5 Kerangka Berpikir .....	51
METODE PENELITIAN.....	53
III.1 Pendekatan Penelitian .....	53

III.2 Lokasi Penelitian.....	53
III.3 Fokus Penelitian .....	53
III.4 Jenis dan Sumber Data .....	54
III.5 Narasumber atau Informan .....	55
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	55
III.7 Teknik Analisis Data .....	56
GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	58
IV.1 Gambaran Umum Kota Makassar .....	58
IV.1.1 Geografi Kota Makassar.....	58
IV.1.2. Visi dan Misi Kota Makassar.....	60
IV.2 Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Makassar.....	61
IV.2.1 Sejarah PDAM Kota Makassar .....	61
IV.2.2 Visi Misi PDAM Kota Makassar .....	63
IV.2.3 Susunan Struktur Organisasi.....	64
IV.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi PDAM.....	65
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	72
V.1 Information Dissemination (Penyebaran Informasi) .....	73
V.2 Communication (Komunikasi).....	78
V.3 Transaction (Transaksi).....	84
V.4 Interoperability (Interoperabilitas) .....	88
V.5 Participation (Partisipasi).....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	94



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Jumlah aduan pelanggan per-wilayah dalam 3 bulan Terakhir (November-Desember-Januari) .....	8
Gambar II.1 Kerangka Berpikir .....	52
Gambar IV.1 Peta Kota Makassar.....	60
Gambar IV.2 Struktur Organisasi PDAM Kota Makassar.....	64
Gambar V.1 Tampilan Konten Pengaduan Keluhan Melalui Website .....	73
Gambar V.2 Pelayanan RUANG PUBLIK .....	74
Gambar V.3 Salah satu Media Lokal Yang Bekerjasama dengan PDAM .....	76
Gambar V.4 Pemberitahuan Mengenai Adanya Gangguan .....	77
Gambar V.5 Komunikasi antara pihak PDAM Melalui Via Sosial Media.....	80
Gambar V.6 Jumlah Penggunaan Kanal Dalam Mengadukan Keluhan .....	83
Gambar V.7 Info Tagihan dan beberapa <i>E-Wallet dan E-Commerance</i> Yang Bekerjasama dengan PDAM Dalam Melakukan Transaksi Secara Online .....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Perubahan Paradigma Administrasi Dari Denhardt & Denhardt (2004).....	25
Tabel II.2. Peneliti Terdahulu.....	50
Tabel IV.1 Jumlah Penduduk kota Makassar Tahun 2019-2021.....	59

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ditandai dengan kemajuan teknologi informasi dan juga komunikasi. Sistem pelayanan konvensional yang selama ini diterapkan di instansi pemerintah bergeser menjadi sistem pelayanan yang berbasis elektronik. Dalam kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang berdampak bagi kemahslatan masyarakat. Kebutuhan masyarakat yang semakin hari semakin luas membuat para pelaku pelayanan publik harus membuat sebuah terobosan atau inovasi yang dapat memberikan dampak langsung oleh masyarakat. Maka dari itu, sudah semestinya ada pembaruan sistem manajemen modern dengan organisasi sehingga dapat mempendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

Hal ini selaras dengan instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan e-Government. Sistem E-Government sendiri telah ada di Indonesia sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 mengenai Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang berbunyi bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Setelah itu, keluarnya instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government merupakan bukti keseriusan pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* itu sendiri. Pemerintah sendiri telah menginstruksikan agar seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat sudah harus menggunakan sistem *e-Government* dengan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat.

*Electronic Government* sendiri telah mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Perbedaan yang mencolok antara penerapan *e-Government* yang sekarang dengan yang dulu terletak pada cakupan penggunaan sistem komputer/informasi dalam melayani baik masyarakat maupun *stakeholders* lainnya. Pentingnya penerapan *e-Government* antara lain:

1. Mendorong pemerintah yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat
2. Mendorong sisi pemanfaatan dari keterbukaan informasi, dan
3. Mendorong tingkat partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintah.

Pemerintah memiliki tuntutan untuk selalu melakukan penyesuaian serta perkembangan lingkungan. Perubahan organisasi publik dalam merespon tuntutan internal dan eksternal dapat diwujudkan dalam bentuk reformasi, revitalisasi dan pembentukan jejaring pemerintahan (Suwitri, 2011:1). Penyesuaian ini berupaya agar mampu beradaptasi dengan perkembangan global yang secara terus menerus mengalami perubahan seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Baik dari segi internal dan eksternal, perkembangan lingkungan harus mampu dalam melakukan adaptasi. Perubahan internal diantaranya kompleksitas beban kerja organisasi publik dalam menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Faktor eksternal menuntut organisasi publik menjadi lebih fleksibel dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini disebabkan karena dunia usaha yang semakin berkembang pesat menuntut peran-peran organisasi publik mampu mewadahi semua kepentingan dalam kerangka demokrasi.



Reformasi dan revitalisasi peran-peran organisasi publik dilaksanakan secara internal organisasi untuk meningkatkan sikap profesionalisme. *Grand design* reformasi birokrasi Indonesia pada tahun 2010-2025 telah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 yang dimana pada tahun 2014 diharapkan sudah mampu mencapai penguatan dalam beberapa aspek, antara lain: (a) penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme; (b) kualitas pelayanan publik; (c). kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi; (d) profesionalisme SDM aparatur yang didukung oleh sistem rekrutmen dan promosi aparatur yang berbasis kompetensi, transparan, dan mampu mendorong mobilitas aparatur antardaerah, antarpusat, dan antara pusat dengan daerah, serta memperoleh gaji dan bentuk jaminan kesejahteraan yang sepadan dan merata.

Indonesia sendiri merupakan negara yang dikaruniai kekayaan alam yang berlimpah. Melalui kekayaan alam ini sangat mutlak digunakan untuk umat manusia sepanjang masa, demi kebutuhan kehidupan sehari-hari, salah satunya air. Air merupakan hal yang sangat penting dalam keberlangsungan hidup manusia dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari manusia. Mengingat fungsi dan kebutuhan masyarakat akan penggunaan air dan kekayaan alam lainnya, maka tepat kiranya landasan pokok tentang pemanfaat air dan kekayaan alam yang terkandung di wilayah Indonesia diatur dalam UUD 45 pasal 33 ayat (3) yang berbunyi: *“Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”*

Maka dari itu, keberadaan air tidak dapat tergantikan dari kehidupan manusia untuk keberlangsungan kehidupan manusia, salah satunya kebutuhan air

bersih. Kebutuhan air bersih sangat dibutuhkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, masih banyak kendala yang dihadapkan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kebutuhan air bersih, Keluhan paling banyak yaitu dari kualitas air. Masyarakat banyak mengeluh tentang air yang kotor, berwarna kecoklatan, air berbau. Air kotor air berwarna itu diakibatkan karena pengendapan sedimen, gas flure, zat besi ketika air berada didalam pipa yang terkena sinar matahari dan tidak mengalir serta tidak adanya sirkulasi. Kadar zat juga mempengaruhi hasil akhir produksi air walau masih diambang batas layak konsumsi. Selain itu, banyak juga mengeluhkan tentang air yang tidak mengalir sewaktu-waktu / mengalirnya kecil. Pada umumnya, air setiap harinya akan terus mengalir, tapi hal ini dijelaskan karena adanya permukaan tanah yang tidak rata dan pipa air yang dipasang PDAM sesuai dengan keadaan tanah. Hukum air yang selalu mengalir ketempat yang lebih rendah tidak bisa diubah. Sehingga pelanggan di permukaan tanah yang tinggi pun diwajibkan menunggu pelanggan didataran rendah selesai. (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Makassar, Vol. 2, No. 2, April. 2021: 666)

Kendala-kendala diatas sudah menjadi hal yang biasa terjadi dalam pengelolaan air bersih, akan tetapi tidak boleh terus-menerus terjadi. Maka dalam menyikapi kendala tersebut, pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal dengan PDAM. Pengelolaan air bersih di Indonesia di tangani oleh suatu badan usaha milik daerah yang bernama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM tersebar luas di seluruh kota di Indonesia guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. PDAM sendiri memiliki tugas yang bertujuan untuk memberikan

pelayanan yang terbaik bagi masyarakat guna mendapatkan air bersih yang sehat serta memadai bagi keperluan rumah tangga maupun industri guna menaikkan perkembangan ekonomi dan kesehatan masyarakat. PDAM merupakan satu dari beberapa unit dari usaha milik daerah yang bergerak dalam pendistribusian air bersih bagi masyarakat. PDAM bisa kita jumpai hampir di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM sendiri memiliki fungsi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat guna mendapatkan air bersih yang sehat serta memadai bagi keperluan rumah tangga maupun industri guna menaikkan perkembangan ekonomi dan kesehatan masyarakat.

Berdasarkan landasan di atas, maka dapat kita dikatakan bahwa negara kita telah mempunyai niat yang besar untuk menguasai serta mengatur pemanfaatan air (salah satunya air bersih yang digunakan untuk minum) demi memenuhi kebutuhan warga masyarakat secara adil dan merata, maka dalam hal ini penyediaan air minum/bersih memerlukan perencanaan yang matang dan optimal dalam artian perlu ditangani secara efektif dan efisien sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Kebutuhan yang mendasar selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang. Akibat kemajuan diberbagai bidang pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat.

Selaras dengan perwujudan pemerintah pusat, bukti keseriusan pemerintah kota Makassar guna meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* bisa dilihat dari kebijakan-kebijakan walikota Makassar itu sendiri. "Kota dunia" merupakan slogan pemerintah kota Makassar sendiri guna

menyambut sistem pemerintahan yang berbasis elektronik. Sama halnya dengan PDAM kota Makassar sendiri yang sudah menerapkan pelayanan berbasis elektronik yang dimana segala bentuk pelayanan sudah bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Konsumen PDAM di Makassar pada tahun 2021 terhitung sebanyak 177.322 jiwa (Kota Makassar Dalam Angka 2022). Hal ini membuat masyarakat menjadi lebih mudah dalam melakukan aktivitas-aktivitas yang menyangkut dengan PDAM seperti pembayaran, pengecekan informasi, dan mengajukan keluhan.

Masyarakat menjadi lebih mudah dalam melakukan aktivitas-aktivitas yang menyangkut dengan PDAM, karena PDAM sendiri membuat berupa aplikasi, website, *call center*, dan RUANG PUBLIK. RUANG PUBLIK merupakan inovasi baru dari PDAM kota Makassar yang dimana PDAM sendiri membuka segala bentuk pelayanan bagi masyarakat/pelanggan melalui fitur *WhatsApp*. Selain itu, masyarakat dapat mengakses PDAM melalui website dengan laman <http://pdamkotamakassar.co.id/>. Dalam website tersebut banyak memuat konten berupa *profile* dari PDAM, berita-berita terbaru mengenai PDAM, dan mencantumkan beberapa mitra yang terkait. Dan pemerintah kota makassar sendiri membuat pula berupa *call center* bagi masyarakat. *Call center* dibuat agar masyarakat tetap dapat berinteraksi dengan PDAM meskipun tanpa menggunakan internet. *Call center* dapat dihubungi melalui nomor telpon yang tertera (0401)876777.

Akan tetapi, meskipun sudah berbasis elektronik masih banyak kendala yang terjadi di lapangan, salah satunya keluhan dari masyarakat/pelanggan yang menggunakan kanal yang disediakan oleh PDAM baik itu melalui aplikasi yang telah dibuat oleh pemerintah, website, dan call center yang tertera masih belum



terlaksana dengan baik. Banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai air yang mereka gunakan sering kali tidak mendapat respon dari pihak PDAM sendiri, beberapa informasi yang disebarluaskan oleh pihak PDAM yang tidak diketahui oleh beberapa pelanggan. Butuh waktu yang cukup lama untuk di tanggapi bahkan kadang sampai tidak ditanggapi sehingga membuat masyarakat harus mendatangi kantor PDAM ataupun di kantor cabang guna menanyakan apakah keluhan mereka bisa diatasi atau tidak. Hal ini sebenarnya sudah menyimpang dari tujuan pelayanan berbasis elektronik. Yang semestinya segala sesuatu sudah bisa dilakukan secara fleksibel tidak ada Batasan ruang dan waktu membuat masyarakat harus melakukan hal-hal yang dianggap konvensional seperti datang langsung ke kantor. Padahal tujuan dari pelayanan yang berbasis elektronik yaitu guna menfleksibelkan interaksi masyarakat dengan pemerintah, sehingga masyarakat bisa melakukan kapan saja dan dimana saja mengenai pelayanan yang ada di kantor PDAM itu sendiri.

Salah satu keluhan masyarakat mengenai air yang keruh yang terjadi di salah satu kecamatan Rappocini, Makassar. Masyarakat mengeluhkan air yang selalu keruh setiap hujan datang. Meskipun dianggap itu merupakan hal yang normal, mereka berharap itu tidak akan terjadi lagi seterusnya. Karena masyarakat khawatir air yang mereka gunakan berdampak pada Kesehatan mereka dikarenakan mengkonsumsi air tersebut di kehidupan sehari-hari. Seperti dikutip dalam [detiksulsel.com](https://detiksulsel.com) (07 Mei 2022) pejabat direktur utama PDAM Makassar menerangkan bahwa kejadian diatas tidak sampai di jajaran mereka atau dengan kata lain, pihak PDAM sendiri belum pernah mendapatkan keluhan tersebut. Akan tetapi, pejabat direktur utama PDAM memastikan pelayanan (dalam hal ini mengenai keluhan) tetap dibuka meskipun dalam kondisi libur.

Selain itu, dikutip dari makassarterkini.id (25 Juli 2022) penjabat direktur utama PDAM sendiri mengeluhkan lambannya respon dari jajarannya dalam menangani keluhan masyarakat. Beni Iskadar selaku penjabat direktur utama PDAM kota Makassar menyatakan “Bagaimana mau menjadikan perusahaan terdepan jika ada keluhan pelanggan lamban ditangani”. Hal ini menandakan bahwa dalam menangani keluhan, seorang pemimpin yang semestinya tidak mesti turun tangan dalam hal teknis mesti turun tangan dalam menangani keluhan masyarakat. Padahal, sudah menggunakan sistem elektronik, tetapi masih saja belum mampu menanganai permasalahan-permasalahan yang ada.

**Gambar I.1**

**Jumlah aduan pelanggan per-wilayah dalam 3 bulan Terakhir ( November-Desember-Januari)**



sumber : PDAM Kota Makassar (22 Februari 2023)

Berdasarkan diagram diatas, menunjukkan jumlah aduan yang masuk di wilayah 1 sebanyak 101 aduan, wilayah 2 sebanyak 112 aduan, wilayah 3 sebanyak 90 aduan, wilayah 4 sebanyak 104 aduan, wilayah 5 sebanyak 75 aduan, dan wilayah 6 sebanyak 58 aduan. Dengan demikian, total aduan yang masuk ke kantor PDAM selama 3 bulan terakhir sebanyak 540 aduan.

Permasalahan-permasalahan yang ada pada perusahaan PDAM kota Makassar sudah sering terjadi. Salah satu kasus yang terjadi mengenai permasalahan di kantor PDAM kota Makassar yakni terjadi dengan salah satu masyarakat yang tinggal di perumahan Nusa Tamalanrea Indah (April 2021). AM mengeluhkan tingginya biaya bulanan yang dia bayar pada periode bulan tersebut. Narasumber berinisiatif melaporkan hal tersebut ke PDAM melalui website. Akan tetapi AM mengalami kendala yang dimana nomor meteran yang dia masukan tidak dapat di proses melalui website tersebut. Takut biaya yang dibayar nantinya bertambah banyak, maka dari itu Narasumber langsung mendatangi kantor PDAM cabang yang bertempat di Bumi Tamalanrea Permai (BTP). Hal serupa kembali dialami oleh narasumber, sudah 4 hari air di perumahan Nusa Tamalanrea Indah (NTI), tidak mengalir dan membuat dia kesusahan untuk melakukan aktivitas sehari-hari seperti mandi, mencuci, dll. Maka dari itu dia menghubungi call canter di PDAM melalui WhatsApp dan mendapatkan tanggapan seperti akun bisnis (fitur WhatsApp). Lama tak ada respon dari pihak PDAM sehingga membuat narasumber membuka website dari PDAM dan mendapatkan informasi bahwa memang air akan tidak mengalir sampai tanggal 5 Oktober 2022 (25 September 2022)

Dari latar belakang yang terjadi diatas, maka penulis melakukan penelitian ini dengan maksud untuk melihat kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan dan

hal-hal yang berkaitan dengan penerapan *e-Government* dalam melayani keluhan masyarakat di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang dituangkan menjadi judul **“Penerapan E-Government Dalam Melayani Keluhan Masyarakat Di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar”**

## **I.2. Rumusan Masalah**

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka penulis Menyusun rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut

-Bagaimana realisasi dari penerapan pilar-pilar E-Government dalam melayani keluhan masyarakat di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Makassar

## **I.3. Tujuan Penelitian**

Dari uraian permasalahan diatas, maka penulis dapat merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut

-Untuk mendeskripsikan seberapa tuntas PDAM dalam menerapkan E-Government guna melayani keluhan Masyarakat di Kota Makassar.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini, penulis berharap manfaat yang akan didapatkan dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran khususnya untuk pribadi penulis secara umum untuk masyarakat luas. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan



## 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk penulis, penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan memperluas bahan berfikir ilmiah. Hasil dari penelitian mampu menjadi masukan bagi mahasiswa Ilmu Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dunia kerja dan bersosialisasi langsung dengan masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik
- b. Bagi Instansi, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi serta masukan maupun rekomendasi bagi instansi untuk menerapkan konsep *e-government* dengan baik serta pelayanan yang dijadikan objek penelitian
- c. Bagi Universitas, Penelitian ini berguna untuk menambah referensi atau koleksi dari bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Administrasi Publik pada khususnya dan mahasiswa Universitas Hasanuddin kota Makassar

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1. Konsep Administrasi Publik**

##### **II.1.1 Pengertian Administrasi**

Herbert A. Simon dalam (Pasolong, 2019) mendefinisikan bahwa administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Leonard D. White dalam Inu Kencana Syafie dkk dalam (Pasolong, 2019) mendefinisikan administrasi merupakan suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik sektor pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil. Dwight Waldo dalam (Pasolong, 2019), mendefinisikan administrasi adalah suatu daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Dimock & Dimock dalam (Pasolong, 2019), mengatakan bahwa suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Administrasi juga mementingkan aspek-aspek konkrit dari metode-metode dan prosedur-prosedur manajemen.

Menurut The Liang Gie (2009:9) dalam bukunya administrasi perkantoran modern mengatakan bahwa “administrasi memiliki pengertian dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya”. Hal tersebut menyelesaikan bahwa serangkaian kegiatan yang memerlukan proses kerja sama dan bukan merupakan hal yang baru karena dia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya pemidahan manusia. Menurut Irra Chisyanti Dewi (2011: 3) dalam buku pengantar admintrasi mengatakan bahwa “admintrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai perkerjaan tulis menulis atau ketataushaan atau kesekretarisan, yaitu

meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim, menyimpan”.

Menurut Dr. Sondang Siagian (2012:13) administrasi memiliki definisi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut Prajudi Atmosudirdjo adalah “tata usaha atau *office work* yang meliputi kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis, mengetik, korespodensi, kearsipan, dan sebagainya”. (dalam Ayub, 2007:30).

### **II.1.2. Pengertian Publik**

Publik sendiri merupakan kata serapan yang berasal dari bahasa inggris “*public*” yang dimana memiliki arti yang multitafsir yaitu bisa dikatakan sebagai “umum”, “negara”, dan “masyarakat”.

Menurut pendapat dari Karl Mannheim di dalam (Rodiyah dkk, 2021) publik merupakan sekelompok orang yang berkumpul tidak atas dasar interaksi antar perseorangan, namun berdasar reaksi terhadap rangsangan yang sama. Namun, reaksi tersebut tidak dalam bentuk berdekatan secara fisik antara manusia satu dengan yang lainnya

Frederickson dalam (Maksudi, 2017) membedakan kata publik dengan berbagai prespektif, yaitu:

- 1 Publik sebagai kelompok kepentingan (prespektif pluralis).
- 2 Publik sebagai pemilih rasional (prespektif pemilihan publik).
- 3 Publik sebagai pihak yang diwakili (prespektif perwakilan).

- 4 Publik sebagai pelanggan (prespektif penerima pelayanan publik).
- 5 Publik sebagai warga negara.

Hebert Blumer (Rodiyah dkk, 2021) menatakan bahwa publik merupakan sekumpulan orang yang memiliki kesamaan ketertarikan kepada suatu isu dan berusaha dalam mengatasi isu tersebut bersama-sama.

### **II.1.3 Pengertian Administrasi Publik**

Administrasi merupakan satu dari beberapa bidang kajian ilmu sosial. Sementara itu, ilmu sosial merupakan bidang-bidang ilmu yang mengkaji hal-hal yang tidak pasti. Dengan demikian, secara substansial administrasi dapat ditempatkan dalam tantangan yang harus dihadapi dalam perkembangannya, mulai dari konteks administrasi *an sich* sampai dengan administrasi sebagai ilmu (Ali, Faried, 2004:15)

Chandler & Plano dalam Keban (2004:3), mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, serta mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler & Plano menjelaskan bahwa administrasi publik adalah seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur "*public affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu memiliki tujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Berbicara tentang administrasi, administrasi berasal dari dua kata yaitu "*ad+ministere*" dan "*ad+ministrate*" dari bahasa latin. Kemudian, dengan menyatukan dua kata tersebut ke dalam bahasa Inggris, lahirlah kata *administrate*

dan kata bendanya *administration*. Kata “*ad*” pada awal kata *minister* berarti membantu atau menambah, dan melayani, Thoha dalam (Astuti dkk, 2020). Secara sempit, administrasi digunakan sebagai pengendali usaha, sedangkan penyelenggara adalah yang mengerjakan usaha, yaitu Tata Usaha (TU). Menurut P. Siagian (2004) “Administrasi merupakan keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”

Di dalam beberapa literatur mengenai administrasi publik sendiri, ternyata tidak dapat ditemui pengertian tunggal mengenai administrasi publik, akan tetapi bisa dilihat bahwa banyak variasi persepsi yang dikemukakan oleh para ahli administrasi publik (Maksudi, 2017). Oleh sebab itu, Dwight Waldo (1996) pernah mengatakan bahwa harus berhati-hati dalam membicarakan mengenai definisi administrasi publik. Ia mengatakan "Sesungguhnya tidak ada definisi yang tepat tentang *public administration*. Mungkin ada definisi yang ringkas tetapi tidak dapat memberikan penjelasan yang memuaskan". Sementara itu, Dwight Waldo dalam (Maksudi, 2017) juga mengemukakan dua jenis pengertian tentang administrasi publik sebagai pedoman pembahasan, yaitu:

- a. *Public Administration* adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah.
- b. *Public Administration* adalah suatu seni dan ilmu tentang *management* yang dipergunakan untuk mengatur urusan-urusan negara.

Simon dalam Ginanjar (2016) berpendapat bahwa administrasi bersifat universal, yang pertama karena administrasi berkenaan dengan pola perilaku kerja

sama, maka sangat jelas bahwa setiap orang yang terlibat dalam kegiatan bekerja sama dengan orang lain terlibat dalam administrasi. Kedua, dikarenakan setiap orang bekerja sama dengan orang lain selama hidupnya, dia memiliki keterkaitan secara sadar atau tidak dengan administrasi dan berbagai masalahnya. Sebagaimana yang telah dikatakan bahwa administrasi adalah rangkaian pengelolaan kegiatan kerja sama yang dilakukan melalui organisasi dan manajemen dalam mencapai tujuan, Ordway Tead dan Dalton Mc Farland mengatakan bahwa "*Administration is the process and agency which is responsible of the aims for which an organization and its management are to strive.... Etc* (administrasi merupakan suatu proses dan badan yang bertanggungjawab terhadap penentuan tujuan, dimana organisasi dan manajemen digariskan dan sebagainya).

#### **II.1.4 Pergeseran Paradigma Administrasi Publik**

Paradigma sendiri biasa diartikan sebagai perkembangan. *American Heritage Dictionary* menjabarkan paradigma merupakan *A set of assumptions, concepts, and values, and practices that constitutes a way of viewing reality for the community that shares them* (serangkaian asumsi, konsep, nilai-nilai, dan praktek-praktek yang diyakini oleh suatu komunitas dan menjadi cara pandang suatu realitas). Sedangkan menurut Thomas Khun dalam bukunya yang berjudul "*The Structure of Scientific Revolution*" memaknai Paradigma adalah suatu cara pandang , nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan sesuatu masalah , yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada masa tertentu.

Dalam beberapa literatur mengenai administrasi publik baik dari dalam maupun luar negeri secara luas terdapat empat paradigma yang berkembang dalam administrasi publik yaitu: *Old Public Administration (OPA)*, *New Public*

*Administration* (NPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Services* (NPS).

a. *Old Public Administration*

Paradigma administrasi publik dimulai dengan *Old Public Administration* atau administrasi publik lama. Paradigma Administrasi Negara Lama bisa juga disebut dengan sebutan Administrasi Negara Tradisional atau Klasik. Paradigma ini merupakan paradigma yang berkembang sejak awal kelahiran ilmu administrasi negara. Tokoh paradigma ini antara lain adalah pelopor berdirinya ilmu administrasi negara adalah Woodrow Wilson dengan karyanya "*The Study of Administration*"(1887) serta F.W. Taylor dengan bukunya "*Principles of Scientific Management*".

Dalam bukunya "*The Study of Administration*", Wilson mengatakan bahwa masalah utama yang dihadapi pemerintah eksekutif adalah rendahnya kapasitas mengenai administrasi. Untuk mengembangkan birokrasi pemerintah yang efektif dan efisien, diperlukan pembaharuan administrasi pemerintahan dengan jalan meningkatkan profesionalisme manajemen administrasi negara. Maka dari itu, diperlukan ilmu yang diarahkan untuk melakukan reformasi birokrasi guna mencetak aparatur publik yang profesional dan non-partisan. Pelopor teori klasik lainnya adalah Henry Fayol dan Gulick dan Urwick dengan konsep POSDCORB yang merupakan gambaran kegiatan utama dari para eksekutif di dalam organisasi yang meliputi *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting*, dan *budgeting* yang melahirkan beberapa konsekuensi terhadap teori administrasi, seperti dikotomi antara politik dan administrasi sebagai bagian yang sentral dari proses administrasi. Teori administrasi publik klasik sendiri mulai berkembang

pada abad 19 yang dikenal sebagai paradigma pertama yang biasa disebut dikotomi politik administrasi pada tahun 1900-1926. Ada dua tema kunci untuk memahami administrasi negara seperti yang fondasinya telah dikemukakan oleh Woodrow Wilson. *Pertama*, ada perbedaan yang jelas antara politik dengan administrasi. Perbedaan itu dikaitkan dengan akuntabilitas yang mesti dijalankan oleh pejabat terpilih dan kompetensi yang netral dimiliki oleh administrator. *Kedua*, adanya perhatian untuk menciptakan struktur dan strategi pengelolaan administrasi yang memberikan hak organisasi publik dan manajernya yang memungkinkan untuk menjalankan tugas tersebut (Thoha, Miftah, 2008:73). Paradigma ini menitikberatkan pada permasalahan mengenai dimana seharusnya administrasi negara itu berada, dengan tokohnya Frank J. Goodnow dan Leanand D. White yang mengatakan bahwa administrasi negara seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintahan. Namun menimbulkan persoalan diantara kalangan akademisi dan praktisi mengenai dikotomi politik-administrasi.

Pada tahun 1937 merupakan puncak akhir paradigma kedua dengan tokoh Luther H. Gulick dan Lyndall Urwick dalam tulisannya *Paper on the Science of Administration* yang terkenal dengan konsep POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*). POSDCORB adalah suatu istilah yang mencakup tanggung-jawab eksekutif atas suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan staf, koordinasi, pelaporan, dan penganggaran. Dalam adminitrasi model klasik, tugas kunci dari pemerintahan adalah menyampaikan sejumlah pelayanan publik seperti membangun dengan lebih baik, sekolah, rumah, saluran pembuangan serta menyediakan kesejahteraan yang dapat diserahkan kepada aparat pemerintah dan politisi. Administrasi publik menunjukkan dominasinya sebagai pemain utama, namun



adanya sumber pembiayaan dari hasil pungutan pajak masyarakat menjadikan penyelenggaraan administrasi publik menjadi tidak efisien dan menjadi salah satu kritik teori klasik administrasi publik.

Ide atau prinsip dasar dari *Old Public Administration* (Dernhart dan Dernhart, 2003) adalah :

- Fokus pemerintah pada pelayanan publik secara langsung melalui badan-badan pemerintah.
- Kebijakan publik dan administrasi menyangkut perumusan dan implementasi kebijakan dengan penentuan tujuan yang dirumuskan secara politis dan tunggal.
- Administrasi publik mempunyai peranan yang terbatas dalam pembuatan kebijakan dan pemerintahan, administrasi publik lebih banyak dibebani dengan fungsi implementasi kebijakan public
- Pemberian pelayanan publik harus dilaksanakan oleh administrator yang bertanggungjawab kepada "*elected official*" (pejabat/birokrat politik) dan memiliki diskresi yang terbatas dalam menjalankan tugasnya.
- Administrasi negara bertanggungjawab secara demokratis kepada pejabat politik
- Program publik dilaksanakan melalui organisasi hirarkis, dengan manajer yang menjalankan kontrol dari puncak organisasi
- Nilai utama organisasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas
- Organisasi publik beroperasi sebagai sistem tertutup, sehingga partisipasi warga negara terbatas

- Peranan administrator publik dirumuskan sebagai fungsi POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgetting)

*b. New Public Administration*

Setelah konsep POSDCORB, pada tahun 1938 terbit buku karangan Herbert Simon, *Administrative Behavior* yang menginginkan administrasi negara bekerja dengan keharmonisan stimulasi intelektual yang sesuai dengan semestinya. Tokoh lain adalah Fritz Morstein-Marx (*Elements of Public Administration*) yang menerangkan bahwa administrasi dan politik bisa dikotomi. Fritz menunjukkan adanya kesadaran baru mengenai administrasi yang '*value free*' itu sebenarnya adalah value yang berat condongnya ke politik (Suharyanto, Hadriyanus, 2005).

Fase paradigma ketiga dikenal dengan teori-teori neoklasik dari administrasi negara maka yang menarik adalah pandangan Herbert Simon (1947) diatas tentang Konsep Rasionalitas Murni (Pure Rationality) dan Rasionalitas Terbatas (Bounded Rationality) pada proses pengambilan keputusan di dalam organisasi. paradigma ketiga adalah penjelasan mengenai administrasi negara sebagai ilmu politik yang berkembang pada tahun 1950-1970. Fase ini berusaha untuk menetapkan kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dengan ilmu politik. Tahun 1962 administrasi negara bukan lagi dianggap sebagai bagian dari ilmu politik. Menurut Keban, Yeremias T. (2008) muncul paradigma baru yang tetap menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik dimana lokusnya adalah birokrasi pemerintahan. Pada akhirnya pada masa ini administrasi mengalami krisis identitas karena ilmu politik dianggap disiplin ilmu yang sangat dominan dalam administrasi publik.

Paradigma keempat pada periode 1956-1970 adalah masa administrasi negara sebagai ilmu administrasi. Prinsip manajemen dikembangkan kembali secara ilmiah dan mendalam seperti perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern. Pada masa ini terdapat dua jenis administrasi negara yaitu pengembangan ilmu administrasi murni yang berdasarkan pengaruh psikologi sosial dan ilmu administrasi yang menjelaskan mengenai public policy.

Paradigma kelima berkembang sejak 1970 yang menempatkan administrasi negara sebagai administrasi negara. Pengembangan administrasi negara tidak hanya ditujukan pada locus administrasi negara sebagai ilmu murni tetapi juga pengembangan teori organisasi. Perhatian pada teori organisasi terutama ditujukan pada bagaimana dan mengapa organisasi bekerja, perilaku individu dalam organisasi dan bagaimana keputusan diambil dalam organisasi. Dan kemudian berkembang pula ilmu kebijaksanaan (*policy science*), politik ekonomi, proses kebijakan pemerintah dan analisisnya dan cara pengukuran kebijakan.

Pada tahun 1992, terjadi pergeseran paradigma yang dikenal dengan *post bureaucratic paradigm* yang dikemukakan oleh Barzelay tahun 1992 dan oleh Armajani tahun 1997, paradigma ini menekankan; hasil yang berguna bagi masyarakat, kualitas dan nilai, produk dan keterikatan terhadap norma, mengutamakan misi, pelayanan dan hasil akhir (*outcome*), menekankan pemberian hasil bagi masyarakat, membangun akuntabilitas dan memperkuat hubungan kerja, pemahaman dan penerapan norma-norma, identifikasi dan pemecahan masalah serta proses perbaikan yang berkesinambungan, memisahkan pelayanan dan control, memperluas pilihan pelanggan, mengukur dan menganalisis hasil dan memperkaya umpan balik (Keban, Yeremias T, 2005).

c. *New Public Management*

Adanya kritik mengenai teori-teori administrasi klasik dan neoklasik menyebabkan adanya pembaharuan dalam penyelenggaraan administrasi publik sehingga menyebabkan adanya perubahan dalam penyelenggaraan administrasi publik yang kemudian memunculkan konsep baru dikenal dengan *New Public Management*. Konsep ini pada awalnya ingin mengemukakan pandangan baru yang bisa mencerahkan konsep ilmu administrasi. Khusus konsep *New Public Management* biasanya diperlakukan untuk kegiatan bisnis dan sektor privat. Inti dari konsep ini adalah untuk mentransformasikan kinerja yang selama ini dipergunakan dalam sektor privat dan bisnis ke sektor publik. Slogan terkenal yang digunakan adalah mengatur dan mengendalikan pemerintahan tidak jauh bedanya mengatur dan mengendalikan bisnis – *run government like business*.

Tema pokok NPM adalah menggunakan mekanisme pasar sebagai terminologi sektor publik dengan cara para pimpinan dituntut untuk; berinovasi untuk memperoleh hasil yang maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi pemerintah; pemimpin melakukan *steering*, membatasi terhadap pekerjaan atau fungsi mengendalikan, gaya pimpinan yang memberikan arah yang strategis; menitikberatkan pada mekanisme pasar dalam mengarahkan program publik; menghilangkan monopoli pelayanan publik yang tidak efisien yang dilakukan oleh instansi dan pejabat pemerintah; dalam birokrasi publik diupayakan agar para pimpinan brokrasi meningkatkan produktivitas dan menenukan alternative cara pelayanan publik berdasarkan perspektif ekonomi; pimpinan didorong untuk memperbaiki dan mewujudkan akuntabilitas publik kepada pelanggan, meningkatkan kinerja, melakukan restrukturisasi lembaga birokrasi publik, merusmuskan kembali misi organisasi, melakukan *streamlining* pada proses dan prosedur birokrasi dan melakukan desentralisasi proses pengambilan kebijakan.

Hal ini dimaksudkan untuk melakukan kompetisi dalam unit kerja pemerintahan baik secara internal maupun lintas sektor organisasi.

Ide atau prinsip dasar paradigma NPM (Dernhart dan Dernhart, 2003) adalah sebagai berikut :

- Mencoba menggunakan pendekatan bisnis di sektor public
- Penggunaan terminologi dan mekanisme pasar , dimana hubungan antara organisasi publik dan customer dipahami sebagaimana transaksi yang terjadi di pasar.
- Administrator publik ditantang untuk dapat menemukan atau mengembangkan cara baru yang inovatif untuk mencapai hasil atau memprivatisasi fungsi-fungsi yang sebelumnya dijalankan pemerintah
- "steer not row" artinya birokrat/PNS tidak mesti menjalankan sendiri tugas pelayanan publik, apabila dimungkinkan fungsi itu dapat dilimpahkan ke pihak lain melalui sistem kontrak atau swastanisasi.
- NPM menekankan akuntabilitas pada customer dan kinerja yang tinggi, restrukturisasi birokrasi, perumusan kembali misi organisasi, perampingan prosedur, dan desentralisasi dalam pengambilan keputusan

d. *New Public Service*

Secara umum alur pikir NPS menentang paradigma-paradigma sebelumnya (OPA dan NPM). Dasar teoritis paradigma NPS ini dikembangkan dari teori tentang demokrasi, dengan lebih menghargai perbedaan, partisipasi dan hak asasiwarga negara. Dalam NPS konsep kepentingan publik merupakan hasil dialog berbagai nilai yang ada di tengah masyarakat. Nilai-nilai seperti keadilan, transparansi dan akuntabilitas merupakan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam pelayanan publik. Paradigma NPS berpandangan bahwa responsivitas (tanggung

jawab) birokrasi lebih diarahkan kepada warga negara (*citizen's*) bukan *clients*, konstituen (*constituent*) dan bukan pula pelanggan (*customer*). Pemerintah dituntut untuk memandang masyarakatnya sebagai warga negara yang membayarpajak. Dalam suatu negara yang menganut paham demokrasi, sebenarnya warganegara tidak hanya dipandang sebagai *customer* yang perlu dilayani dengan standar tertentu saja, tetapi lebih dari itu, mereka adalah pemilik (*owner*) pemerintah yang memberikan pelayanan tersebut.

Para ahli kewarganegaraan, komunitas dan masyarakat sipil, humanisme organisasional dan adminintrasi publik baru serta post-modernisme membantu menetapkan ide-ide Layanan Publik Baru, yaitu :

1. Melayani penduduk, bukan konsumen (Lebih memfokuskan pada hubungan saling percaya)
2. Mencari kepentingan publik
3. Menilai penduduk lebih dari kewirausahaan
4. Berfikir strategis, bertindak demokratis
5. Menyadari akuntabilitas bahwa itu tidak sederhana
6. Melayani bukan menyetir
7. Menilai orang, bukan hanya produktivitasnya

Dalam pandangan *New Public Service*, administrator publik wajib melibatkan masyarakat (sejak proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi) dalam pemerintahan dan tugas-tugas pelayanan umum lainnya. Tujuannya adalah untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, sesuai dengan nilai-nilai dasar demokrasi, serta mencegah potensi terjadinya korupsi birokrasi. Ada tujuh prinsip NPS yang di kembangkan oleh Denhardt & Denhardt (2004) yang jika digambar dalam dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel II.1. Perubahan Paradigma Administrasi Dari Denhardt & Denhardt (2004)**

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients dan constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
Peran pemerintah	<i>Rowin</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

e. *Governance*

Administrasi publik sangat perhatian terhadap terwujudnya tata kepepemerintahan yang baik dan amanah. Tata pemerintahan yang baik (*good gonernance*) diwujudkan dengan lahirnya tatanan pemerintahan yang demokratis dan diselenggarakan secara baik, bersih, transparan dan berwibawa. Tata pemerintahan yang demokratis menekankan bahwa lokus dan focus kekuasaan tidak hanya berada di pemerintahan saja, melainkan beralih terpusat pada tangan rakyat. Penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik terletak pada konstelasi antara tiga komponen rakyat, pemerintah dan pengusaha yang berjalan secara kohesif, selaras, kongruen dan sebanding (Thoha, Miftah, 2005).

Dalam perkembangan keilmuan, administrasi sebagai *governance* menjadi sangat powerfull dalam menjelaskan masalah kontemporer. Administrasi publik tidak lagi dibatasi oleh birokrasi dan lembaga pemerintah tetapi mencakup semua bentuk organisasi, terutama dalam penyusunan kebijakan publik. Keterlibatan lembaga non pemerintah dalam implementasi kebijakan juga harus diakui. Dan ilmu administrasi sebagai *governance* menempatkan proses kebijakan sebagai pusat perhatian utama dan digunakan untuk mengkaji bagaimana kekuasaan administratif, politik dan ekonomi digunakan untuk merespon masalah dan kepentingan public

Sejauh ini pemahaman mengenai *governance* berbeda-beda, tergantung pemahamannya masing-masing. Terdapat beberapa dimensi penting dari *governance*; dari dimensi pertama adalah kelembagaan bahwa sistem administrasi melibatkan banyak pelaku. Sehingga konsep jejaring, kemitraan, koprovisi dan koproduksi menjadi bentuk pengaturan yang lazim digunakan dalam birokrasi. Dimensi kedua adalah nilai yang menjadi dasar kekuasaan dengan



mewujudkan administrasi publik yang efisien dan efektif. Kemudian dikembangkan *democratic governance* dengan melibatkan partisipasi, kesetaraan, manajemen berbasis consensus, informalitas, dan kontrak sosial perlu diunakan lagi. Dimensi ketiga adalah dimensi proses, yang menjelaskan bagaimana berbagai unsur dan lembaga memberikan respon terhadap berbagai masalah publik.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sudah merupakan tuntutan, cepat atau lambat di era globalisasi dan otonomi daerah yang telah memunculkan semangat keterbukaan dan pemberdayaan potensi masyarakat, timbulnya harapan masyarakat akan kebutuhan pelayanan prima dan kecepatan dalam mengakses informasi, mengharuskan Pemerintah Daerah untuk segera menerapkan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan melalui implementasi *e-Government* secara terintegrasi.

Sehingga dengan adanya layanan E-Government maka perwujudan Good Governance dapat tercapai, karena di dalam good governance terdapat peranan 3 (tiga) domain yang membantu mewujudkan good governance dalam pelayanan publik diantaranya: a. *The State*, diantara tugas terpenting negara (*states*), pada masa ke depan yang diciptakan oleh lingkungan politik adalah mewujudkan pembangunan manusia yang berkelanjutan dengan meredefinisi peran pemerintahan dalam mengintegrasikan sosial, ekonomi dan melindungi kerentanan dalam masyarakat, menciptakan komitmen politik mengenai restrukturisasi ekonomi, sosial dan politik, menyediakan infrastruktur, desentralisasi dan demokratisasi pemerintah, memperkuat financial dan kapasitas administratif pemerintah lokal, kota dan metropolitan. Institusi pemerintah akan

memiliki peran penting dalam melindungi lingkungan, memelihara harmonisasi sosial, ketertiban dan keamanan, stabilisasi kondisi makro-ekonomi, meningkatkan penerimaan keuangan dan menyediakan pelayanan publik dan infrastruktur yang esensial, memelihara standar keselamatan dan kesehatan masyarakat dengan biaya yang dapat dijangkau mengatur aktivitas ekonomi yang bersifat “*natural monopolies*” atau yang dapat mempengaruhi kesejahteraan umum bagi warga Negara. *b. The Private Sector*, Pasar dan sektor swasta jelas telah memainkan peran penting dalam pembangunan dengan menggunakan pendekatan pasar (*market approach*). Pendekatan pasar untuk pembangunan ekonomi berkaitan dengan penciptaan kondisi di mana produksi barang dan jasa (*goods and services*) berjalan dengan baik dengan dukungan dari lingkungan yang mapan untuk melakukan aktivitas sektor swasta dan dalam suatu bingkai kerja “*incentives and rewards*” secara ekonomi bagi individu dan organisasi yang memiliki kinerja baik. *c. Civil Society*, menurut Bintoro Tjokroamidjojo *civil society* yang dimaksud disini yaitu manusia dan masyarakat yang berdaya (*empowered*) yaitu; (1) Berpengetahuan/berpendidikan, rasional, (2) Berdaya Politik, (3) Berdaya ekonomi (Berdaya saing), (4) Menjunjung tinggi hukum dan (5) Didasari keimanan (ketuhanan yang maha esa) dengan semangat keberagaman agama yang inklusif. Selain itu *civil society* diartikan pula organisasi lokal/ kemasyarakatan yang berinteraksi dalam fungsinya yang paling tepat bagi masing-masing.

## **II.2 Konsep E-Government**

### **II.2.1 Pengertian E-Government**

Sekarang ini, negara-negara maju sedang melakukan strategi aktif untuk pemerintah yang berorientasi pada pelanggan melalui pemanfaatan era Internet

untuk mempertahankan posisi mereka di abad ke-21. Pada tahun 1993 sebuah laporan yang berjudul "Laporan Gore Pada *Reinventing Government*, Membuat Pemerintah Itu Bekerja Lebih Baik dan Lebih Hemat" diusulkan untuk menghilangkan birokrasi yang telah usang dan mampu memberikan hal-hal yang baru dimana semua proses pelayanan publik untuk memuaskan masyarakat. Hal tersebut sebenarnya telah ditandai dengan lahirnya New Public Management (NPM), yang dimana kinerja dari para aparat pemerintahan menekankan pada hasil di sektor publik. Idenya juga telah dikembangkan berdasarkan sudut pandang bahwa persaingan pasar dan privatisasi meningkatkan respon pemerintah dan efisiensi, memberikan alasan untuk model bisnis di sektor publik. Dalam Model NPM warga diperlakukan sebagai pelanggan dan lembaga pemerintah diharapkan menjadi lebih inovatif dan berorientasi bisnis. Sebagai sarana untuk memenuhi usulan bahwa laporan yang memperkenalkan konsep "Pemerintah Elektronik". Sebagaimana bank mengembangkan konsep "Electronic Banking" untuk memberikan pelayanan yang lebih nyaman untuk pelanggan, sehingga pemerintah mengembangkan "e-Government" untuk memberikan pelayanan publik yang lebih nyaman untuk masyarakat sebagai pelanggan pemerintah

Pembahasan mengenai *e-Government* merupakan salah satu topik yang terus menunjukkan tren peningkatan dalam beberapa dekade belakangan. Hal ini selaras dengan program-program pemerintah di hampir seluruh negara untuk mengadopsi ICT (*Information and Communication Technology*/Teknologi Informasi dan Komunikasi) dalam menjalankan pemerintahan. *Government to Citizens* (G2C), merupakan implementasi *e-Government* untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Dengan penggunaan internet dalam penyediaan layanan publik maka pemerintah diyakini mampu untuk

menyediakan layanan dengan lebih baik contoh dari relasi G2C ini misalnya: penggunaan website resmi pemerintah sebagai sarana diseminasi informasi publik, penyediaan layanan berbasis online dan penyediaan kanal interaksi antara masyarakat dan pemerintah melalui jaringan internet. Scholl (2009) mengatakan bahwa fenomena yang kita sebut sebagai “e-Government” itu merupakan topik kajian penelitian bagi setidaknya tiga disiplin ilmu: Administrasi Publik, Manajemen Sistem Informasi dan *Information Science*.

Menurut Cahyana Ahmadjayadi dalam *keynote speech* acara Workshop Standarisasi Menuju Interoperabilitas *e-Government* tahun 2006, menerangkan bahwa “*e-Government* merupakan kegiatan yang terkait dengan upaya seluruh lembaga pemerintah dalam bekerja bersama-sama memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga dapat menyediakan jasa layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada individu masyarakat dan dunia usaha. Inisiatif *e-Government* adalah suatu proses yang berlangsung terus menerus untuk memperbaiki kinerja pemerintah dan penyelenggaraan layanan yang efisien bagi publik. Perlu ditekankan bahwa, efisiensi sangat tergantung pada kurun waktu dan teknologi. E-Government yang sangat efisien saat ini belum tentu efisien beberapa tahun ke depan karena perkembangan TIK dan demand dari stakeholdernya.”

Pengertian lain disampaikan oleh Hartono (2010) *e-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan *Government to*

*Government (G2G), Government to Business (G2B) dan Government to Citizens (G2C).*

Gil-Garcia dan Luna-Reyes (2003, 2006) mendefinisikan *e-Government* sebagai

*“...the selection, design, implementation, and use of information and communication technologies in government to provide public services, improve managerial effectiveness, and promote democratic values and participation mechanism, as well as the development of a legal and regulatory framework that facilitates information intensives and fosters the knowledge society”.*

Jika diartikan pengertian *e-Government* dari Gil-Garcia dan Luna-Reyes (2003, 2006) bahwa “...pemilihan, perancangan, implementasi, dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di pemerintahan untuk memberikan pelayanan publik, meningkatkan efektivitas manajerial, dan mempromosikan nilai-nilai demokrasi dan mekanisme partisipasi, serta pengembangan kerangka hukum dan peraturan yang memfasilitasi intensif informasi dan mengembangkan masyarakat pengetahuan”.

Menurut Indrajit (2002:4), setidaknya ada 3 kesamaan karakteristik dari setiap pengertian dari *e-Government* itu sendiri, yaitu:

1. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholders)
2. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet)
3. Memperbaiki mutu (kualitas) yang sedang berjalan

Menurut World Bank, *e-Government* didefinisikan sebagai “Penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk

meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya”. Lebih lanjut, menurut World Bank, *e-Government* harus diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses yang luas terhadap informasi yang tersedia.

Clay G.Wescott (Pejabat Senior Asian Development Bank), mendefinisikan bahwa *e-Government* merupakan “*E-Government is the use information and communications Technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens.*” Yang memiliki arti *e-Government* adalah penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan hemat biaya, memfasilitasi layanan pemerintah yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar terhadap informasi, dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada warga negara.”

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, pengembangan *e-Government* dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut (Inpres No.3, 2003):

- a. Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi:
  1. Pembuatan situs informasi di setiap Lembaga
  2. Penyiapan SDM
  3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Warnet, SME-Center, dll
  4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun publik
- b. Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi:

1. Pembuatan situs informasi publik interaktif
  2. Pembuatan antar muka keterubungan dengan lembaga lain
- c. Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi:
1. Pembuatan situs transaksi pelayanan public
  2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain
- d. Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi:
1. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi
  2. Situs pengembangan proses layanan e-Government yang efektif dan efisien
  3. Perlu pertimbangan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula.

Definisi menarik dari Jim Flyzik (US Departement of Treasury) saat diwawancara oleh Price Waterhouse Cooper, dimana ia mengemukakan bahwa *“E-Government is about bringing the government into the world of the internet, and work on internet time”*. Yang dimana definisi dari Jim Flyzik jika diartikan bahwasanya E-Government adalah tentang membawa pemerintah ke dunia internet, dan bekerja pada waktu internet.

## **II.2.2 Indikator-indikator dalam E-Government**

Fietkiewicz, Mainka, dan Stock (2017) mengemukakan ada 5 indikator menopang dalam penerapan *e-Government*. Mereka menggunakan istilah “pilar” dalam menyebut indikator ini dikarenakan mereka sepakat dengan Coursey & Norris (2008) yang mengatakan bahwa tahapan dalam evolusi *e-Government* tidak

selalu liner dan berurutan. 5 Pilar tersebut adalah; 1. *Information Dissemination (catalogue)*, 2. *Communication*, 3. *Transaction*, 4. *Interoperability (Intergration)*, dan 5. *Participation*

1. *Information Dissemination (catalogue)*, pilar ini menitikberatkan pada unsur kegunaan dan aksesibilitas. Pilar ini harus memperhatikan bahwa konten yang dipublikasikan dapat diakses dan berguna terhadap masyarakat luas. Dengan kata lain, pilar ini menitikberatkan pada unsur kegunaan dan aksesibilitas. Adapun variable lengkap dari pilar ini adalah

- a. Ketersediaan *press release*
- b. Ketersediaan informasi dasar
- c. Ketersediaan informasi layanan Kesehatan
- d. Ketersediaan informasi publik
- e. Ketersediaan informasi layanan publik umum
- f. Ketersediaan formulir layanan publik
- g. Ketersediaan informasi bagi berbagai kelompok user (kelas, umur, profesi, dan lain sebagainya)
- h. Apakah bisa diakses menggunakan handphone
- i. Ketersediaan aplikasi untuk smartphone
- j. Ketersediaan "*push service*"
- k. Ketersediaan informasi dalam bahasa Inggris, dan
- l. Ketersediaan informasi dalam tiga Bahasa kelompok imigran terbesar

2. *Communication*, pilar ini memiliki fokus pada dua arah antara pemerintah dan masyarakat dimana saat ini banyak terfasilitasi melalui media sosial dan web 2.0. Pilar ini melihat dan mengevaluasi penggunaan sosial media



dan kanal-kanal komunikasi lainnya yang digunakan oleh pemerintah. Dengan kata lain, pilar ini memiliki fokus pada dua arah yakni komunikasi antara pemerintah dan masyarakat Adapun variable dari pilar ini adalah

- a. Penggunaan media sosial
- b. Ketersediaan opsi temu janji dengan aparat melalui pemerintah melalui website
- c. Ketersediaan jawaban mengenai pelayanan publik melalui email
- d. Ketersediaan kanal email
- e. Ketersediaan fitur untuk memberikan umpan balik dan complain

3. *Transaction*, pilar ketiga ini menitikberatkan pada transaksi finansial dan non-finansial melalui sistem e-Government. Fietkiewicz menggarisbawahi bahwa hal yang paling dalam pilar ini adalah kepercayaan atau trust dari masyarakat sebagai pengguna. Semakin tinggi kepercayaan masyarakat akan sistem yang dibangun, maka akan semakin efektif e-Government tingkat ke-efektivitasan suatu sistem e-Government yang dijalankan. Selain itu, aspek kemudahan dalam pengoperasian serta kegunaan dari sitem itu juga sangat mempengaruhi pilar ini. Variabel dari pilar ini antara lain;

- a. Pengisian formulir secara online dapat dilakukan
- b. Apakah pembayaran pajak secara online bisa dilakukan
- c. Apakah pembayaran denda bisa dilakukan secara online
- d. Apakah pembayaran jasa secara online dapat dilakukan
- e. Ketersediaan layanan perpustakaan umum
- f. Ketersediaan Portal yang terkostumisasi

4. *Interoperability/ Integration*, kompleksitas data dan informasi terkadang menjadi halangan terbesar dari sistem informasi e-Government, sehingga untuk mengatasi hal tersebut diharapkan sistem yang bisa mengintegrasikan layanan yang terdapat tingkatan-tingkatan yang berbeda. Misalnya antara pemerintah pusat dan daerah, antara lembaga kementerian dan non kementerian serta antara pemerintah dan non-pemerintah. Variabel dari pilar ini antara lain:

- a. Ketersediaan entry homepage
- b. Ketersediaan koordinasi antara otoritas (software/standar keamanan/database)

5. *Participation*, pilar ini merupakan pengembangan dari sistem e-Government pada bidang-bidang politik seperti pemberian voting secara online, diskusi publik dan penyerapan partisipasi publik lainnya dalam penyelenggaraan pemerintah difasilitasi melalui sistem e-Government. Dengan kata lain, pilar ini meikutsertakan publik dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Variabel dari pilar ini adalah:

- a. Ketersediaan kuisioner online
- b. Keberadaan atau platform untuk memberikan pertanyaan kepada penyedia layanan
- c. Ketersediaan saluran untuk melakukan pertemuan publik secara online
- d. Ketersediaan saluran untuk melakukan voting secara online

### **//2.3. Tujuan Penerapan e-Government**

*e-Government* sendiri memiliki tujuan untuk meningkatkan akses masyarakat dengan jasa-jasa pelayanan public pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki oleh pemerintah, melayani keluhan-keluhan masyarakat, dan masih banyak lagi.

Dikatakan dalam buku III SANKRI (2004:342) bahwasanya pemanfaatan teknologi informasi yang dimaksud terdiri atas 2 kegiatan yang berkaitan, antara lain (1) pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektrik, dan (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik bisa diakses dengan mudah oleh seluruh masyarakat.

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *electronic government* memiliki 4 tujuan, yaitu:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Selain itu, dalam Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 juga dipaparkan berupa 6 strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan *e-Government*, yaitu:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur

#### **II.2.4 Manfaat E-Government**

Al-Gore dan Blair dalam Indrajit 2002;4, telah menjelaskan secara terperinci manfaat yang diperoleh dengan menerapkan *e-Government* bagi suatu negara, manfaatnya antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya masyarakat, kalangan bisnis, dan 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 governance di pemerintahan (bebas KKN)
- 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
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai perubahan global dan trend yang ada, dan
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

### **II.2.5 Klasifikasi E-Government**

Pada *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan masyarakat ataupun pihak-pihak lain. Konsep *e-Government* apabila diklasifikasikan menurut (Indrajit:2006) dibagi kedalam empat jenis, yaitu:

- a. *Government to Citizens (G2C)*, klasifikasi ini merupakan klasifikasi yang paling umum yang dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai aspek teknologi informasi dengan maksud guna memperbaiki

interaksi dengan masyarakat dan tujuannya untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

- b. *Government to Business* (G2B), merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya.
- c. *Government to Government* (G2G), merupakan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk memperlancar Kerjasama antar negara dan kerjasama antar entity-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya.
- d. *Government to Employes* (G2E), tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Klasifikasi jenis-jenis *e-Government* diatas adalah yang menjadi dasar bahwa penerapan *e-Government* sangat penting. Jenis-jenis tersebut menggambarkan suatu interaksi, dimana pemerintah sebagai unsur penyelenggara roda pemerintahan sangat membutuhkan adanya hubungan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan public

### **II.2.6 Aspek-aspek dalam E-Government**

Dalam buku Polri dan Aplikasi E-Government (2012), bahwasanya manajer atau pimpinan berkewajiban mengelola sumber daya yang ada yang *dibutuhkan* guna mencapai tujuan pengaplikasian *e-Government* ini. Pimpinan organisasi

hendaknya memfasilitasi, memperkuat dan mempertahankan sumberdaya manajemen secara proporsional. Sumber daya yang dibutuhkan untuk mewujudkan *e-Government* terdiri dari; *Hardware, software, spesialis informasi, user, fasilitas, database* dan informasi.

a. *Hardware*, Penerapan teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa lepas dengan kebutuhan sumberdaya perangkat keras computer (hardware). Sebuah aplikasi e-government adakalanya cukup dengan sebuah atau beberapa komputer yang berdiri sendiri tanpa perlu tersambung dengan komputer lainnya (stand alone), namun kecenderungan aplikasi lainnya membutuhkan sebuah jaringan LAN (Local Area Networking) yaitu jaringan tanpa kabel yang biasanya digunakan untuk berhubungan antar instansi atau bahkan jaringan global (internet)

b. *Software* Sumberdaya e-government lainnya yang cukup penting adalah perangkat lunak computer (software). Dimana software dibagi menjadi dua macam yaitu software aplikasi. Software operasi merupakan software penerjemah daripada hardware, misalnya program linux, windows 98, windows 2000, windows XP, dan sebagainya. Sedangkan windows aplikasi merupakan program terapan, misalnya operating system, database, office yang meliputi word, excel, notepad powerpoint dan sebagainya, pemograman perangkat lunak pendukung komunikasi (e-mail, SMS, teleconferencewebcam).

c. Human Resources (SDM) Ketersediaan SDM yang dibutuhkan adalah para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi programme administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitasnya harus cukup. Bahkan ada yang mengatakan bahwa SDM di belakang perangkat computer member sumbangan keberhasilan yang cukup signifikan.

- d. Data dan Informasi Komponen sumberdaya berikutnya adalah data dan informasi. Sumber daya ini seringkali kurang mendapat perhatian oleh implementor e-government. Padahal kesediaan data masukan, baik dalam bentuk lembaran kertas maupun dalam bentuk digital (database) menjadi bahan utama proses e-government guna mendukung tujuan penyebarluasan informasi.
- e. Struktur Organisasi Pada umumnya uraian tugas dan fungsi suatu Lembaga masih bersifat makro dan tidak detil, sehingga untuk memudahkan pelaksanaan dan memperkuat fungsi koordinasi perlu diurai lebih lanjut dalam kebijakan prosedur operasional. Prosedur ini meliputi kegiatan penyusunan aplikasi e-government, pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dan informasi. Dengan cara demikian, pelaksanaan implementasi e-government mempunyai landasan yang cukup untuk merealisasikannya.
- f. Komunikasi Pemerintah pusat atau lembaga implementor utama di daerah berkewajiban mengalirkan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan e-government. Proses komunikasi ini dapat dilakukan dalam bentuk perintah, arahan dan penjelasan melalui forum rapat koordinasi sosialisasi, diseminasi, pelatihan atau bentuk pertemuan lainnya. Tujuannya adalah membangun persepsi yang sama antara pembuat kebijakan dengan pelaksananya. Proses komunikasi dapat dikatakan berhasil manakala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman di bidang e-government.
- g. Sikap Pelaksana Idealnya setiap kebijakan direspon dengan baik oleh para pelaksananya. Sikap respon itu biasanya bersifat subjektif, karena terkait dengan motivasi, kamauan atau niat. Kadang-kadang respon muncul dalam bentuk sikap proaktif tetapi ada pula yang bersifat resistensi. Ada tidaknya respon pelaksana ini dapat dilihat dari aktivitasnya. Apabila para pelaksana mengimplementasikan



kebijakan e-government secara konsisten maka respon positif. Instansi atau personal lainnya yang diposisikan sebagai pelanggan, dapat diukur tingkat kepuasannya terhadap produk-produk e-government, seperti produk pusat data, aplikasi pendukung pekerjaan kantor, aplikasi pelayanan publik, e-mail, SMS dan produk-produk lainnya

## **II.3 Konsep Pelayanan**

### **II.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2004:6; Moenir 1998:12). Sedangkan menurut Kotler (Lukman 2000:8), pelayanan merupakan suatu kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Mengingat sektor publik sangat terkait dengan keberadaan pemerintah, maka pelayanan publik juga dapat disamakan dengan terminologi pelayanan pemerintah (*government services*) yang diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of a service by a government agency using its own employees*) (Savas, 1987 dalam Zauhar, 2001)

Keputusan Menpan Nomor 63/kep/m.pan/7/2003, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Sedangkan di sektor swasta, pelayanan konsumen sudah menjadi hal yang ini dalam melakukan aktivitas bisnisnya jauh sebelum sektor publik berkembang. Hopson dan Scally (1994:35) menerangkan bahwa *“good service is not smiling at*

*the customer but getting the customer to smile at you*". Mereka menegaskan bahwa pelayanan yang bagus bukan hanya sekedar memberikan senyuman kepada pelanggan, melainkan bagaimana membuat pelanggan menjadi puas sehingga konsumen memberikan dalam artian senyuman balik kepada pemberi pelayanan. Sektor swasta menganggap pelayanan yang dapat memuaskan konsumen merupakan hal yang sangat penting, dikarenakan dengan memberikan hal tersebut mereka dapat meraih keuntungan yang banyak.

Pelayanan publik sendiri mengadaptasi berupa pelayanan dari pelayanan di sektor swasta/privat. Ada 2 hal yang menjadi alasan mengapa sektor publik memalingkan diri ke arah *service quality*. Rahayu (1997:7) menjelaskan 2 hal tersebut yakni, (1). Selama pelayanan pada sektor publik mendapat penilaian yang kurang bagus dari para pengguna jasa sektor publik. Era *servqual* menerangkan bahwa untuk menghargai *external constituencies*, yaitu masyarakat yang dilayani, (2). Mengingat tidak sedikit organisasi sektor publik yang bergerak pada "*profit oriented*" disamping "*non-profit oriented*"

Maka dari itu, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara ada karena publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah dituntut untuk bisa memenuhi kebutuhan masyarakat

### **II.3.2 Asas-asas Dalam Pelayanan**

Untuk memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan masyarakat, penyelenggara pelayanan (pemerintah) harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

- a. Transparansi, yang dimaksud dengan transparansi adalah bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.
- b. Akuntabilitas, yang dimaksud dengan akuntabilitas adalah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yang dimaksud dengan kondisional adalah sesuatu hal yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektif dan efisien
- d. Partisipasi, yang dimaksud dengan partisipasi adalah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan Hak, yang dimaksud dengan kesamaan hak disini adalah tidak membeda-bedakan/diskriminatif baik itu menyangkut konteks suku, ras, agama, golongan, pangkat, jabatan, serta status-status sosial lainnya
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yang dimaksud dengan keseimbangan hak dan kewajiban adalah pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **II.3.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Mustofadidjaja (2003:186) mengemukakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, yang meliputi

- a. Menetapkan standar pelayanan, artinya standar tidak hanya menyangkut standar atas produk pelayanan, akan tetapi juga standar prosuder

pelayanan dalam kaitan dengan pemberian pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan akan dapat menunjukkan kinerja pelayanan

- b. Terbuka terhadap segala kritik dan saran maupun keluhan, dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan. Penyelenggara pelayanan harus memiliki berbagai instrument yang memungkinkan masyarakat pelanggan menyampaikan keluhan, kritik, ataupun saran, serta harus menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh masyarakat pelanggan secara proaktif
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil, dalam pemberian barang layanan tertentu, dimana masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihanm maka pengertian adil adalah proporsional sesuai dengan tarif yang dibayarkan
- d. Memperudah akses kepada seluruh masyarakat pelanggan. Unit-unit pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan harus benar-benar mudah diakses oleh masyarakat pelanggan
- e. Meluruskan sesuatu hal dalam proses pelayanan ketika hal tersebut menyimpang. Jika terjadi sesuatu yang menyimpang atau tidak pada tempatnya, dalam kaitan dengan pemberian pelayanan, maka setiap jajaran personil pelayanan dari seluruh tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera meluruskan sesuai dengan kapasitasnya, atau jika tidak dapat menyelesaikan kepada atasannya mengenai penyimpangan tersebut
- f. Menggunakan semua sumber-sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efektif dan efisien. Sebab, kriteria dasar pelayanan publik adalah efisiensi, efektivitas, serta ekonomis, maka dalam

penggunaan sumber-sumber yang digunakan dalam pelayanan harus memenuhi kriteria tersebut

- g. Selalu mencari pembaruan dan mengupayakan peningkatan kualitas layanan. Penyelenggara pelayanan harus secara berkelanjutan melakukan pembaharuan dan penyempurnaan, baik secara responsif sesuai dengan masukan masyarakat dengan pelanggan dan penilaian kinerja pelayanan, maupun secara proaktif atas kehendak manajemen.

#### **II.3.4. Jenis-Jenis Pelayanan**

Manajemen pelayanan publik merupakan kecakupan yang keseluruhan aktivitasnya merupakan pengelolaan yang dilakukan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik daerah pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Produk pelayanan menurut sifatnya dapat di klasifikasikan sebagai berikut:

- a. Produk Layanan Privat, produk ini memiliki karakteristik bahwa jika telah dimiliki secara individual, maka si pemilik dapat mencegah individual lain untuk menggunakannya. Namun demikian, untuk mendapatkan berupa layanan ini, setiap individu tau institusi harus mempunyai persetujuan dari pemasoknya. Persetujuan ini biasanya dalam bentuk penetapan harga
- b. Produk Layanan Publik, produk ini digunakan secara kolektif bagi individual siapa saja yang ingin menggunakannya dan tidak mungkin seorang individu mencegah individu lainnya menggunakan.
- c. Produk Layanan Yang Disediakan Oleh Negara dan Swasta, sektor swasta memiliki peran penting dalam penyediaan produk-produk pelayanan privat dan saling bersaing dalam penyediaannya menurut keinginan konsumen.

Sedangkan pemerintah memiliki peran dalam menetapkan persediaan (*supply*) produk pelayanan yang disediakan sektor swasta melalui proses politik (kebijakan politik). Namun demikian, terdapat produk pelayanan yang sifatnya privat tetapi dapat disediakan pula oleh sektor publik. Hal tersebut bisa saja terjadi selama tidak menjadi pesaing (*crowding out effects*)

## **II. 4 Konsep PDAM**

### **II. 4.1 Pengertian PDAM**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebuah perusahaan daerah yang bertujuan sebagai penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitori aparat daerah maupun legislatif, oleh karena itu pemerintah mewajibkan seluruh daerah untuk mendukung penyediaan air bersih di daerah perkotaan maupun daerah. Hal ini diperkuat dengan peraturan pemerintah no.28 tahun 1975 mengenai pengalihan bentuk perusahaan air minum dari dinas daerah menjadi pemerintah daerah dan peraturan pemerintah no 32 tahun 1980 yang berisi mengenai pelaksanaan ketentuan yang berlaku dalam rangka pembinaan dan pengelolaan perusahaan daerah air minum. Peraturan tersebut menjadi cikal bakal operasional kegiatan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di setiap daerah.

PDAM sendiri dikelola oleh BUMD (Badan Usaha Milik Daerah), yang dimana seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah. Berbeda dengan PAM (Perusahaan Air Minum), PAM sendiri dikelola oleh sektor privat/sektor swasta. PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) sendiri dibawah oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR)

PDAM adalah layanan penggunaan air bersih dengan sistem berlangganan dan membayar setiap bulan untuk sejumlah pemakaian air yang digunakan, dengan melihat meteran air yang biasa diletakkan di depan rumah pelanggan.

Meteran air ini menghubungkan pipa instalasi PDAM lingkungan menuju pipa instalasi air di dalam rumah. Sistem PDAM atau biasa disebut dengan Water treatment plant (WTP) merupakan bangunan utama dan proses utama dalam pengolahan air bersih. Pada proses ini terdapat lima tahapan yaitu koagulasi, flokulasi, sedimentasi, filtrasi dan desinfeksi.

#### **II. 4.2 Produk Hukum PDAM**

1. Undang undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah
2. Undang undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
3. Perpres Nomor 38 Tahun 2015
4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 45/PRT/1990 Tahun 1990 tentang Pengendalian Mutu Air Pada Sumber air
5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 21 Tahun 2009 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Kelayakan Investasi Pengembangan Sistik Penyediaan Air Minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum
7. Peraturan Menteri PUPR No 27 Tahun 2016
8. Undang undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

**Tabel II.2. Peneliti Terdahulu**

No	Nama Peneliti tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian Skripsi	Relevansi	Perbedaan
1	Mutia Nurcahyani (2015)	Penerapan <i>e-Government</i> kelurahan di kantor kelurahan karampuang di ukur dengan segi efektivitas dengan menggunakan kriteria pengukuran	Penerapan <i>e-Government</i> kelurahan di kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukkang Kota Makassar	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama ingin mengetahui bagaimana penerapan <i>e-Government</i>	Peneliti hanya meneliti mengenai penerapan <i>e-Government</i> kelurahan. Sedangkan dalam penelitian dilakukan, peneliti berfokus pada penerapan <i>e-Government</i> dalam melayani keluhan masyarakat
2	Hamila Muktabulo(2022)	Layanan perizinan berbasis elektronik online. Dari hasil penelitian diketahui bahwa layanan perizinan online merupakan inovasi layanan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan.	Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik Online di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama ingin mengetahui keberadaan pelayanan online yang disediakan oleh pemerintah	Penelitian ini meneliti mengenai pelayanan perizinan berbasis elektronik, sedangkan peneliti berfokus pada penerapan <i>e-Government</i> dalam melayani keluhan masyarakat



## II.5 Kerangka Berpikir

Berhasilnya suatu organisasi dapat dilihat apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan atau sebaliknya dan lain sebagainya maupun pelayanan yang optimal dan mudah bagi masyarakat/pelanggan. Penerapan *e-Government* di kantor PDAM dapat membantu masyarakat guna mempermudah pelayanan khususnya dalam menanggapi pelayanan keluhan. Keluhan yang paling sering diajukan oleh masyarakat rata-rata mengenai pendistribusian air (penanganan pipa bocor), produksi air (Kualitas dan kuantitas air), dan tagihan air yang tidak sesuai dengan penggunaan (Kas dan Penagihan). Terdapat banyak kriteria-kriteria ataupun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja tersebut. Untuk memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti maka dapat digunakan teori dari Fietkiewicz, Mainka, dan Stock (2017); 1. Penyebaran Informasi (*Information dissemination/catalogue*), 2. Komunikasi (*Communication*), 3. Transaksi (*Transaction*), 4. Kemampuan berbagi data (*Interoperability/Integration*), 5. Partisipasi (*Participation*). Tujuan dari indikator diatas agar supaya pelayanan di kantor PDAM kota Makassar dapat berjalan secara optimal dan mudah diakses oleh seluruh pelanggan PDAM kota Makassar.

Gambar II.1 Kerangka Berpikir

