

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
ENREKANG**

Disusun dan diajukan oleh:



OLEH :

RAMADHANY MAHMUD

E051201035

DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
ENREKANG**

Yang disusun dan diajukan oleh:

Ramadhany Mahmud

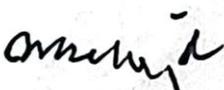
E051 201 035

Yang telah dipertahankan dihadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Rasyid Traha, M.Si.
NIP. 19570707 1984 03 1 005


Ashar Prawitno S.IP., M.Si
NIP. 1990011 0201904 3001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin


Dr. A. Lukman Irwan, S.IP., M. Si
NIP. 197901062005011001

LEMBAR PENERIMAAN

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RAMADHANY MAHMUD

E051201035

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian Skripsi
pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin, 2023

Menyetujui :

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si.
Sekertaris : Ashar Prawitno, S. IP., M. Si
Anggota : Prof. Dr. Nurlinah, M.Si
Anggota : Rahmatullah, S.IP., M.Si
Pembimbing Utama : Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si.
Pembimbing Pendamping : Ashar Prawitno S. IP., M. Si.


()
()
()
()

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ramadhany Mahmud

NIM : E051201035

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis yang berjudul :

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG

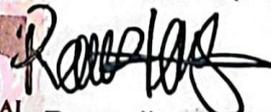
Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 26 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan




Ramadhany Mahmud

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis masih diberikan ilmu, inspirasi, kesehatan dan keselamatan dalam menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Implementasi Kebijakan *Electronic Government* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang” yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar.

Selama penulisan skripsi ini penulis menghadapi berbagai tantangan akan tetapi semuanya itu dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moril maupun material. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M. Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin, yang telah memberikan kesempatan untuk dapat belajar di program studi Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif tingkat fakultas selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S. IP. M. Si, selaku Ketua Departemen Program Studi Ilmu Pemerintahan, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif selama mengikuti perkuliahan.
4. Bapak Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si., selaku Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis sejak proposal hingga penyelesaian skripsi ini

5. Bapak Ashar Prawitno, S.IP., M.Si., selaku kakak tingkat sekaligus pembimbing II, yang selalu memberikan dorongan, arahan, bimbingan, dan motivasi dalam sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sempurna.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di jurusan Ilmu Pemerintahan.
7. Seluruh tata usaha serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dalam kelancaran pembuatan surat-surat dan berbagai pelayanan administrasi lainnya.
8. Kepala Dinas dan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang sudah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan selama penulis melakukan penelitian.
9. Kepada orang tua penulis, Ayahanda Mahmud dan Ibunda almh Sahi sosok yang berperan penting dalam kehidupan penulis yang senantiasa mendoakan dan berusaha untuk memenuhi semua keinginan anaknya sehingga mampu menyelesaikan studi dengan baik. Terima kasih atas apa yang telah diberikan kepada penulis yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan dengan apapun selamanya.
10. Kepada kakak penulis, Djamaluddin Mahmud, Muh. Yusuf Mahmud, Djasmawati Mahmud, Fatmawati Mahmud, dan Adi Sujana Mahmud, terima kasih banyak telah memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis, terima kasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan studinya sampai sarjana

11. Kepada seluruh keluarga penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.
12. Sodara-sodara penulis di grup NOSASI, Dedeng, Adnan, Hafiz, Menma, Fuad, Wisnu, Bryan, Rafli, Farhan, Ishaq, Zihar dan Fadlan. yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga tidak ada kata asing diantara kita Aamiin.
13. Teman-teman angkatan 2020 jurusan Ilmu Pemerintahan serta seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.
14. Sodara-sodari KKNT 110 Pengembangan Desa Wisata Pitue Pangkep (Fadli, Dany, Ridwan, Adnan, Ayu, Lathifah, Ihda, Wita, Niken, Kasma dan Medyln,) beserta pihak lain yang selalu menyemangati dan membersamai penulis serta berbagi ilmu dan pengalaman selama melaksanakan KKN.
15. Kepada Amimi Putri Wulandari yang menjadi salah satu penyemangat dan support system penulis setiap saat selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, semangat, tenaga, serta kontribusi dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan hidup penulis hingga sekarang.
16. Dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, dan penulis sadar bahwa terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan karya ilmiah ini, oleh karena itu penulis memohon

maaf dan menghargai semua saran dan kritikan yang sifatnya membangun dari setiap pihak yang membaca skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan-Nya kepada kita semua. Aamiin

Makassar, 26 Agustus 2024

Ramadhany Mahmud

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENERIMAAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Konsep Implementasi	16
2.1.1 Pengertian Implementasi	16
2.1.2 Jenis Implementasi	17
2.2 Konsep Kebijakan.....	18
2.2.1 Pengertian Kebijakan	18
2.2.2 Tahapan Pembuatan Kebijakan	21
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pembuatan Kebijakan	23
2.3 Konsep <i>E-government</i>	25
2.3.1 Pengertian <i>E-Government</i>	25
2.3.2 Ruang Lingkup <i>E-Government</i>	28
2.3.3 Klasifikasi <i>E-Government</i>	29

2.3.4 Tahapan <i>E-Government</i>	30
2.3.5 Indikator Pengembangan <i>E-Government</i>	31
2.4 Konsep Pelayanan Publik	33
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	34
2.4.2 Karakteristik Pelayanan Publik.....	36
2.4.3 Asas Pelayanan Publik	38
2.4.4 Prinsip Pelayanan Publik	39
2.4.5 Jenis Pelayanan Publik	41
2.4.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	41
2.4.7 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	42
2.4.8 Konsep Pelayanan Publik	44
2.5 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.....	45
2.5.1 Pengertian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.....	46
2.5.2 Ruang Lingkup Dan Wilayah Kerja	47
2.5.3 Tugas Pokok Dan Fungsi	48
2.6 Kerangka Konsep	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian	51
3.2 Lokasi Penelitian.....	51
3.3 Informan Penelitian	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5 Jenis Dan Sumber Data.....	54
3.6 Fokus Penelitian	54
3.7 Analisis Data.....	57

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN	59
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	59
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Enrekang	59
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.....	66
4.2 Hasil dan Pembahasan Implementasi Kebijakan Electronic Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang	74
4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Daerah Blank Spot Di Kabupaten Enrekang Pada Tahun 2022	10
Tabel 2.1 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik	44
Tabel 4.1 Luas Wilayah Berdasarkan Kecamatan di Kabupaten Enrekang	60
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Di Kabupaten Enrekang	61
Tabel 4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang	79
Tabel 4.4 Realisasi Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang Tahun 2024.....	81
Tabel 4.5 Realisasi Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang Tahun 2024.....	82
Tabel 4.6 Realisasi Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang	85
Tabel 4.7 Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang	86
Tabel 4.8 Realisasi Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang	87
Tabel 4.9 Rencana dan Realisasi Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survey UN (United Nations) <i>E-Government Knowledge</i> 2020.....	5
Gambar 1.2 Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Enrekang	9
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	50
Gambar 4.1 Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang	76
Gambar 4.2 Jumlah Pengunjung Pada <i>Website</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.....	77
Gambar 4.3 Standar Pelayanan Dokumen Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.....	78
Gambar 4.4 Fitur <i>Download</i> Pada <i>Website</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.....	85
Gambar 4.5 Sarana Teknologi Informasi (Komputer dan CPU) Yang Sudah Rusak Berat.....	88
Gambar 4.6 Sarana Teknologi Informasi Berupa Komputer Yang Berasal Dari Penganggaran Tahun 2013	90
Gambar 4.7 Ruang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang	91
Gambar 4.8 Cakupan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Di Kabupaten Enrekang Tahun 2018-2022.....	94
Gambar 4.9 Cakupan Penerbitan Akta Kelahiran Kabupaten Enrekang Tahun 2018-2022.....	99
Gambar 4.10 Peta Topografi Wilayah Di Kabupaten Enrekang	103

ABSTRAK

Ramadhany Mahmud, Nomor Induk Mahasiswa E051201035, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun Skripsi Dengan Judul: **“Implementasi Kebijakan *Electronic Government* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang”**, Dibawah Bimbingan Prof. Dr. Rasyid Thaha, M. Si., dan Ashar Prawitno, S.IP., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis implementasi kebijakan *electronic government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang serta faktor-faktor yang mempengaruhinya

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Sementara jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengimplementasian Kebijakan *Electronic Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang menggunakan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Indrajit (2004) yang terdiri dari ada adanya sumber daya finansial yang mencukupi, adanya sarana teknologi informasi yang memadai, dan adanya sumber daya manusia yang mumpuni, belum berjalan dengan baik dikarenakan masih kurangnya sumber daya terutama sumber daya finansial di instansi tersebut. Sementara faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu faktor penghambat yang terdiri dari partisipasi masyarakat, sumber daya finansial, serta topografi wilayah

Kata Kunci: Implementasi, *Electronic Government*

ABSTRACT

Ramadhany Mahmud, Student Identification Number E051201035, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Compiled a Thesis with the title: "**Implementation of Electronic Government Policy at the Population and Civil Registration Service of Enrekang Regency**", Under the Guidance of Prof. Dr. Rasyid Thaha, M.Si., and Ashar Prawitno, S.IP., M.Si.

This research aims to examine and analyze the implementation of electronic government policy at the Population and Civil Registration Service of Enrekang Regency and the factors that influence it.

The type of research used is qualitative research. The location of this research is the Enrekang Regency Population and Civil Registration Service. Meanwhile, the types of data used are primary data and secondary data. The data collection techniques used were observation, interviews, literature study and documentation. The data analysis technique used is qualitative analysis

The results of the research show that the implementation of the Electronic Government Policy at the Enrekang Regency Population and Civil Registration Service uses the theoretical approach proposed by Indrajit (2004) which consists of having sufficient financial resources, adequate information technology facilities, and adequate human resources. competent, but not yet running well due to a lack of resources, especially financial resources in the agency. Meanwhile, the influencing factors are inhibiting factors consisting of community participation, financial resources, and regional topography

Keyword: Implementation, Electronic Government

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak pemberlakuan otonomi daerah pada tahun 1998, pelayanan publik pada setiap aspek kehidupan bernegara diharapkan menjadi lebih baik dari sebelumnya dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam segala aktivitasnya sehingga sesuai dengan tujuan bernegara yang tercantum pada Alinea ke-IV (empat) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu: “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial”.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Ayat (1) menyebutkan pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi hak pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk dan warga negara terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemenuhan tersebut harus diberikan kepada masyarakat yang telah menjadi dasar dan kebutuhannya. Namun masih banyak masyarakat yang belum paham tentang pelayanan publik sehingga mereka tidak mengetahui alur dan proses

pelayanan yang diberikan. Padahal seharusnya masyarakat menjadi pengontrol terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aparatus negeri sipil (ASN).

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (Customer). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Erick S. Holle, fungsi pelayanan publik adalah sebagai berikut: (1) Meningkatkan kualitas dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik; (2) Mendorong

upaya untuk mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan lebih efisien; dan (3) Mendorong pertumbuhan kreativitas, inisiatif, dan peran serta masyarakat dalam proses pembangunan.

Menurut Anwaruddin, pelayanan publik memiliki karakteristik berikut: (1) Memiliki dasar hukum yang jelas untuk penyelenggaraannya; (2) Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang akan dilayani; (3) Memiliki tujuan sosial yang jelas; (4) Dituntut untuk bertanggung jawab kepada publik; (5) Memiliki struktur indikator kinerja yang tidak berbelit-belit; dan (6) Sering menjadi sasaran masalah politik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Fokus reformasi administrasi publik saat ini adalah untuk meningkatkan semua fungsi manajemen pemerintahan untuk menyesuaikan diri dengan kemajuan masyarakat dan tantangan pembangunan. Administrasi publik yang kuat juga menunjukkan kredibilitas dan tanggung jawab dalam memecahkan berbagai masalah

pemerintahan yang semakin kompleks secara mendasar dan berkesinambungan, terutama dalam upaya meningkatkan kesejahteraan secara adil dan meningkatkan daya saing untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi era otonomi daerah dan desentralisasi pemerintahan daerah.

Seiring berjalannya waktu, perkembangan pesat dalam teknologi informasi khususnya dengan kehadiran internet telah mendorong berbagai bidang kehidupan untuk memanfaatkan teknologi ini seoptimal mungkin. Oleh karena itu, penerapan *E-Government* adalah langkah penting yang harus dilakukan. Penggunaan *E-Government* diharapkan bisa memberikan dampak yang baik, seperti memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat, memperkuat hubungan bisnis dengan pemerintah dalam industri terkait, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan pemerintahan dalam pelayanan publik. Banyak organisasi saat ini baik pemerintah maupun swasta melihat peningkatan pesat sistem informasi dan teknologi informasi.

Menurut survey yang dilakukan oleh United Nations (UN), Indonesia berada pada peringkat 88 dalam hal pengembangan dan pelaksanaan *e-government*, atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Hasil penilaian tahun 2020, yang dirilis pada bulan Juli, menunjukkan peningkatan 19 peringkat dibandingkan dengan hasil tahun 2018 yang berada di urutan 107 dan urutan 116 di tahun 2016.

Namun, berdasarkan hasil penilaian, pemerintah harus melakukan penguatan aspek infrastruktur telekomunikasi, serta penguatan aspek tata kelola, layanan, dan sumber daya manusia, yang nilainya masih sedikit di bawah rata-rata. Oleh karena itu, pemerintah khususnya pemerintah pusat harus menindaklanjuti dengan mendorong pemerintah daerah untuk memanfaatkan dan mengembangkan *E-Government* secara optimal

Gambar 1.1 Survey UN (United Nations)E-Government Knowledge 2020



Sumber: Survey UN E-Government Tahun 2020

Salah satu upaya pemerintah untuk mendorong pemerintah daerah mengoptimalkan *E-Government* adalah dengan melakukan digitalisasi. Digitalisasi merupakan usaha pemanfaatan dari yang awalnya konvensional menjadi media digital digital yang efisien dan komprehensif. Yang dengan demikian pemerintah daerah dapat memberikan hak layanan kepada masyarakat demi memenuhi kebutuhan hak asasi dan kewajiban perundang-undangannya dengan

memanfaatkan teknologi digital. Ada banyak keuntungan dari digitalisasi ini, seperti kemampuan untuk berkomunikasi secara langsung antara pemerintah daerah dan warganya, yang dalam hal ini termasuk meningkatkan kualitas layanan publik dan transparansi proses pengambilan keputusan oleh pemerintah, serta meningkatkan efisiensi pertukaran informasi antar instansi pemerintah. Dengan hadirnya sistem digitalisasi ini juga dapat membuat layanan publik lebih mudah diakses dan transparan.

Berdasarkan Instruksi Presiden No 6 Tahun 2001 tentang Telematika, presiden secara resmi memasukkan *e-government* ke dalam administrasi publik Indonesia. Ini dibuat dengan dasar pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dengan beberapa alasan, yaitu: (1) Membantu transisi ke pemerintahan yang lebih demokratis; (2) Membantu perimbangan kekuasaan antara pemerintah pusat dan daerah; (3) Meningkatkan transparansi informasi; dan (4) Membantu transformasi negara menuju era masyarakat informasi.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, ditekankan juga bahwa negara wajib memberikan pelayanan guna untuk memenuhi hak-hak dasar warganya, yang dalam hal ini pelayanan tersebut tidak lepas dari urusan yang wajib dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Konsep pelayanan kepada masyarakat harus memiliki prosedur persyaratan yang jelas, yang

berarti masyarakat akan jelas berurusan dengan siapa dan apa persyaratannya serta berapa lama prosesnya. Sehingga proses pengurusan berkas tidak memakan waktu yang lama dan tidak membuat masyarakat malas untuk mengurus.

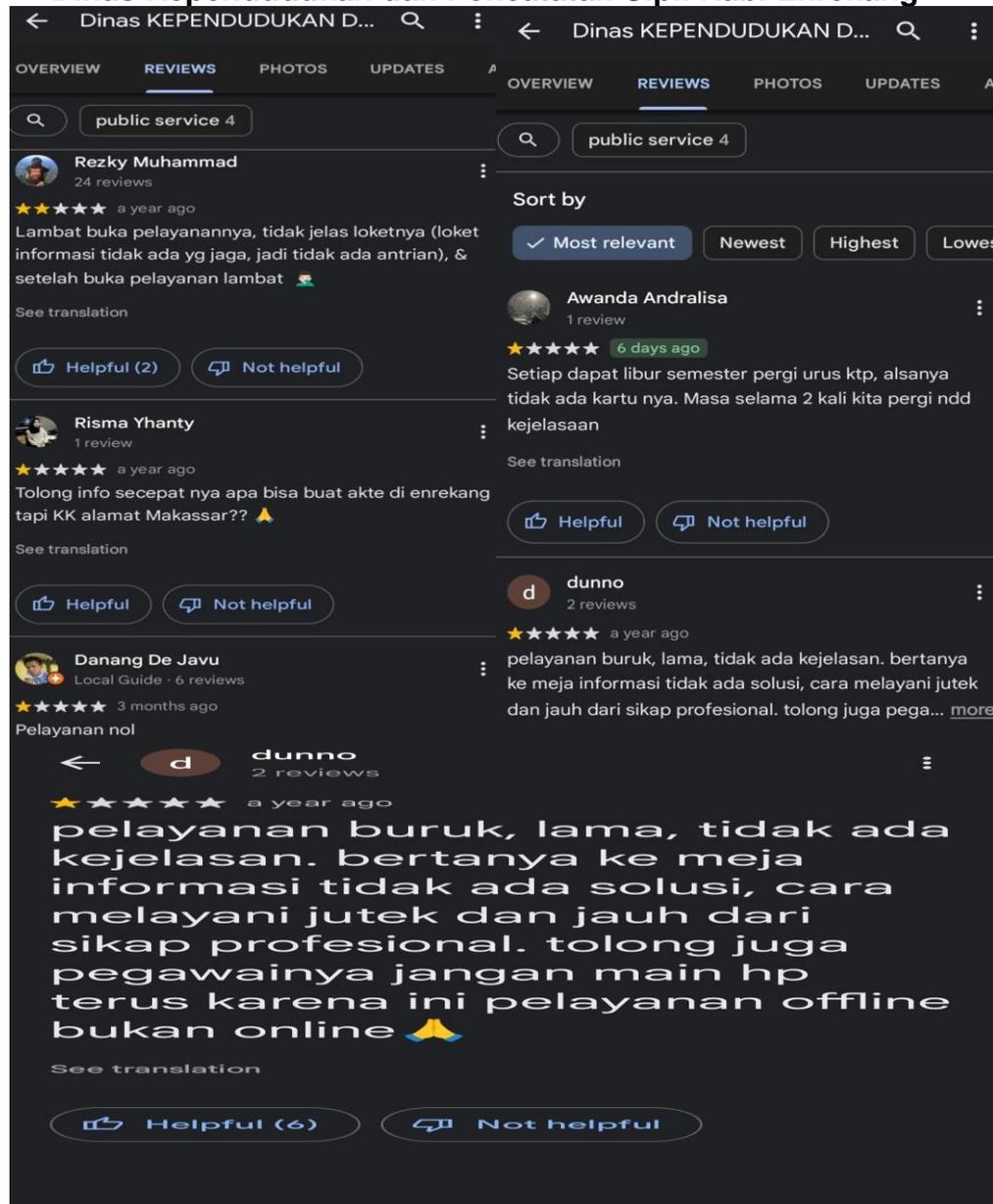
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang juga bertanggung jawab untuk mencatat dan mengolah data penduduk, dengan desa sebagai pusat pendaftaran. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan merupakan tanggung jawab Pemerintahan pusat dan daerah yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 04 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Untuk mendapatkan data, hal ini harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Namun, pada kenyataannya, data kelurahan atau desa masih diproses dalam bentuk pembukuan atau arsip. Akibatnya, terkadang terjadi kesalahan atau bahkan arsip yang hilang atau rusak karena terlalu banyak arsip. Orang-orang yang membutuhkan layanan kependudukan harus menyelesaikan permohonan mereka di kantor desa atau kelurahan dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Ini akan memakan waktu dan tenaga untuk menyelesaikan surat-surat tersebut,

yang mengganggu kualitas layanan publik. Hal ini bisa diatasi dengan penerapan *e-government* dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

Sebagai contoh, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah berhasil mewujudkan penerapan *e-government* yang dibuktikan dengan adanya website <https://disdukcapil.enrekangkab.go.id/> sebagai perwujudan dari kebijakan penerapan *e-government* di Kabupaten Enrekang. Dengan adanya situs web ini, pelayanan dapat dilakukan secara online dan masyarakat bisa dengan mudah mengakses internet melalui komputer, HP, atau laptop mereka. Dalam penerapan *e-government* untuk pelayanan publik, kendala yang paling umum adalah ketersediaan teknologi dan dana untuk penunjang operasional serta kemudahan akses sumber daya masyarakat ke website, seperti pada gambar berikut:

Gambar 1.2 Respon Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Enrekang



Sumber: Google Maps Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Enrekang Tahun 2023

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang telah menjalankan program *E-government* dengan menggunakan website, namun masi ditemukan beberapa kendala dalam penerapannya. Beberapa kendala yang ditemukan yaitu: (1) Belum sepenuhnya infrastruktur jaringan internet di beberapa daerah karena

mengingat topografi Kabupaten Enrekang terdiri dari pegunungan dan lembah sehingga sulit dijangkau dan membutuhkan biaya yang cukup besar untuk dapat mengaksesnya. Hal ini dibenarkan oleh bapak Masrul, S.E, M.Si dalam wawancara beliau pada pada Januari 2022 bahwa:

“Akses jaringan internet yang ada di Kabupaten Enrekang topografinya yang terdiri dari lembah dan pegunungan mengakibatkan setidaknya ada 27 desa/kelurahan yang tidak mendapatkan akses jaringan internet (Blank Spot)” yang dibuktikan dalam table yang sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Daerah Blank Spot Di Kabupaten Enrekang Tahun 2022

No	Daerah Blank Spot	Kelurahan/Desa	Jumlah
1	Kecamatan Bungin	Desa Nating dan Desa Bulu	2
2	Kecamatan Buntu Batu	Desa Latimojong dan Desa Ledan	2
3	Kecamatan Masalle	Desa Rampunan, Tongkonan Basse, dan Mundan	3
4	Kecamatan Anggeraja	Desa Tindalun, Singki, Siambo, dan Salu Dewa	4
5	Kecamatan Enrekang	Desa Kumadang, Tobalu, dan Lewaja	3
6	Kecamatan Cendana	Desa Lekkong, Pinang, dan Panette	3
7	Kecamatan Maiwa	Desa Paladang, Tanete, Matajang, Limbuang, Pasang, Puncak Harapan, Baringin, Tempe-Tempe, Labuku, dan Salodua	10
Jumlah			27

Sumber: Diskominfo Kabupaten Enrekang Tahun 2022

Berdasarkan data pada table 1.1 diatas, setidaknya ada 27 desa/kelurahan di Kabupaten Enrekang yang tidak mendapatkan akses jaringan yang disebabkan karena keterbatasannya infrastruktur jaringan karena kondisi alamnya yang berada pada pegunungan dan lembah. Selain itu, provider penyedia layanan jaringan juga mempertimbangkan keuntungan dalam bisnis yang diperoleh dalam pemasangan jaringan dikarenakan kurangnya pengguna jaringan internet yang didukung dengan data dari sensus penduduk; (2) Masih kurangnya kesadaran masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Enrekang tentang pentingnya pemanfaatan *e-government* karena mayoritas penduduk masih berada di kalangan ekonomi menengah kebawah dan jarang mendapatkan sosialisasi tentang pentingnya penerapan *e-government*. Sebagai ilustrasi, penetrasi internet pada tahun 2004 baru mencapai 11,2 juta orang, atau sekitar 5,17% dari total populasi warga Indonesia.

Pada tahun 2006, ada 1.500.000 pelanggan internet dan 18.000.000 pengguna internet, dengan laju penetrasi 8,1 %. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persentase penggunaan internet di Indonesia masih rendah (Sumber: APJII/Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia). Dan tentu saja keseluruhan pengguna internet tersebut tidak semuanya pengguna situs pemerintah daerah. Data tersebut menandakan ada daerah atau kelompok yang sulit mendapatkan pelayanan jaringan informasi serta pengetahuan dalam menggunakan Teknologi, informasi, dan Komunikasi (TIK). Oleh

karena itu, masyarakat saat ini yang berada pada usia manula dan masyarakat yang tinggal pada desa terpencil sulit untuk menikmati fasilitas e-government.

(3) Kurangnya responsibilitas dan profesionalitas pegawai dalam melakukan pekerjaannya dimana masyarakat masih sering mengeluh seperti yang terdapat pada laman <https://maps.app.goo.gl> dimana masyarakat mengeluhkan tentang tidak adanya kejelasan dan solusi mengenai alur kepengurusan berkas, lambatnya pelayanan pegawai, kekosongan stok blanko, serta pegawai yang tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dimana hal tersebut bertentangan dengan tanggung jawab dan kewajiban pegawai kepada masyarakat. Dari beberapa permasalahan tersebut, dapat dilihat di Kabupaten Enrekang bahwa sebagian masyarakat masih merasakan pelayanan yang kurang baik dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. (4) Sarana dan prasarana yang kurang memadai, dimana adanya keluhan masyarakat tentang kurangnya prasarana *electronic* yang tersedia didalam ruangan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Hal tersebut tentunya bertentangan dengan kewajiban para pegawai membeikan pelayanan kepada masyarakat secara profesionalisme dan efisien.

Pengembangan *E-Government* pada sebuah instansi pemerintahan membutuhkan proses dan waktu yang panjang. Indikator keberhasilan pada perkembangan *E-Government* dapat

diketahui dari sejauh mana pengembangan yang telah dicapai oleh layanan *E-Government* yang diselenggarakan oleh sebuah instansi pemerintahan. Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 mengemukakan terdapat 4 level pengembangan *E-Government* yang wajib dicapai oleh institusi penyelenggara *E-Government*. Yang pertama adalah tahap persiapan, yang kedua adalah tahap pematangan, yang ketiga adalah tahap pematapan, dan yang keempat adalah tahap pemanfaatan.

E-Government adalah komponen yang sangat penting dari penyelenggaraan layanan publik yang dikelola oleh lembaga pemerintahan. *E-Government* memiliki potensi yang besar untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi publik dan pelayanan publik, seperti *E-Government* dapat mengurangi biaya administrasi, relasi dan hubungan yang dilakukan pemerintah untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari. *E-Government* dapat memberikan kesempatan atau peluang bagi institusi yang menerapkannya untuk menghasilkan sumber pendapatan baru dan juga dapat menciptakan masyarakat yang dapat menghadapi permasalahan pada dunia internasional. *E-Government* juga dapat meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas layanan pemerintah sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yaitu menciptakan pemerintahan yang baik (Good Governance) dan mempercepat proses demokrasi, pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses ruang lingkup pemerintahan dengan

implementasi *E-Government* yang dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana indikator *capacity* dalam penerapan *E-Government* terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi indikator *capacity* dalam penerapan *E-Government* terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana indikator *capacity* dalam penerapan kebijakan *E-Government* terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi indikator *capacity* dalam penerapan kebijakan *E-Government* terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi seputar pemahaman tentang *sistem E-Government* dan indikator *capacity* dalam penerapan kebijakan *E-*

Government terhadap pelayanan publik khususnya di Kabupaten Enrekang, serta diharapkan dapat menambah wawasan dan keilmuan di bidang kajian hukum yang berfokus pada fenomena pemerintahan dan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Secara Praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi bagi pemerintahan dan masyarakat lainnya secara luas mengenai indikator *capacity* dalam penerapan kebijakan *E-Government* terhadap pelayanan publik khususnya yang ada di ruang lingkup Kabupaten Enrekang

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

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

2.1 Konsep Implementasi (Penerapan)

2.1.1 Pengertian Implementasi (Penerapan)

Pengertian implementasi (penerapan) menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli penerapan adalah suatu perbuatan mempraktikkan teori atau metode untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan untuk kepentingan golongan tertentu yang telah tersusun dan terencana sebelumnya.

Menurut Usman (2002), Penerapan (Implementasi) adalah hasil akhir aksi, aktifitas, atau tindakan dengan adanya mekanisme pada suatu sistem. Implementasi bukanlah hanya sekedar aktifitas, namun juga merupakan suatu kegiatan yang terstruktur dan untuk mencapai tujuan utama kegiatan.

Menurut Setiawan (2004), Penerapan (Implementasi) adalah kelanjutan dari aktifitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara

tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana dan birokrasi yang efektif.

Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan (implementasi) bukanlah hanya sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara bersungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan

2.1.2 Jenis-jenis Implementasi (Penerapan)

A. Penerapan Kebijakan Publik

Penerapan kebijakan adalah suatu tahapan administrasi yang dilakukan setelah suatu aturan hukum atau kebijakan telah ditetapkan melalui proses politik yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perkumpulan yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang akan dicapai.

B. Penerapan Sistem

Penerapan sistem adalah proses untuk menempatkan serta informasi yang telah ditetapkan/disetujui pada tahap perancangan kedalam suatu operasi.

C. Penerapan Strategi

Penerapan strategi adalah proses dimana seluruh aktivis

menjalankan perencanaan strategi kedalam bentuk tindakan berdasarkan beberapa prosedur, program, dan anggaran.

D. Penerapan Kebijakan

Penerapan kebijakan adalah proses pelaksanaan suatu kebijakan tertentu dengan tujuan untuk menyempurnakan suatu program.

2.2 Konsep Kebijakan

2.2.1 Pengertian Kebijakan

Kebijakan merupakan suatu ucapan atau tulisan yang memberikan petunjuk umum tentang penetapan ruang lingkup yang memberi batas dan arah umum kepada seseorang untuk bergerak. Secara etimologis, “kebijakan” adalah terjemahan dari kata (policy). Kebijakan dapat juga berarti sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Kebijakan dapat berbentuk keputusan yang dipikirkan secara matang dan hati-hati oleh pengambil keputusan puncak dan bukan kegiatan- kegiatan berulang yang rutin dan terprogram atau terkait dengan aturan-aturan keputusan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak dimana istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu. Kebijakan atau

kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program atau pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya. Kebijakan juga dapat diartikan sebagai mekanisme politis, manajemen, finansial, atau administratif untuk mencapai suatu tujuan eksplisit.

Menurut Abdul Wahab (2005), kebijakan publik adalah suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada tujuan tertentu yang diarahkan pada suatu masalah tertentu yang saling berkaitan yang mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat.

James E. Anderson (Irfan Islamy, 2000: 17) mendefinisikan kebijakan itu adalah serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu). Sedangkan Amara Raksataya menyebutkan bahwa kebijaksanaan adalah suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu suatu kebijakan harus memuat 3 (tiga) elemen, yaitu :

- A. Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai.
- B. Taktik atau straregi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- C. Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Menurut Budi Winarno (2007 : 15), istilah kebijakan (policy term) mungkin digunakan secara luas seperti pada “kebijakan luar negeri Indonesia” , “kebijakan ekonomi Jepang”, dan atau mungkin juga dipakai untuk menjadi sesuatu yang lebih khusus, seperti misalnya jika kita mengatakan kebijakan pemerintah tentang debirokratisasi dan deregulasi.

Irfan Islamy sebagaimana dikutip Suandi (2009: 12) kebijakan harus dibedakan dengan kebijaksanaan. Policy diterjemahkan dengan kebijakan yang berbeda artinya dengan wisdom yang artinya kebijaksanaan. Pengertian kebijaksanaan memerlukan pertimbangan-pertimbangan lebih jauh lagi, sedangkan kebijakan mencakup aturan-aturan yang ada didalamnya.

James E. Anderson sebagaimana dikutip Irfan Islamy (2009: 17) mengungkapkan bahwa kebijakan adalah “ a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern” (Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu).

Richard Rose sebagaimana dikutip Budi Winarno (2007: 17) juga menyarankan bahwa kebijakan hendaknya dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensi bagi mereka yang bersangkutan daripada sebagai keputusan yang berdiri sendiri.

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan di antara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

2.2.2 Tahapan Pembuatan Kebijakan

Tahap-tahap dalam pembuatan kebijakan publik menurut William N. Dunn, (2003) adalah sebagai berikut:

A. Penyusunan Agenda

Dalam dunia kebijakan publik, agenda penyusunan adalah tahapan dan proses yang sangat strategis. Selama proses ini, orang dapat memahami masalah publik dan menetapkan prioritas untuk agenda publik. Sangat penting untuk menentukan isu publik mana yang akan menjadi bagian dari agenda pemerintah jika masalah tersebut menjadi masalah publik dan mendapat prioritas dalam agenda publik. Masalah kebijakan sering disebut sebagai masalah kebijakan. Dalam kebanyakan kasus, masalah kebijakan muncul sebagai hasil dari pendapat di antara para aktor tentang jenis tindakan yang harus diambil, atau sifat dari masalah tersebut. Menurut William N. Dunn (2003), isu kebijakan merupakan produk atau fungsi dari adanya perdebatan baik tentang rumusan, rincian, penjelasan maupun penilaian atas suatu masalah tertentu.

B. Formulasi Kebijakan

Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian di bahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian di cari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk dalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat di pilih sebagai kebijakan yang di ambil untuk memecahkan masalah

C. Adopsi/Legitimasi Kebijakan

Tujuan legitimasi adalah untuk memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintahan. Jika tindakan legitimasi dalam suatu masyarakat di atur oleh kedaulatan rakyat, warga negara akan mengikuti arahan pemerintah. Namun warga negara harus percaya bahwa tindakan pemerintah yang sah harus didukung. Legitimasi dapat dikelola melalui manipulasi simbol-simbol tertentu, dimana melalui proses ini, warga negara belajar untuk mendukung pemerintah.

D. Implementasi Kebijakan

Kebijakan yang telah diambil, dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasi sumber daya finansial dan manusia.

E. Evaluasi Kebijakan/Penilaian

Evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi di pandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan bisa meliputi tahap perumusan masalah-masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun tahap dampak kebijakan.

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pembuatan Kebijakan

Menurut Suharno (2010: 52-53) proses pembuatan kebijakan merupakan pekerjaan yang rumit dan kompleks dan tidak semudah yang dibayangkan. Walaupun demikian, para administrator sebuah organisasi institusi atau lembaga dituntut memiliki tanggung jawab dan kemauan, serta kemampuan atau keahlian, sehingga dapat membuat kebijakan dengan resiko yang diharapkan (intended risks) maupun yang tidak diharapkan (unintended risks). Pembuatan kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Hal penting yang turut diwaspadai dan selanjutnya dapat diantisipasi adalah dalam pembuatan kebijakan sering terjadi kesalahan umum. Faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan kebijakan adalah:

A. Adanya Pengaruh Tekanan-Tekanan Dari Luar

Tidak jarang pembuat kebijakan harus memenuhi tuntutan dari luar atau membuat kebijakan adanya tekanan-tekanan dari

luar.

B. Adanya Pengaruh Kebiasaan Lama

Kebiasaan lama organisasi yang sebagaimana dikutip oleh Nigro disebutkan dengan istilah sunk cost, seperti kebiasaan investasi modal yang hingga saat ini belum professional dan terkadang amat birokratik, cenderung akan diikuti kebiasaan itu oleh para administrator, meskipun keputusan/kebijakan yang berkaitan dengan hak tersebut di kritik, karena sebagai suatu yang salah dan perlu diubah. Kebiasaan lama tersebut sering secara terus-menerus pantas untuk diikuti, terlebih kalau suatu kebijakan yang telah ada tersebut di pandang memuaskan.

C. Adanya Pengaruh Sifat-Sifat Pribadi

Berbagai keputusan/kebijakan yang dibuat oleh para pembuat keputusan/kebijakan banyak dipengaruhi oleh sifat-sifat pribadinya. Sifat pribadi merupakan faktor yang berperan besar dalam penentuan keputusan/kebijakan.

D. Adanya Pengaruh Dari Kelompok Luar

Lingkungan sosial dari para pembuat keputusan/kebijakan juga berperan besar.

E. Adanya Pengaruh Keadaan Masa Lalu

Maksud dari faktor ini adalah bahwa pengalaman latihan dan pengalaman sejarah pekerjaan yang terdahulu berpengaruh pada pembuatan kebijakan atau keputusan. Misalnya, orang mengkhawatirkan pelimpahan wewenang yang dimilikinya

kepada orang lain karena khawatir disalahgunakan (Suharno, 2010: 52-53).

2.3 Konsep E-Government

2.3.1 Pengertian E-Government

Electronic Government atau yang juga dikenal sebagai *E-Government* atau "*E-Gov*" adalah salah satu model sistem pemerintahan yang berbasis teknologi digital, di mana semua tugas administrasi, pelayanan publik, pengawasan dan pengendalian sumber daya organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan, dan lainnya diatur dalam satu sistem.

Gatti (2002), mendefinisikan *E-Government* sebagai modernisasi "administrasi negara" dengan menggunakan teknologi komputer. Abramson dan Sarana (2001) mendefinisikan *E-Government* sebagai informasi pemerintah digital atau cara menarik dalam transaksi digital dengan masyarakat (warga dan bisnis) dan karyawan. Sedangkan Durrant (2002) mendefinisikan *E-Government* sebagai "komitmen permanen oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan antara warga negara swasta dan sektor publik melalui peningkatan, hemat biaya dan pengiriman efisien layanan, informasi dan pengetahuan".

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* merupakan upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) mendefinisikan *E Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif terhadap fasilitas layanan kepada masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Menurut Cahyana Ahmadjayadi dalam *keynote speech* acara Workshop Standarisasi Menuju Interoperabilitas *E-Government* tahun 2006, menerangkan bahwa: "*E-Government* merupakan kegiatan yang berhubungant dengan upaya seluruh lembaga pemerintah dalam bekerja sama untuk memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga dapat menyediakan jasa layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada individu masyarakat dan dunia usaha.

(Holmes 2000) mendefinisikan *E-Government* adalah tentang penyampaian informasi pemerintah dan penyelenggaraan pelayanan secara online melalui internet atau alat digital lainnya. *E-Government* didefinisikan sebagai "Kegunaan Teknologi Informasi untuk memberikan/menyajikan pelayanan kepada publik dengan lebih nyaman, berorientasi pada konsumen, mengefektifkan biaya, dan secara keseluruhan merupakan cara yang lebih baik dari sebelumnya.

Menurut (Fang 2002 dan Seifert dan Bonham 2004), *E-Government* adalah cara pemerintah menggunakan teknologi informasi, khususnya aplikasi internet berbasis web, untuk memberikan akses yang mudah terhadap informasi pemerintah dan menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan pemerintahan dan mengubah hubungan antara pejabat pemerintah dan masyarakat serta bisnis.

Dalam Inpres No 3 tahun 2003 pengertian *E-Government* adalah sebagai berikut: “*E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif, dan interkatif”. Menurut Indrajit (2002): “Bahwa *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan”.

Dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan *E-government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakeholder yang ada misalnya:

- A. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- B. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan;
- C. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik;
- D. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis;

Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka

pelaksanaannya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Dengan mempertimbangkan berbagai definisi sebelumnya tentang *e-government*, peneliti mencapai kesimpulan bahwa *e-government* adalah suatu mekanisme yang memungkinkan interaksi baru antara penyelenggaraan pemerintahan dan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan dan menjalin hubungan dengan warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya.

2.3.2 Ruang Lingkup *E-Government*

Ruang lingkup *E-Government* adalah sebagai berikut:

- A. Pada sektor publik tentang bagaimana pemerintah pusat menggunakan teknologi khususnya internet berbasis *web* untuk mengkoordinasikan pemerintah daerah dalam melaksanakan tugasnya baik pada bidang pelayanan publik, pendidikan, kesehatan, dll serta melaksanakan fungsinya untuk mendistribusikan informasi dan berkomunikasi mengenai pemerintahan kepada masyarakat
- B. Pada sektor non publik ketika bagaimana lembaga swadaya masyarakat dalam memanfaatkan teknologi terkhusus pada internet berbasis *web* dalam memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan

kebijakan tertentu

- C. Dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti *wide area network (WAN)*, internet, atau *World Wide Web*, dan komputer, institusi pemerintah dapat menghubungi masyarakat, bisnis, dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat, memperbaiki layanan yang diberikan kepada dunia bisnis dan industri, dan memberdayakan masyarakat melalui akses ke pengetahuan dan informasi, yang pada akhirnya menghasilkan pemerintah yang lebih efektif dan efisien.

2.3.3 Klasifikasi *E-Government*

Penggunaan teknologi *E-Government* secara tepat dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lain. Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan bentuk hubungan baru (Indrajit, 2002), yaitu:

A. *Government To Citizens (G to C)*

Tipe hubungan ini merupakan pengimplementasian e-government yang paling banyak dijumpai, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan untuk mempererat hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). G-to-C merupakan sektor pelayanan yang berfokus pada kemampuan pemerintah dan warga negara untuk saling bertukar informasi antara satu dengan yang lain dalam

sebuah bentuk elektronik yang efisien.

B. Government To Business (G to B)

Para pelaku bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti yang berorientasi pada profit. G-to-B mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis.

C. Government To Government (G to G)

Setiap hari, pemerintah berinteraksi satu sama lain untuk meningkatkan kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam menangani administrasi perdagangan, proses politik, hubungan sosial dan budaya, dan lainnya.

D. Government To Employees (G to E)

Selain itu, aplikasi *e-government* dimaksudkan juga untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bertugas sebagai pelayan di berbagai lembaga.

2.3.4 Tahapan E-Government

World Bank (2002) mengatakan bahwa ada 4 tahapan dalam pengimplementasian E-Government di Indonesia, yaitu:

A. Web Presence yaitu memunculkan informasi yang dibutuhkan

masyarakat pada website pemerintah di Internet agar masyarakat dapat mengakses informasi dasar tersebut dengan mudah

- B. *Interaction* yaitu dengan menyediakan fasilitas berupa website pada internet yang akan digunakan pemerintah untuk saling berinteraksi dengan masyarakat. Pada tahap ini, informasi yang akan ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi dalam bentuk email dalam website pemerintah
- C. *Transaction* yaitu website pemerintah yang telah memiliki fitur interaksi, kemudian dilengkapi lagi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik oleh pemerintah
- D. *Transformation* yaitu proses pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi

2.3.5 Indikator Pengembangan *E-Government*

Indrajit (2004) mengemukakan bahwa dari hasil riset dan kajian *Harvard JVK School of Governments*, ada tiga elemen yang perlu diperhatikan dalam menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, yaitu:

A. *Support*

Elemen *support* merupakan elemen yang paling penting dalam pengembangan *e-government* dimana perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini bertujuan supaya konsep *e-government* dapat diterapkan dengan baik. Dengan adanya elemen ini, berbagai inisiatif

pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana. Yang dimaksud dengan *support* dalam hal ini adalah dukungan dalam bentuk sebagai berikut: (1) Ditetapkannya *e-government* sebagai kunci sukses pemerintah dalam mencapai visi dan misi di daerahnya sehingga diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci sukses lain diperlukan; (2) Menyebarluaskan sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dll.) di setiap tingkat pemerintah untuk mengembangkan gagasan ini dengan semangat lintas sektoral; (3) Menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pengembangan *e-government*, seperti adanya regulasi yang jelas dan infrastruktur.; (4) Mempromosikan *e-government* secara merata, konsisten, luas, dan menyeluruh melalui berbagai kampanye yang ramah.

B. *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang dibutuhkan dalam pengembangan *e-goverment* agar konsep yang telah dibuat dapat terealisasikan. Ada tiga sumber daya yang harus dimiliki yaitu: (1) Adanya sumberdaya yang cukup untuk melaksanakan inisiatif *e-government*; (2) Adanya infrastruktur teknologi informasi yang memadai; dan (3) Adanya sumber daya manusia yang ahli dan kompeten dalam penerapan *e-government*

C. *Value*

Elemen *value* berorientasi pada manfaat yang

didapatkan pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam elemen ini, masyarakat sebagai penerima layanan adalah penentu besar tidaknya manfaat *e-government*. Maka dari itu, pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan manfaat (value) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

2.4 Konsep Pelayanan Publik

Pemberian layanan kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dikenal sebagai pelayanan publik. Pemerintahan pada dasarnya adalah melayani masyarakat. Tidak dapat melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat dengan menciptakan lingkungan yang memungkinkan setiap orang menggunakan kemampuan dan inovasi mereka untuk mencapai tujuan bersama.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, yang merupakan standar yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk memastikan bahwa pemberi memiliki kepastian dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, dan bahwa penerima pelayanan memiliki kepastian selama proses pengajuan

permohonan.

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Selanjutnya Sampara (dalam Sinambela, 2010) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris “public” yang berarti umum, masyarakat, negara. Dalam bahasa Indonesia publik berarti umum, orang banyak, ramai.

Menurut Rohman dkk (2010), “Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintahan”. Dalam hal pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan dan kelembagaannya.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah: Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah: Melayani keperluan masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan

Menurut Granrous dan Staton (Falih Suherdi Dkk 2010:69), Pelayanan publik adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh para instansi dalam pemerintahan.

Sebagaimana didefinisikan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, "pelayanan umum" mencakup semua jenis pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, mendefinisikan yang dimaksud dengan "pelayanan publik" adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut beberapa definisi pelayanan publik yang telah disebutkan di atas, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat

didefinisikan sebagai pemberian layanan atau melayani kebutuhan individu, masyarakat, organisasi lain, atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan.

2.4.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Pada dasarnya, ada banyak karakteristik pelayanan publik yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan dan bagaimana mereka bekerja. Hal ini dapat diamati di banyak perumusan fitur yang dikembangkan oleh para ahli. Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) menyebutkan lima kriteria yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas jasa, yaitu:

- A. Bukti langsung (*Tangible*): Adalah komponen yang mempengaruhi kepuasan visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Bukti *tangible* yang baik akan mengubah perspektif pelanggan. Selain itu, faktor *tangible* ini adalah salah satu faktor yang memengaruhi harapan pelanggan. Aspek yang dapat diukur termasuk fasilitas fisik, perlengkapan, staf, dan sarana komunikasi.
- B. Keandalan (*reliability*): Keandalan mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. Kinerja konsisten (*performance*) dan kepercayaan (*dependability*) adalah dua komponen utama reliabilitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa organisasi dapat memberikan layanan secara akurat dan andal

sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, memberikan data yang tepat, dan mengeluarkan tagihan yang akurat.

- C. Daya Tanggap (*Responsibility*): Daya tanggap adalah keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan melayani mereka dengan cepat. Beberapa contoh daya tanggap ini adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan menyediakan layanan dengan cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu yang diperlukan untuk memenuhi permintaan pelanggan, layanan, dan komplain masalah.
- D. Jaminan: Jaminan berarti bahwa perusahaan dapat memberikan rasa aman kepada pelanggannya dengan cara meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Selain itu, jaminan berarti bahwa karyawan harus selalu bersikap sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani setiap masalah atau pertanyaan pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- E. Empati: Sebuah institusi memiliki empati dengan pelanggannya dan memprioritaskan kebutuhan mereka daripada kepentingan mereka sendiri. ramah pelanggan dan memiliki jam kerja yang nyaman. Kemudahan berhubungan, komunikasi yang baik, dan

memahami kebutuhan pelanggan adalah beberapa contoh empati dalam pelayanan

2.4.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah atau instansi pemberi layanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003, asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- A. Transparansi bersifat sederhana, mudah digunakan, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan juga cukup tersedia dan mudah dipahami.
- B. Akuntabilitas yaitu dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- C. Kondisional yaitu sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan mempertahankan prinsip efektifitas dan efisiensi.
- D. Partisipatif yaitu mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.
- E. Kesetaraan Hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan berdasarkan ras, agama, golongan, gender, atau status sosial. Hak dan kewajiban setiap pihak harus dipenuhi

oleh pemberi dan penerima layanan publik.

Sedangkan Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan:

- A. Kepentingan Umum;
- B. Kepastian Hukum;
- C. Kesamaan Hak;
- D. Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
- E. Keprofesionalan;
- F. Partisipatif;
- G. Persamaan Perlakuan / Tidak Diskriminatif;
- H. Keterbukaan;
- I. Akuntabilitas;
- J. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan;
- K. Ketepatan Waktu; dan
- L. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.

2.4.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan ada sepuluh prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- A. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan tidak ribet dan berbelit-belit serta mudah dipahami
- B. Kejelasan: Mencakup (1) Persyaratan teknis dan administratif untuk pelayanan publik; (2) Unit kerja atau pejabat yang

- berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan serta menyelesaikan keluhan, masalah, dan sengketa terkait pelaksanaan pelayanan publik; dan; (3) rincian biaya dan prosedur pembayaran untuk pelayanan publik.
- C. Kepastian Waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
 - D. Akurasi: Barang-barang pelayanan publik diterima dengan cara yang adil, akurat, dan sesuai dengan standar.
 - E. Keamanan: Produk dan proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 - F. Tanggung jawab: Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik, serta atas penyelesaian keluhan atau masalah yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - G. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika (telematika).
 - H. Kemudahan Akses; Tempat dan lokasi sarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau, dan dapat menggunakan teknologi telekomunikasi dan informasi.
 - I. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; Pemberi layanan harus disiplin, sopan, santun, ramah, dan memberikan layanan dengan ikhlas.

- J. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, dan memiliki ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan indah.

2.4.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, ada tiga jenis pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- A. Kelompok Pelayanan Administratif yang berfokus pada pembuatan dokumen resmi yang diperlukan di publik misalnya status kewarganegaraan, penguasaan hak terhadap suatu barang dll. Contohnya Akta Kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk (KTP), IMB, dan lain sebagainya
- B. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang berfokus pada penghasilan berbagai bentuk barang atau jasa yang digunakan oleh publik, contohnya penyediaan jaringan telepon dan internet, penyelenggaraan kesehatan, penyediaan air bersih dan sebagainya
- C. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang berfokus pada penghasilan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, yaitu merupakan pendidikan, penyelenggaraan transportasi, penyelenggaraan kesehatan dan sebagainya.

2.4.6 Kualitas Pelayanan Publik

Dalam suatu negara, penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting dan strategis karena terjadi banyak interaksi antara warga negara dan pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan tersebut. Karena

pemerintah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik, warga dapat melihat, merasakan, dan menilai kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik secara langsung Lervine (1990:188) menyatakan ada beberapa tolak ukur dalam mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- A. *Responsiviness* (Responsivitas) menunjukkan daya tanggap elemen penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan pengguna layanan
- B. *Responsibility* (Responsibilitas) menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip atau ketentuan organisasi dan administrasi yang benar dan telah ditetapkan.
- C. *Accountability* (Akuntabilitas) menunjukkan seberapa jauh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan standar masyarakat yang berkembang.

2.4.7 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korposi, lembaga independen yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk melakukan kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang didirikan secara eksklusif untuk melakukan kegiatan pelayanan publik. Pemimpin satuan kerja yang membawahi satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik dikenal sebagai atasan satuan kerja penyelenggara.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik menurut pasal 1 ayat 4

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 5 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik harus jujur, mengelola anggaran dengan benar, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Proses pelayanan publik pada dasarnya terdiri dari 4 (empat) komponen penting yaitu:

- A. Penyedia layanan: Adalah entitas yang memiliki kemampuan untuk memberikan layanan tertentu kepada pelanggan, baik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- B. Penerima layanan: Dalam hal ini adalah pelanggan atau pelanggan yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- C. Jenis layanan: layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- D. Kepuasan Pelanggan: Dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus memperhatikan tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan biasanya sangat berkaitan dengan standar kualitas produk atau jasa yang mereka nikmati.

2.4.8 Konsep Pelayanan Publik

Pergeseran dari publik model manajemen publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*) menandakan perkembangan paradigma konsep pelayanan publik. Pada akhirnya, pergeseran ini akan mengarah pada bentuk pelayanan publik baru dengan konsep pelayanan publik yang berbeda dari sebelumnya. pergeseran paradigma model pelayanan publik tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Administration</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Birokrasi publik bertanggung jawab kepada siapa?	<i>Clients</i> (Klien)	<i>Customers</i> (Pelanggan)	<i>Citizens</i> (Warga Negara)
Peran Pemerintah	<i>Rouing</i> (Pengayuh)	<i>Steering</i> (Mengarahkan)	Negoisisasi dan mengelaborasi kepentingan warga
Akuntabilitas	Menurut hierarki administratif	<i>Customers</i> (Keinginan Pelanggan)	Akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar professional, kepentingan warga

Sumber: Denhart 2000

Kepentingan publik adalah prioritas utama dalam model new public sevice, yang didasarkan pada teori demokrasi yang memastikan bahwa pelayanan publik diberikan secara egaliter dan dengan hak yang sama bagi semua warga negara. Dibuat sebagai hasil dari diskusi tentang berbagai nilai yang ada di masyarakat. Elit politik bukan satu-satunya yang

merumuskan berbagai bentuk kepentingan publik, seperti yang tercantum dalam berbagai aturan. Menurut model ini, birokrasi yang menyediakan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat.

Menurut paradigma *new public service* yang dibahas sebelumnya, konsep ideal tentang pelayanan publik adalah bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus mempertimbangkan berbagai kepentingan dan kebutuhan dari nilai-nilai yang ada dalam kehidupan publik. Tugas dan fungsi institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik termasuk melakukan berbagai jenis negosiasi dan mengelaborasi kebutuhan dan kepentingan berbagai kelompok masyarakat dan warga negaranya.

Menurut dasar teoritis dan konsep baru *new public service*, yaitu teori demokrasi, penyelenggaraan pelayanan publik model baru tidak bersifat diskriminatif. Tanpa mempertimbangkan suku, ras, etnik, agama, atau latar belakang partai. Ini menunjukkan bahwa ketika seseorang berhadapan dengan birokrasi publik dan menerima pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhannya, sepanjang syarat-syarat terpenuhi, setiap warga negara dilayani dengan sama. Bersifat impersonal, unsur birokrat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan unsur warga negara sebagai unsur yang dilayani terlibat dalam hubungan ini.

2.5 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Salah satu tugas yang harus diselesaikan pemerintah daerah oleh pemerintah pusat dan daerah adalah kepemilikan dan catatan sipil. Salah satu bagian dari layanan publik yang harus diberikan dengan baik adalah

layanan administrasi kependudukan, yang mencakup pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Menurut Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk mengelola administrasi kependudukan di wilayah kabupaten/kota. Lembaga ini bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk dalam hal pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

2.5.1. Pengertian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atau biasa disebut dengan Disdukcapil merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dimana di dalam dinas tersebut melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud yaitu, perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, pengelolaan ketatausahaan dinas, dan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah.

Menurut E. Subekti dan R. Tjitrosoedinijo bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai pengertian sebagai lembaga yang mempunyai tugas untuk memelihara catatan guna pembuktian status atau kejadian penting bagi warga negara seperti kelahiran, kematian, dan perkawinan. Sedangkan menurut Lie Oen Hock Lembaga Pencatatan Sipil, adalah “suatu lembaga yang bertujuan

mengadakan pendaftaran, pencatatan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan satu Organisasi Perangkat Daerah dalam struktur organisasi pemerintah yang memiliki fungsi meliputi perumusan dan penyusunan kebijakan teknis terkait kependudukan dan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan informasi administrasi kependudukan; pelaksanaan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian administrasi kependudukan; dan pelaksanaan tugas pembantuan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Saat ini, Departemen Kependudukan dan Pencatatan Sipil memainkan peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Hal ini disebabkan fakta bahwa untuk perencanaan pembangunan, data penduduk disimpan dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2.5.2. Ruang Lingkup Dan Wilayah Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, atau Disdukcapil, adalah perangkat daerah yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan di setiap provinsi atau kabupaten/kota.

Kebijakan di bidang kependudukan telah ditetapkan secara nasional, seperti yang ditunjukkan oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat dijalankan sebagai bagian dari Penyelenggaraan Administrasi Negara dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan menjaga kepentingan penduduk dengan memberikan hak-hak administratif seperti pelayanan publik dan perlindungan dokumen kependudukan tanpa adanya diskriminasi.

2.5.3. Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah daerah. Untuk melaksanakan tugas yang disebutkan di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil fungsi sebagai berikut:

- A. Menciptakan kebijakan teknis dan/atau bahan kebijakan daerah terkait dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang berada di bawah kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- B. Melaksanakan urusan pemerintahan yang berada di bawah kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan

pencatatan sipil.

- C. Melaksanakan evaluasi dan laporan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- D. Melaksanakan administrasi Dinas sesuai dengan tugasnya.
- E. Melaksanakan fungsi tambahan yang diberikan oleh Bupati

2.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2014) kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep bertujuan untuk menghubungkan atau menjelaskan topik yang akan dibahas. Untuk mengetahui dan memperoleh gambaran secara jelas mengenai “Implementasi Kebijakan Electronic Government Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang”

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran

