

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PROGRAM *SMART CITY* DALAM MENINGKATKAN LAYANAN
STUDI KASUS *OPERATION ROOM* DI KOTA MAKASSAR**

FEBY SURYA LESTARI

E011171317



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Feby Surya Lestari
NIM : E011171317
Program Studi : Administrasi Negara
Judul : Pelaksanaan Program *Smart City* Dalam Meningkatkan Layanan Publik (Studi Kasus *Operation Room* di Kota Makassar)

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 10 Maret 2021

Menyetujui:

Pembimbing I,

Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
NIP 19680101 199702 2 001

Pembimbing II,

Dr. Lutfi Atmansyah, MA
NIP 19621107 198803 1 002

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,

Dr. Nurdin Nara, M.Si.
NIP. 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Feby Surya Lestari
NIM : E011171317
Program Studi : Administrasi Negara
Judul : Pelaksanaan Program *Smart City* Dalam Meningkatkan Layanan Publik (Studi Kasus *Operation Room* di Kota Makassar)

Telah dipertahankan dihadapan sidang penguji skripsi program sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Pada Hari Rabu Tanggal 10 Maret 2021

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
Sekertaris Sidang : Dr. Lutfi Atmansyah, MA
Anggota : 1. Dr. Badu, M.Si
2. Adnan Nasution, S.Sos., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Feby Surya Lestari
NIM : E011171317
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul :

Pelaksanaan Program *Smart City* Dalam Meningkatkan Layanan Publik (Studi Kasus *Operation Room* Kota Makassar)

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

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi/tesis/disertasi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 25 Februari 2021

Yang Menyatakan



Feby Surya Lestari

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan Program *Smart City* dalam Meningkatkan Layanan Publik Studi Kasus *Operation Room* Di Kota Makassar”**. Sholawat serta salam senantiasa tercurah atas junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kejahiliyaan menuju alam yang kaya akan ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan disebabkan keterbatasan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun Penulis telah mengupayakan memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini, karena itu penulis dengan senang hati menerima kritikan, koreksi maupun saran yang sifatnya membangun guna penyempurnaan berikutnya.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan, motivasi serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang tua penulis, Ayahanda tercinta Muh.jufri dan Ibunda tercinta Hasdia, demikian pula kepada satu-satunya saudara penulis Muh. Nur Tasbih yang telah memberikan dukungan kepada penullis selama ini

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai berbagai pihak, karena itu penulis ingin berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberi kesempatan kepada penulis mengikuti pendidikan pada program S1 di Universitas Hasanuddin;
2. Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh stafnya;
3. Dr. Nurdin Nara, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik dan Bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S.sos., M.A.P selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Publik.
4. Dr. Hasniati, Sos., M.Si selaku pembimbing 1 dan Drs. Lutfi Atmansyah, MA.selaku pembimbing 2 yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Adnan Nasution S,sos., M.Si dan Bapak Dr.Badu, M,si selaku tim penguji. Terimakasih atas waktu, masukan serta arahannya.
6. Para dosen Program Studi Administasi Publik UNHAS terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan, serta staf akademik (Ibu Ros, Ibu Darma, dan Pak Lili) yang telah membantu penulis dalam pengurusan kelengkapan administratif penulisan skripsi
7. Para Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yang telah banyak membantu penulis selama melakukan penelitian
8. Para petugas *Operation Room* yang telah banyak membantu penulis selama melakukan penelitian.

9. Terimakasih kepada Andi Muhammad Akhir Saleh karena telah memberikan, dorongan, kebaikan, perhatian, mengorbankan waktunya dan memberikan bantuan baik material dan non material. Terimakasih karena selalu bisa di andalkan.
10. Sahabat “Felijipi” Liza, Jihan, Pingkan terimakasih karena selalu ada sampai sekarang semoga kalian sukses dan impian kita berempat bisa terwujud.
11. Hera, Bimbi, Aulia, Yunid, Fitri, Fitra terimakasih telah memberikan dukungan selama ini, semoga kalian sukses apapun yang kalian lakukan sekarang.
12. Teman-teman *Leader 2017 (Loyalty & Educated of Administrative Generation)* terimakasih atas segala bantuan dan perhatian yang di berikan selama proses perkuliahan. Kalian luar biasa.
13. Terimakasih kepada teman seperjuangan dikampus “geng syantik” Reviva, Ayu, Wulan, Nisa, Musda, Ica, Siska, Niken, Riska dan Vinka sudah menemani dan mewarnai selama proses perkuliahan di kampus semoga kalian sukses.
14. Terimakasih kepada Segenap keluarga besar HUMANIS FISIP UNHAS, RELASI¹², RECORD¹³, UNION¹⁴, CHAMPION¹⁵, FRAME¹⁶ dan LENTERA¹⁸.
15. Teman-teman KKN gel.104 Unhas kelompok Manggala 1, Dede, Ghina, Ilmi, Dhea, Lia, Fitri, Indah, Jihan, Aidhita, Agal, Affan, Rifat, Lutfi, Rafi, Radit, Edo, Nabil, dan Alwi yang sudah bersama-sama melakukan pengabdian masyarakat Manggala melawan virus corona-19.
16. Terimakasih kepada Nadin Amizah, Ariana Grande, dan BTS karena karya musik yang kalian buat sudah memberikan motivasi dan menghibur penulis dikala menyelesaikan skripsi.

17. Terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang sejauh ini dengan melawan ego untuk tidak bermalas-malasan dan melawan *mood* yang tidak tentu sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini, kehidupan yang sebenarnya baru saja dimulai.
18. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu, mendukung maupun mendoakan penulis selama ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Manfaat Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pelayanan Publik	8
2.2 Jenis-Jenis Pelayanan	11
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.4 <i>E-government</i>	21
2.5 Jenis-Jenis Pelayanan <i>E-government</i>	29
2.6 Manfaat <i>E-government</i>	32
2.7 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerapan <i>E-government</i>	33
2.8 Operation Room Sebagai Penerapan Konsep Smart City	37
2.9 Penelitian Terdahulu	42
2.10 Konsep Kerangka Pikir.....	45
BAB 3 METODE PENELITIAN	46
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
3.2 Tipe Penelitian	46
3.3 Jenis Data Penelitian	46

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Definisi Operasional.....	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	53
BAB 4PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
4.1.1 Kondisi Geografis Kota Makassar.....	57
4.1.2 Kondisi Demografi Kota Makassar	59
4.1.3. Visi Misi Kota Makassar	60
4.1.4 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika.....	68
4.2 Pelaksanaan Operation Room Kota Makassar.....	69
4.3 Perpaduan 3 Elemen Sebagai Kunci Keberhasilan Penerapan <i>E-government</i> di <i>Operation Room</i> Kota Makassar	82
4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>E-government</i> dalam Pelayanan <i>Operation Room</i> di Kota Makassar	83
BAB 5 PENUTUP	93
KESIMPULAN.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
SUMBER LAIN	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Operation Room</i>	40
Gambar 2.2 <i>Call Center 112</i>	41
Gambar 2.3 Alur Pelayanan.....	41
Gambar 2.4 Konsep Kerangka Pikir.....	42
Gambar 4.1 Peta Kota Makassar	58
Gambar 4.2 Diagram Jumlah Penduduk Kota Makassar	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu	42
----------------------------------	----

ABSTRAK

FEBY SURYA LESTARI. E011171317. Pelaksanaan Program Smart City Dalam Meningkatkan Layanan Publik Studi Kasus *Operation Room* di Kota Makassar.

(Di bimbing oleh Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si dan Dr.Lutfi Atmansyah, MA)

Tujuan Penelitian (1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan *Operation Room* dalam pelayanan di Kota Makassar (2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan *Operation Room* dalam pelayanan di Kota Makassar.

Tipe penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran secara sistematis, factual dan akurat mengenai data yang ada di lapangan dan saran melalui wawancara terhadap suatu persoalan, memerlukan penjelasan dan penafsiran terhadap data dan informasi. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar

Hasil Penelitian penerapan *E-government* pada *Operation Room* Kota Makassar sudah berjalan walaupun masih ada beberapa kendala yang ditemukan. *Operation Room* Kota Makassar sudah menjalankan *e-government* ini dengan elemen-elemen pendukung yang tersedia dengan ditemukannya ketersediaan *support*, *capacity* dan *value* serta masyarakat sudah menggunakan layanan Panggilan Darurat 122. Walaupun masih dijumpai beberapa kendala atau masalah pada tiap elemen-elemen yang ada. menerapkan *e-government* pada *Operation Room* Kota Makassar agar lebih maksimal. Selain itu perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai Layanan masyarakat dan melakukan pelatihan untuk pegawai.

ABSTRACT

FEBY SURYA LESTARI. E011171317. Implementation of Smart City Program in Improving Public Services Operation Room Case Study in Makassar City.

(Mentored by Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si and Dr. Lutfi Atmansyah, MA)

Research objectives (1) to determine and describe the implementation of the Operation Room in services in Makassar City (2) to identify and describe the factors that influence the implementation of the Operation Room in services in Makassar City.

This type of research uses descriptive qualitative research methods to provide a systematic, factual and accurate description of existing data in the field and suggestions through interviews of a problem, requiring an explanation and interpretation of data and information. This research was carried out at the Makassar City information and communication office

The results of research on the application of e-government in the Makassar City Operation Room have been running although there are still some obstacles that are found. The Makassar City Operatin Room has implemented this e-government with the supporting elements available with the discovery of the availability of support, capacity and value and the community has used the emergency call 122 service, although there are still some obstacles or problems with each of the existing elements. implementing e-government in the Makassar City Operation Room to make it more leverage. In addition, there is a need for socialization to the public regarding community services and to conduct training for employees.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat, Indonesia terus melakukan berbagai inovasi dalam system tatanan pemerintahan, fungsi pemerintahan ikut berkembang, dahulu fungsi pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum, akan tetapi pemerintah tidak hanya melaksanakan undang-undang tetapi berfungsi juga untuk merealisasikan kehendak negara dan menyelenggarakan kepentingan umum serta berbagai inovasi dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah yang memiliki makna luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya. Pemberian pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat diharapkan dapat diterima dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat Perubahan paradigma pemerintahan dari penguasa menjadi pelayanan, pada dasarnya pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Sistem pemerintahan yang baik ialah partisipasi, yang menyatakan semua institusi *governance* memiliki suara dalam pembuatan keputusan, hal ini merupakan landasan legitimasi dalam sistem demokrasi, *good governance* memiliki kerangka pemikiran yang sejalan dengan demokrasi dimana pemerintahan dijalankan sepenuhnya untuk

kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Pemerintah yang demokratis tentu akan mengutamakan kepentingan rakyat, sehingga dalam pemerintahan yang demokratis tersebut penyediaan kebutuhan dan pelayanan publik merupakan hal yang paling diutamakan dan merupakan ciri utama dari *good governance*, salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah yaitu pelayanan publik.

Peraturan perundangan Indonesia telah memberikan landasan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan atas Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB). Pasal 3 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme menyebutkan asas-asas tersebut, yaitu asas kepastian hukum, transparan, daya tanggap, berkeadilan, efektif dan efisien, tanggung jawab, akuntabilitas dan tidak menyalah gunakan kewenangan. Asas ini dijadikan sebagai dasar penilaian dalam peradilan dan upaya administrasi..

Di Indonesia *E-government* mulai dikembangkan ketika pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Pemerintah menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*E-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan

meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *E-government*. Adanya instruksi presiden ini merupakan bentuk keseriusan pemerintah dalam menghadirkan *E-government* di dalam pemerintahan Indonesia dan pemerintah daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan *E-government* dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparancy*) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Adapun tujuan dari pemerintah untuk mengintroduksi penerapan *E-government* ini adalah sebagai salah satu faktor pendukung atau pilar dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good government*) dan *good governance* yang dengan penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi tepat guna dan menekan lingkaran korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Hal ini sesuai dengan yang tertuang pada Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan dengan adanya Undang-Undang mengenai keterbukaan informasi publik ini semakin menegaskan bahwa akses publik terhadap suatu informasi merupakan hak asasi manusia. Hadirnya undang-undang ini akan meningkatkan

kualitas partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan publik serta pengawasan atas pelaksanaan roda pemerintahan.

Pemerintah Kota Makassar juga telah menerapkan pelayanan berbasis *E-government*, salah satunya dengan membangun situs web yaitu www.makassarkota.go.id. Layanan yang telah dikembangkan di Kantor Balaikota Makassar melalui *website* ini sudah variatif, berupa layanan informasi mengenai sejarah Kota Makassar, informasi pariwisata, informasi seputar pemerintahan seperti alamat dan tupoksi SKPD di lingkup pemerintah Kota Makassar, berita-berita terbaru seputar Kota Makassar, dan juga fasilitas-fasilitas yang ada di Makassar.

Pemerintah Kota Makassar pada masa pemerintahan Danny Pomanto ditetapkan sebagai pemimpin inovatif oleh *Europh World Congress*. Penetapan pemimpin inovatif tersebut didasarkan pada kemampuan sebagai Walikota Makassar dalam menata kota, pemerintahan, dan pelayanan, serta pembangunan. Hal ini tidak terlepas dari adanya berbagai program andalan yang salah satu di antaranya ialah *Operation Room* kota Makassar yang terletak di lantai 10 Balaikota Makassar. Berdasarkan Peraturan Walikota Makassar No.59 tahun 2015 Tentang Pembangunan *Operation Room*, Danny Pomanto memperkenalkan *Operation Room* ini sebagai pusat kendali *smart city* di Kota Makassar.

Operation Room merupakan sebuah ruangan dimana terdapat layar monitor yang memiliki tayangan CCTV di 59 titik di Kota Makassar secara

realtime yang dapat memantau aktivitas pengguna jalan serta dilengkapi dengan berbagai aplikasi yang dapat memantau *traffic* jalan, cuaca dan iklim di Kota Makassar, dan kontrol terhadap mobil sampah, terdapat pula unit layanan nomor tunggal panggilan darurat 122 yang siap menerima telepon dari masyarakat yang membutuhkan layanan langsung. Layanan CCTV ini diharapkan dapat menjaga keamanan dan menekan jumlah kriminalitas di Kota Makassar, namun jumlah kasus kriminalitas di jalan masih terus meningkat tiap tahunnya.

Kabid Polda Sulsel memaparkan hasil kinerja Polda Sulsel bahwa pada tahun 2017 terdapat 5443 kasus kejahatan di jalan dan mengalami peningkatan di tahun 2018 dengan 5513 kasus, apalagi kasus tabrak lari yang semakin marak terjadi namun pelaku tidak dapat ditemukan hal ini tidak terlepas dari beberapa penyebab yang salah satunya adalah kondisi cctv yang rusak atau tidak berfungsi, dan masih banyak masyarakat Kota Makassar yang belum mengetahui adanya sistem layanan ini, sehingga sistem layanan *Operation Room* ini tidak berjalan dengan optimal. *Operation Room* ini juga terhubung dengan beberapa SKPD untuk mengarah ke *Big Data* yang dapat diintegrasikan sebagai bahan analisis pengambilan keputusan berbasis data (*decision support system*)

Berdasarkan fenomena permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka perlu ada kajian yang mendalam tentang Layanan *Operation Room*, olehnya itu penulis mengambil Perencanaan penulisan proposal skripsi dengan judul "Pelaksanaan Program *Smart City* Dalam

Meningkatkan Layanan Publik (Studi Kasus *Operation Room* Kota Makassar)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang diteliti, dirumuskan dalam pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan *Operation Room* dalam pelayanan di Kota Makassar ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan *Operation Room* dalam pelayanan di Kota Makassar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan *Operation Room* dalam pelayanan di Kota Makassar
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaan *Operation Room* dalam pelayanan di Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang memerlukan sehingga penelitian ini mempunyai manfaat yang optimal, baik secara teoritis dan praktis.

a) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan akademik bagi mahasiswa guna menambah pengetahuan,

pengalaman dan wawasan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai gambaran penerapan pelayanan publik berbasis *E-government*.

b) Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *E-government* pada *Operation Room* di Kota Makassar.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama dalam teori ilmu administrasi negara, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pengawasan. Fungsi pengaturan dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*), baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab 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.

Definisi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan.

Pengertian pelayanan publik (*public services*) selalu terkait dengan pengertian “publik”, khususnya dalam kaitannya dengan kajian *public administration*. *Public Administration* tidak lagi secara tradisional diartikan semata-mata bersifat kelembagaan misalnya negara, akan tetapi dalam hubungan dengan seberapa besar pengaruh atau kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik (Hasniati, 2013).

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris *public*, yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Syafilie dkk. dalam Pasalong (2013), mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

H. George Frederickson dalam Pasalong (2013), menjelaskan konsep publik dalam lima perspektif antara lain ;

1. Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat.
2. Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri.
3. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui "suara".
4. Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik.
5. Publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Menurut Miftah Thoha dalam Sedarmayanti (2009), pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Sementara itu, Sinambela (2008) memberikan pengertian pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah

terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun pengertian pelayanan publik menurut Kurniawan dan Najih (2008) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan.

(Hardiyansyah 2011) pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.2 Jenis-Jenis Pelayanan

Kepmen PAN nomor 58 Tahun peraturan 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan instansi tersebut pemerintah di dasarkan serta pada Ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1) Pelayanan Administratif

Jenis administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misainya

sertifikat, Izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. MisalInva jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, Pelayanan administrasi pendudukan(KTP, akte kelahiran, dan akte kematian).

2) Pelayanan Barang

Jenis pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayan telepon.

3) Pelayanan Jasa.

Jenis pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangrya, Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah yang dikeluarkan melalui kementerian pendayagunaan aparatur negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik yang dilayani. Dalam artian bahwa kalau kinerja pelayanan publik instansi pemerintahan berdasarkan peraturan tersebut pelayanan orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparatur pelayanan public harus berorientasi kepada publik. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak, disebut pelayanan publik.

Dapat disimpulkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik dapat diperhatikan dari adanya hak dan tanggung jawab yang melekat pada masyarakat, sehingga pengertian umum harus dimaksudkan pada masyarakat.

Karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan menurut Sedarmayanti (2009) sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan
3. Pemberian pelayanan diusahakan agar efektif efisien

4. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan
5. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka
6. Dalam melayani, pelanggan diperlakukan motto: *"customer is king and customer is always right"*.

2.3 Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam (Hardiyansyah 2011) suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

- a) Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
- b) Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
- c) Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
- d) Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan public.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator :

- Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, *selfcontrol* terkendali, memperhatikan ekspresi, *bodylanguage*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih,

rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

- Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai.
- Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan memantau kota dan telepon sebagai alat untuk panggilan masyarakat yang masuk.

2. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator :

- Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.
- Memiliki Standar pelayanan yang jelas. Dalam melakukan

pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

- Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan. Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.
- Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan. Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

3. Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

- Merespon setiap pelanggan. Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.
- Pelayanan dengan cepat dan tepat. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
- Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Jika

pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.

- Respon keluhan pelanggan. Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator :

- Jaminan Tepat waktu pelayanan. Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
- Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator :

- Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.
- Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang

diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

- Tidak diskriminasi. Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
- Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.Pan/ 7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan*", "*valid*", dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk

mendapatkan pelayanan.

3. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman. Keamanan

pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

2.4E-government

Electronic Government yang familiar disebut *E-government* merupakan salahsatu model sistem pemerintahan yang berorientasi pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan dikendalikan dalam satu sistem dan juga merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Secara umum pengertian *E-government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya.

Menurut Indrajit (2006) *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.

E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasiskan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun

instansi lain). Menurut Bank Dunia (*World Bank*) dalam Indrajit (2002) mendefinisikan *E-government* sebagai berikut :

“E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have ability to transform relation with citizens, businesses, and other arms of government”.

(*E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh agen pemerintah (seperti *Wide Area Networks (WAN)*, *Internet*, dan *Mobile Computing*) hal tersebut mempunyai kemampuan untuk mengubah bentuk hubungan dengan masyarakat, bisnis dan lembaga pemerintah lainnya.

Sementara itu, UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam Indrajit (2002), mendefinisikan *E-government* secara lebih sederhana, yaitu:

“E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies”

(*E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) oleh pihak pemerintahan).

Menurut Accenture (2001) dalam Djunaedi (2005), ada lima karakteristik *E-government* yang unggul, yaitu :

1. Visi dan implementasi: mempunyai visi sejak awal dan mekanisme implementasi yang baik/tepat.
2. Berorientasi kepada pengguna/warga masyarakat: pada umumnya di awal pengembangan *E-government*, informasi dipublikasikan yang disusun dan diorganisasikan dengan mempertimbangkan cara pemerintah bekerja dan memberikan layanan secara fisik. Pada *e-government* yang unggul, layanan kepada publik atau warga

masyarakat dirancang dengan mempertimbangkan kemauan dan cara berfikir lembaga pemerintah. Dalam berkomunikasi dengan pemerintah lewat *E-government*. Masyarakat tidak perlu tahu struktur organisasi dan tata laksana pemerintah. Misal: untuk aplikasi-aplikasi lainnya (tidak perlu instansi yang mengurusnya lalu mengklik tombol instansitersebut).

3. Menggunakan manajemen hubungan masyarakat (*customer relationship management/CRM*). Humas pemerintah bergeser fungsinya bagaikan humas dalam perusahaan jasa dengan menggunakan teknik-teknik manajemen informasi pengguna jasa, perilaku pengguna jasa dalam rangka memprediksi kebutuhan dimasa depan.
4. Volume dan kompleksitas/kerumitan: mampu menangani volume informasi yang besar dengan kompleksitas tinggi (tapi masih nyaman dan nampak sederhana namun tidak rumit bagi pengguna);
5. Penggunaan portal sebagai satu pintu masuk: memudahkan pengguna/warga masyarakat dengan tidak perlu mengunjungi situs tiap instansi, cukup satu situs sebagai pintu masuk (portal) untuk mendapatkan layanan yang diperlukan

Dalam Penerepannya *E-government* terdapat empat tipe relasi sebagaimana di tulis indrajit (2006) antara lain :

1. *Government to Citizens/consumers*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling

umum yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, seperti 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 berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3. *Government to Government*

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

4. *Government to Employees*

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

Selain itu, menurut Indrajit (2005) paling tidak ada 6 (enam) komponen penting yang harus diperhatikan dalam menerapkan *E-government* masing-masing diantaranya :

1. *Content Development*, menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya.
2. *Competency Building*, menyangkut pengadaan SDM pelatihan dan

pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia diberbagai lini pemerintahan.

3. *Connectivity*, menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi dilokasi *E-government* diterapkan.
4. *Cyber Laws*, menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktifitas *E-government*.
5. *Citizen Interfaces*, menyangkut pengadaan SDM dan pengembangan berbagai kanal akses (*multi akses chanel*) yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder E-government* dimana saja dan kapan saja mereka inginkan.
6. *Capital*, menyangkut permodalan proyek *E-government* terutama yang berkaitan dengan biaya setelah selesai proyek dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis pendatan (*venue modal*) yang mungkin untuk diterapkan dipemerintah.

Sedangkan kebijakan dan strategi pengembangan *E-government* Kementrian Komunikasi dan Informasi (2002), pencaapaian tujuan strategis *E-government* perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu :

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta jangkauan oleh masyarakat luas;
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan

- pemerintah daerah otonomi secara holistik;
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal;
 4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi;
 5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat;
 6. Melaksanakan pengembangan secara sistemik melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Washtenaw County dalam Indrajit (2005), membagi berbagai inisiatif *E-government* yang ada menjadi tiga tahapan besar, yaitu:

1. *E-information*, konsep ini terkait dengan obyek bagaimana agar seluruh *stakeholder* pemerintah, terutama yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat di satu sisi dapat menyediakan dan di sisi lain mengakses informasi secara cepat dan tepat melalui berbagai kanal akses. Program pembangunan aplikasi *E-government* dalam tahap ini biasanya dimulai dengan membangun *website* yang berisi informasi mengenai berbagai hal yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang seyogyanya merupakan tugas pemerintah untuk menyediakannya. Dengan adanya *website* diharapkan masyarakat dapat secara mandiri mencari data dan informasi yang dibutuhkannya, sekaligus memungkinkan terjadinya komunikasi yang interaktif antara mereka dengan pihak

pemerintah membangun *websit* tersebut.

2. *E-Commerce*, dimana konsep pelayanan yang ada tidak hanya berhenti pada pertukaran informasi antara masyarakat dan pemerintahnya, tetapi lebih jauh sudah melibatkan sejumlah proses transaksi pertukaran barang dan/ jasa. Masyarakat yang selama ini perlu mendatangi kantor-kantor pemerintahan secara fisik untuk berbagai proses perijinan dan berbagai pembayaran, seperti; membuat KTP, SIM, dan penyetoran pajak bumi dan bangunan.
3. *E-Democracy*, dimana terjadi suatu lingkungan yang kondusif bagi pemerintah, wakil rakyat, partai politik, dan konstituennya untuk saling berkomunikasi, berkolaborasi, dan berkooperasi melalui sejumlah proses interaksi melalui media internet. Dalam kaitan ini masyarakat dapat menyampaikan penilaian dan pandangannya terhadap kinerja pemerintah dan menyampaikan pendapatnya secara bebas kepada para wakil rakyat secara *online* dengan menggunakan fasilitas semacam *email*, *mailing list*, *discussion/forum*, *chatting*, dan *polling*.

Berdasarkan berbagai definisi *E-government* diatas, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa *E-government* merupakan suatu mekanisme yang berupa interaksi baru dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka menjalin hubungan, baik dengan warga negara, pelaku bisnis, atau lembaga-lembaga pemerintahan yang lain.

2.5 Jenis-Jenis Pelayanan *E-government*

Menurut Andrianto (2002) pada tataran implementasi, terdapat tiga tingkatan *e-government* yang dicerminkan oleh tampilan situs pemerintah sebagai berikut :

1. *Booklet (to Publish)*

Merupakan implementasi *E-government* yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Didalam kelas publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah *computer* atau *handphone* melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi terkait dimana kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.

2. *Interact*

Terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin

mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish, user* hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting, tele-conference, web-TV, dan lain sebagainya*) maupun tidak langsung (melalui *email, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lainsebagainya*).

3. *Transact*

adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan Pemerintah Daerah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-government* dapat dilaksanakan melalui empat tingkatan yaitu :

1. Tingkat Persiapan, antara lain:

- Pembuatan situs *web* pemerintah di setiap lembaga;
- Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia menuju penerapan *e- government*;
- Penyediaan sarana akses publik antara lain dalam bentuk *Multipurpose Community Center (MCC)*, warung dan kios internet, dan lain-lain.
- Sosialisasi keberadaan informasi elektronik, baik untuk publik maupun penggunaan internal;
- Pengembangan motivasi kepemimpinan (*e-leadership*) dan kesadaran akan pentingnya manfaat *E-government* (*awareness building*)
- Penyiapan peraturan pendukung

2. Tingkat Pematangan, antara lain;

- Pembuatan situs informasi layanan publik interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (*search engine*), fasilitas Tanya jawab, dan lain-lain;
- Pembuatan hubungan dengan situs informasi lembaga lainnya (*hyperlink*)

3. Tingkat Pemantapan, antara lain:

- Penyediaan fasilitas transaksi secara elektronik antara lain dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain-lain. Penyatuan penggunaan aplikasi dan data dengan lembaga lain (interoperabilitas)

4. Tingkat Pemanfaatan, antara lain:

- Pembuatan berbagai aplikasi untuk pelayanan G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) dan G2C (*Government to Community*) yang terintegrasi;
- Pengembangan proses layanan *E-government* yang efektif dan efisien
- Penyempurnaan menuju kualitas layanan terbaik (*best practice*).

2.6 Manfaat E-government

Fakta bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan memang sangat diperlukan. Melihat bahwa dampak yang diperoleh oleh instansi pemerintahan baik itu pusat maupun daerah dirasa sangat baik dengan adanya penerapan teknologi informasi. Manfaat yang diperoleh dengan diberlakukannya konsep *E-government* Menurut Al-Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2002) :

- a) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara.
- b) Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan *Good Corporate Governance*.
- c) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

- d) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-government*

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK *School of government* didalam Indrajit (2002), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh- sungguh, yakni *Support*, *Capacity*, dan *Value* ;

1. *Support* (Dukungan)

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *E-government*. Yang dimaksud dengan dukungan disini bukan hanya omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal – hal sebagai berikut:

- Disepakatinya kerangka *E-government* sebagai salah satu kunci sukses Negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya.
- Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, financial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas).
- Disosialisasikannya konsep *E-government* secara merata, kontinu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. Capacity (Kapasitas)

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e- government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yakni ;

- Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya financial.

- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e- government*
- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. Value (Nilai)

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e- government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *E-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *E-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Menurut Indrajit (2005), ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan

sebuah lembaga dalam menerapkan *E-government* antarlain;

- **Infrastruktur komunikasi**

Dalam level pelaksanaannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan infrastruktur akan menjadi faktor yang sangat penting dalam penerapan *E-government*.

- **Tingkat Konektivitas dan Penggunaan IT oleh Aparat**

Pemerintah, Dengan mengamati sejauh mana pemerintah saat ini telah memanfaatkan beraneka ragam teknologi informasi dalam membantu menjalankan sistem kinerja pemerintahannya. Sudah menjadi rahasia umum bahwa meskipun sudah banyak sekali lembaga internasional yang telah memberikan bantuan dana untuk membeli sejumlah teknologi perangkat keras bagi pemerintah, namun instrument tersebut tidak dipergunakan secara maksimal dan banyak yang tidak dirawat sehingga menjadi rusak.

- **Sumber Daya Manusia**

Subjek utama dalam inisiatif *elektronik government* adalah manusia yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian mereka akan sangat mempengaruhi performa penerapan *E-government*. Semakin tinggi tingkat *information technology literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan *E-government*.

- **Dana dan Anggaran**

Sumber daya financial merupakan faktor penting. Pemerintah harus memiliki dana yang cukup untuk menerapkan *E-government*, karena biaya/dana yang dibutuhkan tidak sekedar investasi belaka, namun perlu dianggarkan untuk biaya operational, pemeliharaan dan pengembangan di kemudian hari.

- **Perangkat Hukum**

Karena konsep *E-governments* sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data/informasi dan hak cipta intelektual, maka perlu adanya perlindungan dari undang – undang atau hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *E-government* yang kondusif.

- **Perubahan Paradigma**

Pada hakikatnya penerapan *E-government* merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigam dan cara berpikir. Perubahan paadigma ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, berperilaku, berkebiasaan sehari-hari. Jika para pemimpin dan pegawai di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap menerapkan *E-government*

2.8 Operation Room Sebagai Penerapan Konsep Smart City

Smart City atau secara harfiah berarti kota pintar, merupakan suatu konsep

pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan disuatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antaraberbagai sistem yang ada di dalamnya (Pratama, 2014). Tujuan dari pendekatan *Smart City* untuk mencapai informasi dan pengelolaan kota yang terintegrasi. Integrasi ini dapat melalui manajemen jaringan digital geografi perkotaan, sumber daya, lingkungan, ekonomi, sosial dan lainnya. Amerika Serikat dan Eropa merupakan negara dan benua yang menjadi pelopor *Smart City* di dunia. IBM merupakan perusahaan yang mewadahi berdirinya *smart city*, IBM membagi *Smart City* menjadi enam jenis. Keenam jenis pembagian *Smart City* tersebut meliputi *smart economy, smart mobility, smart governance, smart people, smart living, dan smart environment*. (Pratama, 2014).

Konsep *Smart City* yang merupakan salah satu strategi pembangunan dan manajemen kota. *Smart City* dirancang untuk mempermudah akses masyarakat akan adanya informasi baru. Kota Makassar sebagai kota yang pertumbuhannya semakin tinggi membutuhkan sistem perkotaan yang semakin mumpuni. Untuk itu, di zaman yang serba digital kemampuan pengawasan kepada masyarakat perlu terus melakukan pembaruan, dengan adanya pengawasan kota secara *real time* sehingga mampu memecahkan masalah secara efektif dan efisien. Dalam mengatasi hal tersebut Pemerintah Kota Makassar mengembangkan suatu konsep pengawasan serta pelayanan bagi masyarakat dengan adanya Makassar *Smart City*.

Smart City atau kota cerdas didefinisikan sebagai sebuah konsep pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi untuk menghubungkan, memonitor dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada didalam kota untuk lebih memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat .

Kota Makassar memiliki Dinas Komunikasi Informatika yang sangat berperan penting dalam hal pelayanan serta penyaluran akan berbagai informasi daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar adalah pihak yang menjadi sorotan utama pada penerapan *Smart City*, dalam hal kemajuan kota dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Dinas komunikasi dan informasi kota Makassar telah berkontribusi mewujudkan Makassar *Smart City* dengan membangun *Operation Room*, terletak di lantai 10 Balaikota Makassar, *Operation Room* adalah sebuah UPTD yang menjadi garis depan *Smart City* di Kota Makassar. Selain layanan CCTV yang telah terbukti memberikan banyak andil dalam menjaga keamanan dan menekan jumlah kriminalitas di Kota Makassar terdapat 175 kamera CCTV yang terpasang dikota Makassar.

Operation Room memiliki fitur yang menyajikan kualitas gambar yang tajam dan daya jangkauannya relatif panjang hingga 4km yang dapat difungsikan untuk mengontrol keamanan Kota Makassar sekaligus pelayanan publik dan program *Smart city* Kota Makassar. *Operation Room* dapat memonitoring perjalanan titik demi titik, dimana teknologinya memiliki kamera infra merah, dan dapat berputar 180 derajat. Kemampuan

menyimpan data rekaman mampu hingga 5 tahun lamanya. Selain itu pula, *Operation Room* ini juga menampilkan data kependudukan, pemantauan cuaca dan iklim, serta aplikasi tracking GPS pada semua kendaraan layanan publik milik Pemerintahan Kota Makassar. Terdapat pula unit layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang siap menerima telepon dari masyarakat yang membutuhkan bantuan layanan langsung.

Warga Kota Makassar bisa mendapatkan layanan publik dari Pemerintah Kota Makassar, cukup menelepon layanan bebas pulsa 112, seluruh layanan publik, termasuk layanan darurat, seperti *Home Care*, pemadam kebakaran, penanggulangan bencana, termasuk kepolisian dapat dilaporkan di Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112. Warga tidak perlu lagi mengingat puluhan nomor layanan publik yang tersedia, cukup menghubungi 112, maka semua kebutuhan layanan publik bisa didapatkan.

NTPD 112 merupakan layanan bebas pulsa yang dipersembahkan oleh Pemerintah Kota Makassar, Layanan ini dapat diakses baik menggunakan ponsel maupun telepon rumah termasuk saat ponsel kita tanpa pulsa atau saat ponsel dalam situasi terkunci. Apapun providernya, 112 tetap dapat diakses secara gratis tiap saat selama 24 jam.



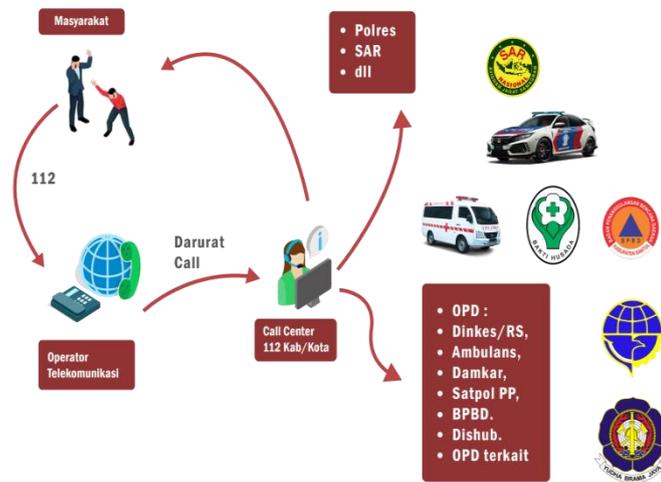
Gambar 2.1. *Operation Room* Makassar

Sumber : *Operation Room* Makassar, gambar diambil 15 Desember 2020



Gambar 2.2 Call Center 112

Sumber : @Diskominfomks.instagram, diakses 11 januari 2021



Gambar 2.3. Alur layanan 112

Sumber : layanan112kominfo.go.id, diakses 11 januari 2021

2.9 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tyan Ristanto
1	Judul Penelitian	Skripsi Peran Humas Pemerintah Kota Balikpapan Dalam Mengimplementasikan Konsep <i>Smart City</i> Di kota Balikpapan

2	Tahun Penelitian	2016
3	Temuan Peneliti	Kota Balikpapan merupakan kota pertama diluar Pulau Jawa yang menerapkan konsep <i>Smart City</i> , humas memiliki peran penting dalam mengimplementasikan kota Balikpapan sebagai <i>Smart City</i> yaitu dengan memberikan pelayanan prima terhadap publik. Humas senantiasa melakukan koordinasi dengan masyarakat dengan cara <i>update</i> segala informasi terkait kota Balikpapan.
4	Perbedaan Penelitian	Dalam penelitian Tyan Ristanto subjek yang diteliti adalah peran humas pemerintah kota Balikpapan dalam mengimplementasikan <i>Smart City</i> , sedangkan dalam penelitian ini lebih terfokuskan pada pelaksanaan <i>Operation Room</i> dalam pelayanan publik sebagai penerapan <i>Smart City</i> di Kota Makassar
5	Persamaan Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus Penelitian tentang <i>Smart City</i> Suatu Daerah/Kota. - Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif

No	Nama Peneliti	Chyntia
1	Judul Penelitian	Pengembangan <i>E-Government</i> di Pemerintahan Kota Tangerang
2	Tahun Peneliti	2015
3	Temuan Peneliti	Konsep <i>E-government</i> sudah di terapkan sudah berjalan namun untuk pemenuhan infrastruktur, pemerintah/dinas Informasi dan Komunikasi kiranya masih sangat sulit menyediakan infrastruktur yang memadai. Hal tersebut dikarenakan kurangnya anggaran yang diberikan. Dari segi SDM masih kekurangan tenaga ahli dalam bidang IT
4	Perbedaan Penelitian	Dalam Penelitian Chyntia berfokuskan di Tangerang dengan mengkaji pengembangan <i>e-government</i> pada kota Tangerang sedangkan penelitian ini berfokuskan pada pelaksanaan <i>E-government</i> yang di terapkan di <i>Operation Room</i> kota Makassar
5	Persamaan Penelitian	- Fokus penelitian yang menggunakan Konsep <i>E-</i>

		<p><i>government</i> sebagai kajian yang diteliti</p> <ul style="list-style-type: none">- Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif
--	--	---

2.10 Konsep Kerangka Pikir

Ada beberapa hal pokok yang menjadi kerangka konseptual dalam penelitian yang akan dilakukan, untuk mengetahui bagaimana alur berpikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan penelitian maka dibuatlah kerangka konseptual sebagai berikut :

Gambar.1 Kerangka Pikir

