

SKRIPSI
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI DI DESA TIMUSU, KECAMATAN LILIRIAJA,
KABUPATEN SOPPENG

Disusun dan diajukan oleh

NURNANINGSIH
E051 181 023



DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI DI DESA TIMUSU, KECAMATAN LILIRIAJA,
KABUPATEN SOPPENG**

Disusun dan diajukan oleh


Nurnaningsih

E 051 181 023

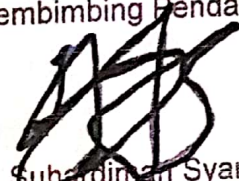
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama


Dr. H. A. M. Rusli, M.Si.
NIP. 19640727 199103 1 001

Pembimbing Pendamping


Dr. H. Subardiman Syamsu, M.Si.
NIP. 19680411 200012 1 001

Mengetahui:

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



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si.
NIP. 19640727 199103 1 001

LEMBARAN PENERIMAAN
SKRIPSI
PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI DI DESA TIMUSU, KECAMATAN LILIRIAJA,
KABUPATEN SOPPENG
Dipersiapkan dan disusun oleh

Nurnaningsih




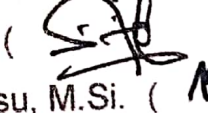


E 051 181 023

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Panitia Ujian
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 2022

Menyetujui,

PANITIA UJIAN

Ketua	: Dr. H. A. M. Rusli, M.Si	()
Sekretaris	: Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si	()
Anggota	: Prof. Dr. Nurlinah, M.Si	()
Anggota	: Dr. A. Lukman Irwan. S.IP, M.Si	()
Pembimbing Utama	: Dr. H. A. M. Rusli, M.Si	()
Pembimbing Pendamping	: Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si	()

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurnaningsih

NIM : E051 181 023

Judul Skripsi :“PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI
INFORMASI DAN KOMUNIKASI DI DESA TIMUSU, KECAMATAN
LILIRIAJA, KABUPATEN SOPPENG”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat di buktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 22 Juni 2022



Nurnaningsih

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh. Puji syukur atas kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Desa Timusu, Kecamatan Liliraja, Kabupaten Soppeng."

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata Satu (S1) pada Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin Makassar.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidaklah mudah, banyak hambatan dan kendala yang penulis temui sejak awal pembuatan skripsi hingga menjelang penyelesaiannya. Namun dapat teratasi berkat restu dan ridho dari-Nya, tekad, upaya dan dukungan dari berbagai pihak. Merupakan suatu kebanggaan bagi penulis sebab telah merasakan salah satu impian, yakni skripsi yang dapat diwujudkan dengan segenap kemampuan dalam rangka penyelesaian studi ini.

Pada kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada keluarga tercinta, penghormatan dan kasih sayang tak terhingga penulis berikan kepada orang tua penulis, yakni kepada I Pacing, nenek sekaligus ibu bagi penulis yang telah mengganti peran almarhumah ibu dan telah menyayangi penulis dengan segenap hati,

mendoakan dengan tulus serta berjuang dalam membesarkan dan mendidik penulis sampai pada saat ini, tanpa sosok beliau, penulis tak akan bisa sampai pada tahap ini. Kepada Almarhumah Ibunda Rosnawati yang telah melahirkan penulis, sosok beliau sebagai ibu kandung penulis selalu terpatri di hati, dan Ayahanda Alimuddin, serta saudara penulis yakni Yuyu, Kakak Sena dan Kakak Anti yang senantiasa memberikan nasihat dan semangat dalam penyelesaian studi penulis serta keluarga kerabat lainnya yang telah berperan penting dalam hidup penulis tak dapat dijelaskan satu per satu. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* memberikan kesehatan dan perlindungan di setiap langkah kehidupan keluarga penulis.

Terima kasih sebesar-besarnya serta penghargaan setinggi-tingginya juga penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenyam pendidikan di kampus merah tercinta.
2. Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajaran dekanat lainnya yang telah membantu penulis dalam pengurusan administratif selama penulis mengenyam pendidikan.
3. Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin sekaligus pembimbing utama penulis yang telah

memberikan pelayanan akademik dan administrasi serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis dari awal penyusunan proposal penelitian hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dari awal penyusunan proposal penelitian hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Para tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran guna menyempurnakan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang telah diberikan selama penulis mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan Universitas Hasanuddin.
7. Mursalim, S.IP selaku Staf Departemen Ilmu Pemerintahan dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah membantu dalam segala urusan administratif penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pemerintah Kabupaten Soppeng, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Soppeng, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu-Nakertrans Kabupaten Soppeng, dan Pemerintah Desa Timusu yang telah membantu dalam

pemberian informasi dan data yang dibutuhkan oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Terima kasih kepada masyarakat Desa Timusu yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian di Desa Timusu.
10. Terima kasih kepada Eli yang telah menjadi *partner* susah-gembira-bersama penulis sejak masih kecil dan senantiasa memberikan motivasi, nasihat, saran, serta kritik atas masalah-masalah yang penulis alami selama ini hingga dukungan materiil yang akan selalu penulis ingat. Walau kadang kita masih sering bertindak kekanakan dan egois atas diri masing-masing, kita masih tetap saling memahami dan merangkul layaknya saudara sendiri. Semoga kebersamaan kita tetap ada di situasi dan kondisi apapun.
11. Terima kasih kepada Nurul, sahabat penulis sejak Sekolah Menengah Atas yang telah menjadi pendengar atas keluh kesah penulis hingga saat ini dan menemani penulis melalui masa-masa sulit. Semoga persahabatan kita tidak hilang-hilang seperti jaringan internetmu di lokasi KKN.
12. Terima kasih kepada Risma yang telah menjadi kawan yang baik dan senantiasa siap memberikan informasi kapan saja penulis butuhkan.
13. Terima kasih kepada Dini, Ainun, Nur, Mita Afrilla, Faija, Femy, Ica Palilati, Anasyifa, Nuna, Damita dan Rizka Majid yang telah

membersamai penulis dari awal maba hingga menjadi mahasiswa tingkat akhir, berbagi keluh kesah polemik perkuliahan dan dinamika pertemanan yang lucu-ucu serta rada pahit sedikit. Semoga ke depannya hubungan kita semua dapat tetap terjaga meskipun berjauhan satu sama lain.

14. Terima kasih kepada teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Sulbar 2 Gelombang 106: Dian, Gita, Raya, Atika, Geby, Dayat, APJ, Erwin, Fitri, Puspa, Tyas, Inci, dan lainnya yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu, atas pengalaman sekaligus petualangan dalam pelaksanaan KKN anti cinlok rasa liburan sekali seumur hidup yang tak akan dilupakan oleh penulis.
15. Terima kasih kepada saudara dan saudari seperjuangan Ilmu Pemerintahan 2018.
16. Terima kasih kepada Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Himapem) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pengalaman dalam berorganisasi yang berpegang erat pada identitas Merdeka Militan. Jayalah Himapemku, Jayalah Himapem Kita.
17. Terima kasih kepada Roddy Ricch, Giveon, Coldplay, Taylor Swift, Maroon5, Conan Gray, Lauv, Noah, Vierra, Kiana Lede, Niki Zefanya, dan segenap musisi hebat dengan lagu-lagu yang luar biasa di *playlist* penulis yang telah membangkitkan *mood* dan

semangat penulis serta senantiasa menemani penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

18. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work . I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.* Ucapan terima kasih yang terakhir untuk diri penulis: Terima kasih sudah menjadi kuat dan menyemangati diri di masa-masa sulit, dimana tak ada seorang pun yang mampu memahami lelah serta sedihmu kecuali diri sendiri. Terima kasih karena tidak berhenti berjuang dalam hidup dan tetap belajar memaafkan serta melepaskan hal-hal walau terasa berat bagimu, Nu. Jangan keras pada diri sendiri, sekali-kali limpahkan banyak cinta untuk dirimu sendiri. Jangan jauh dari-Nya sebab tanpa-Nya, Nunu yang sekarang hanya sebatas bulu-bulu hidung. Semoga Nunu selalu diberikan ketenangan hati dan tak jemu memperbaiki diri karena setiap langkah dan denyut nadi senantiasa dibersamai dan diberkahi oleh Allah *Subhanahu Wa Ta'ala.Aamiin.*

Makassar, 22 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBARAN PENERIMAAN.....	iii
SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	18
1.1. LATAR BELAKANG	18
1.2.RUMUSAN MASALAH.....	35
1.3TUJUAN PENELITIAN	35
1.4.MANFAAT PENELITIAN	36
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	37
2.1.E-Government.....	37
2.1.1. Konsep dan Manfaat E-Government.....	38
2.1.2.Tahapan E-Government.....	42
2.1.4. Strategi E-Government di Indonesia	47
2.2. Pelayanan Publik	51
2.2.1. Standar Pelayanan Publik	53
2.2.2. Pelayanan Publik di Tingkat Desa.....	62
2.3. Teori Institusional.....	66
2.3.1. Dimensi TeoriInstitusional	67
2.3.2. Perspektif Teori Institusional Dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi(TIK)	70
2.4. Kerangka Konseptual.....	74
BAB III METODE PENELITIAN.....	75

3.1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	75
3.2. Lokasi Penelitian.....	76
3.3. Fokus Penelitian	76
3.4. Sumber Data.....	77
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	79
3.6. Teknik Analisis Data	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Soppeng.....	83
4.1.1. Sejarah Kabupaten Soppeng.....	84
4.1.2. Kondisi Demografi Kabupaten Soppeng.....	85
4.1.3. Visi dan Misi Kabupaten Soppeng.....	90
4.1.4. Tahapan E-Gov di Kabupaten Soppeng.....	90
4.1. Tujuan, Fungsi, dan Sasaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Soppeng (Diskominfo).....	98
4.2. Gambaran Umum Kecamatan Liliraja	100
4.3. Gambaran Umum Desa Timusu	102
4.3.1. Visi Dan Misi Desa Timusu.....	103
4.3.2. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Timusu, Kecamatan Liliraja, Kabupaten Soppeng (2018-2024).....	104
4.3.3. Tugas dan Fungsi Perangkat Desa Timusu.....	105
4.3.4. Kondisi Demografi Desa Timusu.....	108
4.4. Hasil Penelitian	110
4.4.1. Pelaksanaan E-Government Desa Timusu.....	110
4.4.2. Pemanfaatan Pelayanan Publik Berbasis TIK dalam Komponen <i>Service Delivery</i> (Pelayanan Eksternal) Pemerintah Desa Timusu.....	116
4.4.2.1. Persyaratan.....	117
4.4.2.2. Sistem, Mekanisme, atau Prosedur.....	118
4.4.2.3. Jangka Waktu Pelayanan.....	122
4.4.2.4. Biaya/Tarif.....	123
4.4.2.5. Produk Pelayanan.....	125
4.4.2.6 Pengaduan.....	127
4.4.3. Pemanfaatan Pelayanan Publik Berbasis TIK dalam Komponen <i>Manufacturing</i> (Pelayanan Internal) Pemerintah Desa Timusu.....	129

4.4.3.1. Dasar Hukum.....	130
4.4.3.2. Sarana/Prasarana, Fasilitas.....	131
4.4.3.3. Pengawasan Internal.....	133
4.4.3.4. Pelaksana.....	135
4.4.3.5. Pelayanan.....	136
4.4.3.6. Jaminan.....	137
4.4.4. Perspektif Teori Institusional Dalam Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Desa Timusu	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	143
5.1. Kesimpulan.....	143
5.2. Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA.....	154
LAMPIRAN-LAMPIRAN	157
LAMPIRAN DATA PRIMER	157

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Indeks Indonesia Dalam UN E-GOV Survey 2018.....	21
Grafik 2. Skor EDGI Indonesia Dalam UN E-GOV Survey 2018.....	20
Grafik 3. Indeks e-Participation Indonesia UN E-GOV Survey 2020.....	22
Grafik 4. Persentase Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia di Desa Timusu Kecamatan Liliraja.....	109
Grafik 5. Persentase Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Desa Timusu Kecamatan Liliraja.....	110
Grafik 6. Kemampuan Akses Internet Setiap Dusun di Desa Timusu 2020 hingga 2022 (%).....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Indeks Negara-negara ASEAN Dalam UN E-GOV Survey 2020.....	21
Tabel 2. Rata-rata Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Soppeng Tahun 2020.....	87
Tabel 3. Jumlah penduduk menurut kelompok umur di Kabupaten Soppeng Tahun 2020.....	89
Tabel 4. Jumlah Penduduk Desa Timusu Kecamatan Liliraja Kabupaten Soppeng.....	108
Tabel 5. E-Government di Desa Timusu.....	1124
Tabel 6. Prosedur Penggunaan Aplikasi Klan Desa.....	121
Tabel 7. <i>Key Features</i> Teori Institusional Terhadap Pelayanan Publik Berbasis TIK di Desa Timusu (Aplikasi Klan Desa).....	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Hasil Indonesia Dalam UN <i>E-Government Survey</i> 2020.....	23
Gambar 2. Aplikasi Klan Desa.....	34

Gambar 3. Kerangka Arsitektur E-Government.....	50
Gambar 4. Roadmap E-Government Indonesia.....	52
Gambar 5. Bagan Kerangka Konseptual.....	74
Gambar 6. Aplikasi PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah) Kabupaten Soppeng.....	93
Gambar 7. Aplikasi Span Lapar Layanan Aspirasi dan Pengaduan Via Online.....	94
Gambar 8. Aplikasi Tric Soppeng.....	95
Gambar 9. Aplikasi SIA (Sistem Informasi Absensi) Soppeng.....	97
Gambar 10. Bagan Struktur Organisasi Pemerintah Desa Timusu.....	106
Gambar 11. Tampilan Login/Daftar ke Aplikasi Klan Desa.....	118
Gambar 12. Tampilan Notifikasi Permintaan Surat Melalui Aplikasi Klan Desa.....	127
Gambar 13. Contoh Demo Aplikasi Klan Desa Tampilan Fitur Postingan.....	129

ABSTRAK

NURNANINGSIH, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun Skripsi dengan Judul: Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi di Desa Timusu, Kecamatan Liriaja, Kabupaten Soppeng (Dibimbing Oleh Dr. H. A. M. Rusli, M.Si dan Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si).

Penelitian ini membahas dan menganalisis bagaimana pelaksanaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik di tingkat desa yakni aplikasi pelayanan publik Klan Desa beserta komponen-komponen pelayanan publik yakni dari segi pelayanan internal dan pelayanan eksternalnya masing-masing terdiri dari beberapa indikator. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan eksternal organisasi (*servicedelivery*) di Desa Timusu, Kecamatan Liriaja, Kabupaten Soppeng dan untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) di Desa Timusu.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, yakni mendeskripsikan data yang sesuai dengan fakta masalah yang diteliti. Penelitian ini kemudian memberikan gambaran secara jelas tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik di tingkat desa dalam hal ini aplikasi Klan Desa sebagai aplikasi pelayanan publik Desa Timusu, Kecamatan Liriaja, Kabupaten Soppeng. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan teknik wawancara, studi kepustakaan, dan studi dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa indikator-indikator pelayanan publik dua komponen diketahui bahwa kesemua poin indikator terpenuhi namun, tidak semua dikategorikan telah mencapai tahap yang maksimal di lapangan. Terdapat faktor-faktor institusional yang tidak mendukung dalam proses pelaksanaan atau pemanfaatan Aplikasi Klan Desa di Desa Timusu, Kecamatan Liriaja, Kabupaten Soppeng. Aplikasi yang melibatkan masyarakat sebagai pengguna perlu diadakan sosialisasi lanjutan agar masyarakat Desa Timusu dapat terbiasa dengan gaya pelayanan publik yang lebih modern.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, E-Government, Teknologi, Digital, Aplikasi Klan Desa.

ABSTRACT

NURNANINGSIH, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Information and Communication Technology-Based Public Service in Timusu Village, Liliriaja District, Soppeng Regency (Supervised by Dr. H. A. M. Rusli, M.Si and Dr. H. Suhardiman Syamsu, M.Si).

This study discusses and analyzes how the implementation and utilization of information and communication technology in public services at the village level is the application of the Klan Desa public service along with the components of public services, namely in terms of internal services and external services, each consisting of several indicators. This research was conducted with the aim of knowing the use of information and communication technology in the organization's external services (service delivery) in Timusu Village, Liliriaja District, Soppeng Regency and to determine the use of information and communication technology in the organization's internal services (manufacturing) in Timusu Village.

The research method used is a qualitative research method, which describes the data in accordance with the facts of the problem under study. This research then provides a clear description of the use of information and communication technology in public services at the village level in the Klan Desa application as a public service application in Timusu Village, Liliriaja District, Soppeng Regency. Collecting data for this research using interview technique, literature study, and documentation study.

The results of this study indicate that the two-component public service indicators are known that all points are met, however, not all indicators have reached the maximum stage in the field. There are institutional factors that do not support the process of implementing or utilizing the Klan Desa Application in Timusu Village, Liliriaja District, Soppeng Regency. Applications that involve the community as users need further socialization so that the people of Timusu Village can get used to a more modern style of public service.

Keywords: Public Service, E-Government, Technology, Digital, Klan Desa Application.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

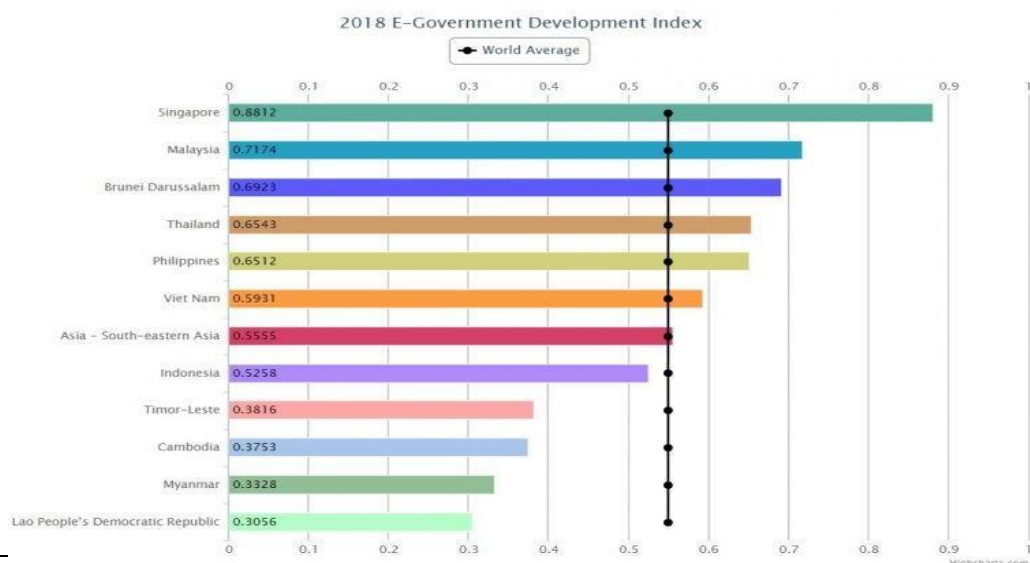
Indonesia adalah negara demokrasi yang memiliki sistem pemerintahan yang kompleks. Sistem pemerintahannya mulai dari pusat hingga ke daerah-daerah. Semua sistem tersebut diatur sedemikian rupa agar tercipta tata pemerintahan yang terarah, teratur dan jelas. Itulah mengapa pemerintah Indonesia selalu berupaya menciptakan cara baru demi mencapai kesuksesan dalam pemerintahan yang damai dan terarah walaupun tidak semua terimplementasi dengan mudah. Peran penting pemerintah dalam peningkatan kualitas pemerintahan sangat dibutuhkan. Bukan hanya di ranah pusat tetapi juga berlaku di ranah daerah. Setiap pemerintahan memiliki tujuan yang dijadikan standar kesuksesan dari pengelolaan sistem pemerintahannya. Hal tersebut dapat dilihat dari segi pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakatnya. Indikator tingkat kepuasan masyarakat salah satunya adalah efektivitas dan efisiensi pelayanan publik sehingga menuntut pemerintah untuk berinovasi menerapkan *electronic government* atau yang dikenal dengan *e-government*.¹ Untuk mencapai tujuan menuju *smart government* (pemerintahan yang cerdas) maka, diperlukan pengelolaan sistem yang

¹Irfan, 2018. "Pelaksanaan Smart Government di Kabupaten Soppeng". hlm 1

tepat. *E-government (e-gov)* intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien.²

Perkembangan indeks *E-Government* Indonesia dapat dilihat pada *United Nations (UN) E-Government Survey 2020* yang menempatkan Indonesia pada peringkat 88 atas pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil di tahun 2020 yang dirilis di bulan Juli, menunjukkan kenaikan 19 peringkat dibandingkan tahun 2018 yang berada di urutan 107 dan urutan 116 di tahun 2016. Secara keseluruhan Indonesia mencetak skor 0.6612 di dalam grup *High E- Government Development Index (EGDI)* di *UN E-Government Survey 2020* sehingga berhasil menempatkan Indonesia masuk 100 besar peringkat dunia di posisi 88 dari 193 negara.

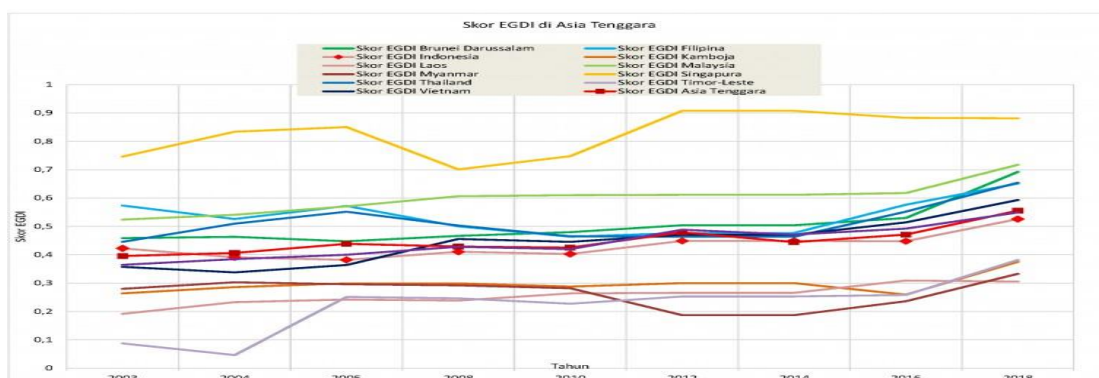
Grafik 1. Indeks Indonesia Dalam UN E-GOV Survey 2018



²Sosiawan, Edwi Arief, Juni 2015. "Tantangan dan Hambatan Implementasi E-Government di Indonesia". Jurnal Seminar Informatika, Vol. 1, No. 5. <http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/760>. diakses pada 30 Agustus 2021

Sumber: Website Resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

Grafik 2. Skor EDGI Indonesia Dalam UN E-GOV Survey 2018



Sumber: Website Resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mempredikatkan negara-negara yang mendapatkan poin lebih dari 0.75 sebagai *Very High* EGDI, untuk poin 0.50 sampai 0.75 sebagai *High* EGDI, poin 0.25 sampai 0.50 sebagai *Middle* EGDI, dan kurang dari 0.25 sebagai *Low* EGDI. Survei PBB kali ini mengusung tema *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. Tujuan dari survei ini adalah sebagai alat bantu pembangunan bagi negara-negara anggota PBB untuk mengidentifikasi kekuatan dan tantangan masing-masing dalam upaya mempertajam implementasi kebijakan dan strategi pengembangan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Survei yang dipublikasikan setiap dua tahun ini, memberi peringkat untuk 193 negara-negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB). Terdapat tiga dimensi ukuran kinerja yang ada dalam EGDI, antara lain indeks pelayanan daring atau *online service index* (OSI), indeks infrastruktur

telekomunikasi atau *telecommunication infrastructure index* (TII), dan indeks sumber daya manusia atau *human capital index* (HCI). Dalam masing-masing penilaian ukuran kinerja tersebut, Indonesia mencatatkan skor yang cukup baik antara lain skor 0.6824 untuk OSI, skor 0.5669 untuk TII, dan skor 0.7342 untuk HCI. Ketiga komponen tersebut sudah berada di atas skor rata-rata dunia, meskipun jika dilihat dari grup Regional Asia dan Sub-Regional Asia Tenggara, Indonesia masih berada di bawah rata-rata regional pada skor indeks infrastruktur telekomunikasi atau TII. Indonesia juga patut berbangga, karena dalam rilis yang dikeluarkan oleh EGD, Indonesia berhasil melompat naik 35 peringkat pada *e- Participation Index* tahun 2020, dari yang sebelumnya peringkat 92 pada tahun 2018, menjadi peringkat 53 pada tahun 2020 dengan skor 0.7500. Skor ini sudah di atas rata-rata dunia dengan skor 0.5677, di atas rata-rata Regional Asia dengan skor 0.6294, dan juga di atas rata-rata Regional Asia Tenggara dengan skor 0.6126. Hal ini membuat Indonesia naik predikat dari yang sebelumnya termasuk dalam grup *High e- Participation Index* menjadi grup *Very High e-ParticipationIndex*.

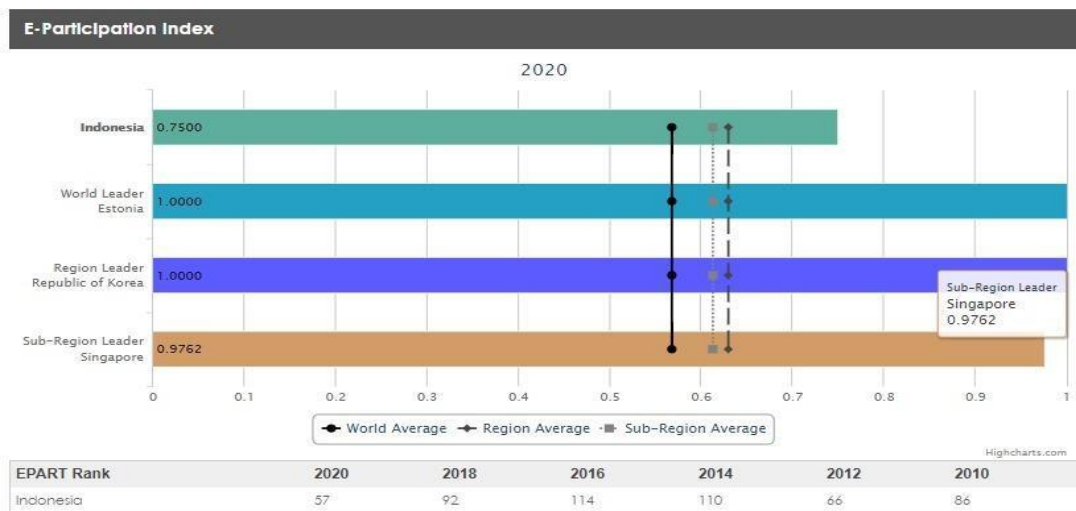
Tabel 1. Daftar Indeks Negara-negara ASEAN Dalam UN E-GOV Survey 2020

E-Participation Index Negara-negara ASEAN				
No	Negara	Grup	Peringkat	Nilai EGD
1	Singapura	Very High EGD	6	0.9762
2	Malaysia	Very High EGD	29	0.8571
3	Thailand	Very High EGD	51	0.7738
4	Indonesia	Very High EGD	53	0.7500
5	Filipina	Very High EGD	57	0.7500
6	Vietnam	High EGD	70	0.7024
7	Brunel Darussalam	High EGD	100	0.5476
8	Kamboja	Middle EGD	129	0.4167
9	Myanmar	Middle EGD	168	0.2619
10	Laos	Low EGD	175	0.2143

Open Government Data Index Negara-negara ASEAN			
No	Negara	Grup	Nilai OGD
1	Indonesia	Very High OGD	1.0000
2	Singapura	Very High OGD	1.0000
3	Malaysia	Very High OGD	1.0000
4	Thailand	Very High OGD	1.0000
5	Filipina	Very High OGD	1.0000
6	Vietnam	Middle OGD	0.6760
7	Brunel Darussalam	Middle OGD	0.5250
8	Kamboja	Low OGD	0.3240
9	Myanmar	Low OGD	0.2354
10	Laos	Low OGD	0.0000

Sumber: Website Resmi Kementerian PANRB

Grafik 3. Indeks e-Participation Indonesia UN E-GOV Survey 2020



Sumber: Website Resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

Sementara, melalui survei tersebut, Indonesia disejajarkan dengan Denmark, Estonia, Jerman, Prancis, Amerika Serikat, Korea, Jepang, Cina, Australia dan banyak negara maju lainnya dalam hal perolehan *Open Government Data Index* yang sempurna. Dari skala yang sama yakni 0 sampai 1, Indonesia berhasil mendapatkan skor 1.0000 dan berhasil mencatatkan namanya pada grup *Very High Open Government Data Index (OGDI) Level*.

Selain menilai implementasi SPBE di suatu negara, pada survei kali ini PBB melalui *Department of Economic and Social Affairs* juga menilai

bagaimana negara- negara anggotanya memanfaatkan teknologi dalam menghadapi pandemi. Ada beberapa hal yang menjadi sorotan untuk Indonesia pada hasil survei yang telah diumumkan pada Juli 2020.

Gambar 1. Data Hasil Indonesia Dalam UN *E-Government Survey* 2020



Sumber: Website Resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

Menurut laporan *E-Government Survey* 2020, meskipun dihadapkan dengan banyak tantangan, negara-negara di kawasan Asia Tenggara, termasuk Indonesia mampu membuat kemajuan menuju transformasi digital. Salah satu contohnya, Indonesia telah memiliki sistem pencatatan sosial berbasis digital yang berfungsi sebagai pintu gerbang dalam program perlindungan sosial dengan bantuan langsung tunai dan bantuan darurat yang dikirim langsung ke masyarakat yang membutuhkan

sistem registrasi digital seperti ini memungkinkan transparansi dan akuntabilitas dalam rangka memastikan perlindungan sosial di suatu negara. Inisiatif yang dimaksud adalah Standar Pengelolaan Basis Data Terpadu Untuk Program Perlindungan Sosial.

Selain itu, dalam upaya penanganan pandemi *covid-19*, teknologi berbasis *artificial intelligence* (AI) telah terbukti bermanfaat untuk menyediakan layanan tambahan perawatan kesehatan ketika layanan utama telah melebihi kapasitas. Di Indonesia, Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) menginisiasi rencana aksi cepat untuk mengatasi pandemi *covid-19* di tanah air.

Melalui sinergi antar-institusi penyelenggara IPTEK dan asosiasi kepakaran, BPPT telah membentuk *Task Force* Riset dan Inovasi Teknologi untuk Penanganan *Covid-19* (TFRIC19) khususnya dalam pengembangan produk yang terkait dengan *Test Kit* Covid-19. TFRIC19 telah merancang produk yang akan dihasilkan dalam waktu dekat, yakni *Diagnostic Test Kit*, yang dibuat berdasarkan strain virus lokal Indonesia. Pemodelan untuk produk ini memanfaatkan teknologi berbasis AI untuk memperkuat diagnosis dokter dalam upaya mendeteksi virus *covid-19*.

Dalam dua tahun terakhir sejak diterbitkannya Peraturan Presiden No. 95/2018 tentang SPBE, atas kerja sama berbagai pihak, Indonesia telah menunjukkan geliat perubahan kearah yang lebih baik. Namun, Tim Koordinasi SPBE Nasional yang diketuai oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), perlu menyusun

strategi perbaikan penerapan SPBE dimana salah satu perbaikannya adalah penguatan infrastruktur telekomunikasi yang menjadi salah satu poin terendah dalam penilaian tersebut. Selain itu, penguatan aspek tata kelola, layanan, dan sumber daya manusia yang nilainya masih hanya sedikit di atas rata-rata, perlu menjadi perhatian untuk dapat memaksimalkan penerapan SPBE di Indonesia.

Hasil ini tentu saja menjadi kabar yang baik bagi penyelenggaraan SPBE di Indonesia. Diharapkan, seluruh aspek bangsa terus mampu berkomitmen penuh untuk mendukung pemerintahan digital dan pembangunan berkelanjutan dalam rangka memenangkan persaingan global.³

E-Government erat kaitannya dengan *Smart Government* yang merupakan sebuah sistem tujuan yang hendak dicapai tersebut. *Smart Government* atau tata kelola pemerintahan yang cerdas adalah salah satu bagian dari terwujudnya *Smart City* yang juga terkategori sebagai sasaran dari suatu negara untuk berhasil dari segala aspek. Secara utuh, *smart city* terdiri dari 6 dimensi pembentuk yaitu *smart governance*, *smart environment*, *smart living*, *smart people*, *smart mobility* dan *smart economy* (Cohen, B., 2013. *What Exactly Is A Smart City?*).

Berbicara soal dimensi *smart city* di atas, maka yang menjadi fokus adalah salah satu dimensi yang erat kaitannya dengan pemerintahan itu

³Website (situs) Resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) <https://www.menpan.go.id/site/> diakses pada tanggal 15 Maret 2022

sendiri. Kemudahan akses atas hadirnya pelayanan berbasis teknologi informasi menjadikan sistem yang digerakkan lebih mudah dikelola. Oleh karena itu, banyak daerah di berbagai kabupaten khususnya di Indonesia yang berupaya mencapai tujuan tersebut dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan terlebih dahulu dari segi pemerintahannya.

Menurut Undang-undang Dasar 1945 tepatnya pada Pasal 28F yang berbunyi: "Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia." Pasal tersebut menjadi tujuan mendasar dalam pengembangan *E-Government* yang dalam hal ini meningkatkan hubungan pemerintah dengan masyarakatnya melalui sistem teknologi informasi sehingga kemudian akan terjadi interaksi timbal balik yang baik antara keduanya dengan seefektif, seefisien dan semaksimal mungkin.

Lebih lanjut sebagai bentuk kewenangan dari pusat ke daerah terkait seluk beluk sistem pemerintahan berbasis *E-Government* tertuang dalam Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 terkait Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Kewenangan untuk daerah tersebut kemudian diperkuat dengan UU Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah terkait otonomi daerah semakin memberi ruang untuk menggarap proyek *e-gov* di daerah

masing-masing. Lalu, hadir aturan terkait Pedoman Administrasi Desa dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No.32 Tahun 2006 yang memberikan rincian nyata terkait tata kelola pelayanan administrasi di desa beserta Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa.

Atas dasar itu Pemerintah Daerah Provinsi memiliki kewenangan dalam hal mengelola sistem pemerintahan dan pelayanannya melalui basis *E-Government* termasuk dalam hal ini pemerintah daerah provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu provinsi yang ada di Indonesia dan ikut menerapkan *e-gov*. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi No. 8 Tahun 2016 Tentang Urusan Pemerintahan Daerah pada Pasal 5 Ayat (1) huruf b terkait urusan pemerintahan pilihan serta lebih khusus lagi di daerah Provinsi Sulawesi Selatan dalam Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 131 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi Lingkup Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Regulasi-regulasi yang ada tersebut menunjukkan bahwa penerapan system berbasis *E-Government* telah mengambil peran dalam berjalannya pemerintahan, yang dalam hal ini sebagai bentuk upaya penyelenggaraan pemerintahan yang cerdas.

Arti penting dari adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan sistem informasi pelayanan administrasi menurut Gronlund, bahwa kiranya *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki

kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Konsep yang sama seperti yang dinyatakan oleh James Perry bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi adalah garda terdepan dari upaya pemerintah dalam menyediakan informasi dan pelayanan kepada masyarakat dan lainnya. Keduanya serupa dengan teori dari Indrajit bahwa sistem pelayanan berbasis TIK ini 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. Indrajit menekankan pada interaksi pemerintah dengan masyarakatnya, mekanisme yang tepat, dan keterlibatan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan yang berjalan sehingga tercipta kualitas pelayanan yang maksimal.

Kemudahan atas akses pelayanan administrasi terkhususnya di desa menjadikan segala proses menjadi lebih efisien sehingga perlahan namun pasti, sistem pemerintahan di Indonesia akan lebih berkualitas dan modern dimulai dari lini pemerintahan sederhana di desa-desa atau daerah-daerah lainnya di Indonesia.

Pemeringkatan *E-Government* dilakukan Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo) untuk menganalisis *e-government* dalam penilaian kinerja pemerintahan. Terdapat beberapa dimensi dalam memberikan penilaian yakni dimulai dari kebijakan. Setelah itu dilanjutkan dengan perencanaan. Kemudian yang berperan dalam penilaian adalah lembaga yang terkait, infrastruktur terdiri dari internet/jaringan dan aplikasi yang dibutuhkan dalam menganalisis *e-government* (Tampubolon, 2016). Itulah mengapa penelitian terkait *e-government* yang ditinjau dari pelayanan publik di tingkat desa sangat penting untuk dilakukan. Penting untuk diketahui bagaimana keberlangsungan dinamika *e-government* di ranah desa sebagai tatanan pemerintahan yang paling sederhana. Sebab selama ini *e-gov* hanya cenderung dibahas dalam ranah pemerintahan yang lebih kompleks seperti di tingkat pemerintahan pusat yakni pemprov, ibukota, bahkan negara. Perlu diketahui bagaimana *e-gov* berperan dalam membangun desa di Indonesia lebih khusus lagi dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat setempat.

Di Sulawesi Selatan sendiri, terdapat puluhan desa yang masih dikategorikan sebagai Desa Tertinggal ditinjau dari beragam aspek. Menurut Undang-Undang No 6 Tahun 2014 tentang Desa, dalam pembangunan desa meliputi 4 aspek, yaitu: (1) kebutuhan dasar, (2) pelayanan dasar, (3) lingkungan, dan (4) kegiatan pemberdayaan masyarakat desa. Desa Tertinggal adalah desa yang mempunyai ketersediaan dan akses terhadap pelayanan dasar, infrastruktur,

aksesibilitas/transportasi pelayanan umum, dan penyelenggaraan pemerintahan yang masih minim.⁴

Salah satu kabupaten di Sulawesi Selatan yang juga memiliki daftar Desa Tertinggal yakni Kabupaten Soppeng. Menurut Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Soppeng, dalam daftar desa terdapat Desa Timusu yang berada di Kecamatan Liliraja adalah salah satu desa yang pernah ada dalam kategori Desa Tertinggal di antara sembilan desa lainnya (Desa Watu Toa, Desa Masing, Desa Baringeng, Desa Mattabulu, Desa Pesse, Desa Tottong, Desa Sering, dan Desa Kebo) namun pada tahun 2018, Desa Timusu beserta tiga desa lainnya (Desa Baringeng, Masing, dan Watu Toa) berhasil keluar dari kategori Desa Tertinggal dan masuk ke dalam jajaran Desa Berkembang di Kabupaten Soppeng berkat *progress* yang dilakukan pemerintah Desa Timusu dalam mengembangkan desanya, tentunya salah satu aspek kategori yang menjadikan Desa Timusu masuk dalam daftar Desa Berkembang lalu menjadi Desa Maju setelah sempat berada dalam kategori Desa Tertinggal dikarenakan beberapa aspek yang pada akhirnya dikembangkan pihak pemerintah desa bersangkutan menuju *smart government* perlahan mulai menggunakan *e-gov* dari segi pelayanan pemerintah desanya terutama di masa pandemi *covid-19* yang melanda berbagai daerah. Yang akhirnya pada tahun 2021, Desa Timusu

⁴Website Resmi Badan Pusat Statistik Republik Indonesia
https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data/0000/data/1231/sdgs_10/1. diakses pada tanggal 1 September 2021

dinobatkan sebagai salah satu Desa Mandiri sebagai salah satu klasifikasi status desa dalam Indeks Desa Membangun (IDM) oleh Kementerian Desa Republik Indonesia.⁵

Dilansir kembali dari pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Soppeng dan pihak Pemerintah Desa Timusu itu sendiri bahwa *e-gov* dalam hal ini yaitu kemampuan pemerintah Desa Timusu dalam mengembangkan kualitas pelayanan publik/administratif di tingkat desa yang bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan dari pemerintah Desa Timusu sebagai penyedia layanan kepada masyarakat Desa Timusu sebagai penerima layanan.

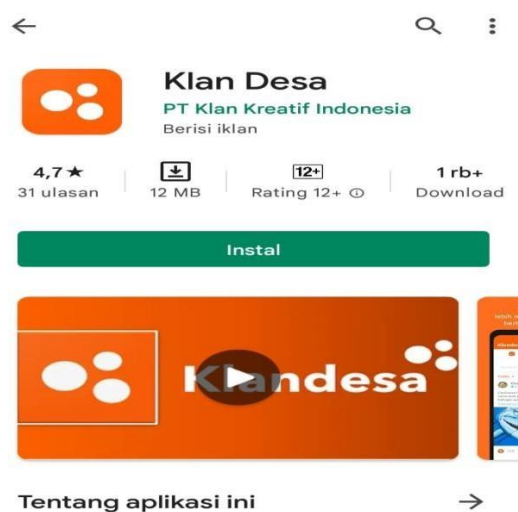
Kehadiran pelayanan administrasi publik berbasis TIK di Desa Timusu diharapkan mampu membantu terselenggaranya sistem yang lebih mudah, cepat dan tepat contohnya, aplikasi Klan Desa yang dipublikasikan pada 2018 lalu diselenggarakan pihak pemerintah Desa Timusu untuk memudahkan urusan administrasi warganya dalam hal pembuatan dokumen kependudukan maupun surat- surat sejenis lainnya.

Aplikasi Klan Desa adalah salah satu aplikasi penyedia layanan publik yang digunakan oleh pemerintah Desa Timusu untuk memenuhi kebutuhan administrasi warga desanya. Aplikasi ini tersedia di *Playstore* perangkat *android* dan dikembangkan oleh badan PT. Klan Kreatif Indonesia, merupakan perusahaan berbadan hukum (UU No. 40 Tahun 2007) yang bergerak di bidang IT dan secara khusus mengembangkan

⁵Wawancara dengan pihak Pemerintah Desa Timusu

platform untuk kepentingan pelayanan administrasi di Indonesia bekerja sama dengan pihak Vanuatizen Desa Warnana (wisataberdea.com) yang juga mengembangkan jejaring sosial yang berhubungan dengan aplikasi layanan publik (administrasi pemerintahan desa) dan Mitratel by Telkom Indonesia. Pemerintah desa dapat membangun komunikasi dan interaksi sosial yang memudahkan layanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat desa. Pengguna Klan Desa dari unsur pemerintah desa secara otomatis terhubung dengan setiap warga desa yang juga menggunakan aplikasi tersebut sesuai kepentingan desa setempat.⁶

Gambar 2. Aplikasi Klan Desa



Aplikasi Klan Desa hadir sebagai aplikasi pelayanan publik Desa Timusu yang penggunaannya selain dilatarbelakangi oleh tuntutan e-gov yang ekstra di era globalisasi ini terutama dalam ranah pelayanan

⁶<https://appagg.com/android/social/klan-desa-32975979.html?hl=id>

administrasi yang cepat dan tepat kepada masyarakat desa, juga dikarenakan faktor pandemi *covid-19* yang melanda berbagai daerah sejak awal tahun 2020 memaksa banyak pihak untuk mengurangi interaksi secara langsung di kantor desa. Untuk mencegah kerumunan yang terjadi karena kebutuhan administrasi masyarakat Desa Timusu yang harus terpenuhi, maka solusinya adalah dengan meluncurkan aplikasi pelayanan publik yang dapat diakses secara *online* melalui perangkat pribadi di rumah masing-masing tanpa harus melakukan kontak langsung antar orang per orang. Hal ini juga dinyatakan sebagai wujud mencegah penularan virus *covid-19* dan sejenisnya.⁷

Selain itu tentu saja terdapat *website* desa yang dikembangkan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi dan profil penting lainnya terkait pemerintahan khususnya di lingkup Pemerintah Desa Timusu dan Kabupaten Soppeng juga, sebagai media penghubung antara pemerintah dan warganya. Keduanya merupakan bagian dari hadirnya sistem informasi pelayanan publik di Desa Timusu saat ini. Namun, tak sedikit dari masyarakat Desa Timusu yang belum mampu memperoleh akses menyeluruh dalam hal sosialisasi penerapan pemanfaatan sistem informasi pelayanan administrasi desa berbasis teknologi informasi dan komunikasi, salah satunya Aplikasi Klan Desa. Sangat disayangkan apalagi pemerintah belum begitu maksimal mendemonstrasikan sistem tersebut secara lebih kompleks kepada masyarakatnya. Sama halnya

⁷Wawancara dengan pihak Pemerintah Desa Timusu

dengan pengelolaan website desa yang tampak kurang memadai sehingga perlu dilakukan tindakan lebih lanjut untuk memaksimalkan sumber daya dari segi pemanfaatan TIK dalam sistem informasi pelayanan administrasi desa di Desa Timusu secara lebih nyata sesuai dengan fakta di lapangan.

Produk dari sistem informasi pelayanan publik tersebut berdasar pada unsur- unsur yang tertera pada regulasi yang mengaturnya. Seperti yang dijelaskan sebelumnya yakni terletak pada Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng No. 15 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang secara khusus membahas tentang Sistem Informasi Pelayanan dan Standar Pelayanan Publik di lingkup Kabupaten Soppeng tepatnya dijelaskan pada pasal 27, turunan Peraturan Pemerintah atau PP No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem informasi bersangkutan termasuk dalam pelayanan publik yang memiliki dua komponen utama dalam pelaksanaannya yakni komponen standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang sifatnya eksternal organisasi dan komponen standar pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

Oleh karena itu, sistem informasi pelayanan administrasi publik atau pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Desa Timusu, Kecamatan Liliraja, Kabupaten Soppeng terlaksana dari dua komponen yang dimaksud di atas.Maka dari hasil uraian tersebut,

membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Desa Timusu, Kecamatan Liriaja, Kabupaten Soppeng”**.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari deskripsi pada latar belakang diatas, penulis mengerucutkan persoalan, agar lebih memudahkan objek penelitian dan menghindari meluasnya pembahasan. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan sistem pelayanan publik di Desa Timusu, Kecamatan Liriaja, Kabupaten Soppeng?”.

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, maka diturunkan 2 (dua) pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pemanfaatan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan eksternal organisasi (*service delivery*)?
2. Bagaimana pemanfaatan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan internal organisasi (*manufacturing*)?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

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

1. Untuk mengetahui pemanfaatan pelayanan publik berbasis

teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan eksternal organisasi (*service delivery*) di Desa Timusu, Kabupaten Soppeng.

2. Untuk mengetahui pemanfaatan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) di Desa Timusu, Kabupaten Soppeng.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dari segi akademis, penelitian ini akan mampu menambah perspektif civitas akademika Prodi Ilmu Pemerintahan, sebagai bahan kajian dalam proses pembelajaran dan pengambilan kebijakan-kebijakan yang tepat khususnya dalam hal mengelola sistem pelayanan di desa-desa.
2. Dari segi metodologis, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu acuan untuk memahami proses pelaksanaan dan pengelolaan pelayanan di desa-desa.
3. Dari segi praktis, hasil dari penelitian ini sendiri diharapkan mampu menjadi referensi bagi pemerintah, Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota dan Pemerintah Desa dalam hal pelaksanaan dan pengelolaan sistem pelayanan di desa-desa secara tepat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka adalah uraian teori-teori dari konsep yang digunakan dalam penelitian untuk mengkaji lebih dalam permasalahan penelitian. Teori-teori ini selanjutnya dijadikan sebagai batas-batas logis penelitian dan menjadi asumsi dasar penelitian dilakukan. Dalam menganalisis masalah yang diangkat, penulis menggunakan teori dan konsep yang di dalamnya akan menjelaskan tentang *e-government*, pelayanan publik, dan administrasi desa.

2.1. E-Government

Ada beberapa definisi terkait *electronic government* yang dapat dipahami yaitu sebagai berikut:

- a. Menurut World Bank (2002), definisi *E-government* mengacu pada pemanfaatan TIK oleh institusi pemerintah, seperti *Wide Area Network, Internet, Mobile Computing*, yang selanjutnya dapat mendukung transformasi hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan institusi pemerintah lainnya. Pemanfaatan teknologi informasi ini bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan bisnis serta industri, memberdayakan masyarakat melalui akses terhadap informasi, serta

meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan.

- b. Menurut Clay G. Wescott (Pejabat Senior *Asian Development Bank*), mendefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.⁸
- c. Menurut Indrajit (2005), *e-gov* dipahami sebagai sesuatu yang dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik, diperlukan karena atas perubahan lingkungan strategis yang menuntut administrasi negara yang efisien, efektif, berorientasi pada publik, transparan, dan akuntabel.

2.1.1. Konsep dan Manfaat E-Government

Konsep *e-gov* sebenarnya tidak berhenti pada pemanfaatan jaringan teknologi komunikasi informasi berupa internet saja tetapi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi lain atau terpadu yang ikut mensupport pelaksanaan pemerintahan dalam rangka menuju pada efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian maka dapat diperoleh suatu karakteristik konsep *e-gov* sebagai berikut:

⁸Sosiawan, Edwi Arief. Juni 2015. "Tantangan dan Hambatan Implementasi E-Government di Indonesia". Jurnal Seminar Informatika, Vol. 1, No. 5. <http://www.jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/760>. diakses pada 30 Agustus 2021

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

Dari konsep yang secara komprehensif telah diketahui di atas maka diketahui beberapa manfaat dari pelaksanaan *e-gov* antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good 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 yang berkepentingan.

- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat 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.
- g. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.⁹

Efisiensi, efektifitas dan transparansi merupakan unsur vital dalam mewujudkan *E- Government*, sehingga sangat sejalan dengan usaha untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Di samping itu, *E-Government* diharapkan dapat mendukung tata kelola, produktivitas dan efisiensi dalam instansi pemerintahan.¹⁰ Konsep *smart government* menengahkan sebuah tatanan pemerintahan yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan umum melalui pemanfaatan TIK secara efektif dan efisien. Terdapat beberapa faktor terkait yang turut mempengaruhi suksesnya penerapan konsep ini. Keberadaan faktor-faktor tersebut menjadi penting untuk diketahui sejauh mana tingkat kesiapannya. Dengan demikian, maka diharapkan

⁹ Indrajit, Richardus E., *Electronic Government*. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2002), hlm.4.
¹⁰ Pratama, Hersya Rizky, dkk. Desember 2015. "Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap> diakses pada tanggal 15 Maret 2022.

penetapan kebijakan TIK dalam rangka penerapan *smart government* dapat dilakukan secara efektif dan efisien¹¹ *Smart Government* adalah implementasi serangkaian proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sehingga memungkinkan kelancaran informasi lintas program dan sektor pemerintah, dengan tujuan agar pemerintah menjadi lebih tanggap dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi bagi seluruh lapisan masyarakat. dalam menuju terwujudnya *smart government* tersebut, pemerintah memegang peran penting dalam mengoptimalkan pemanfaatan TIK. Adapun peran tersebut adalah membuka ruang dan/atau meningkatkan partisipasi politik masyarakat, melaksanakan kebijakan publik, dan menyediakan layanan sektor publik. Isu-isu penting untuk penilaian *smart government readiness* belum banyak diteliti secara spesifik di tingkat pemerintahan daerah. Beberapa studi yang telah dilakukan banyak mengidentifikasi faktor-faktor penting dari perspektif makro di tingkat negara namun belum mempertimbangkan faktor-faktor penting di tingkat regional, padahal di setiap daerah baik itu di ranah provinsi, kabupaten/kota, atau bahkan desa memiliki karakteristik berbeda antara satu dengan yang lainnya. Pemerintahan merupakan jaringan yang kompleks dari sistem dimana budaya, ekonomi, sosial, dan batas geografis yang masing-masing berbeda.¹² Secara sederhana, *smart government* adalah sistem yang hendak dituju. Metode yang digunakan untuk

¹¹Nento, Firta, dkk. Februari 2017. "Model EReadiness Untuk Pengukuran Kesiapan Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Smart Government Studi Kasus Pemerintah Provinsi Gorontalo". *Seminar Nasional Inovasi Dan Aplikasi Teknologi Di Industri 2017*. Vol.3. No.1. <https://ejournal.itn.ac.id/index.php/seniati/article/view/1764> diakses pada tanggal 13 September 2021.

¹²Ibid

menjalankan sistem *smart government* tersebut adalah dengan cara *e-government*. *Electronic Government* adalah metodenya dan sistem informasi pelayanan di desa adalah salah satu produk yang dihasilkan dari adanya *e-government*.

2.1.2. Tahapan E-Government

Wujud nyata dari aplikasi *E-Government* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya salah satunya adalah pembuatan situs web pemerintah daerah. Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Situs web pemerintah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *E-Government* di Indonesia yang memiliki sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet.¹³

Dari aplikasi tersebut dapat diketahui bahwa pengembangan *E-Government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan yang juga ditinjau dari poin-poin dalam Inpres No.3 Tahun 2003, yaitu :

- a. Tingkat 1 merupakan tingkat Persiapan berupa pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga, penyediaan sarana akses serta sosialisasi situs web untuk internal dan publik.

¹³Buku Panduan Kemenkominfo, hlm. 3

- b. Tingkat 2 merupakan tingkat Pematangan yang berupa pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat 3, tingkat Pemantapan yang berisi pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

2.1.3. Model E-Government di Indonesia

Tingkat 4 adalah tingkat Pemanfaatan yang berisi Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), *Government to Consumers* (G2C). Model E-Government Indonesia:

a. G2C (*Government to Citizens*)

Merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut:

- Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor

Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke Komdak dan antre untuk memperoleh pelayanan;

- Departemen Agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berniat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun-tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan perjalanan yang sesuai.
- Bagi masyarakat yang memiliki keahlian tertentu dan berniat untuk mencari pekerjaan di luar negeri (menjadi Tenaga Kerja Indonesia), maka yang bersangkutan dapat dengan mudah mendaftarkan diri dari Warnet (Warung Internet) terdekat ke Departemen Tenaga Kerja secara gratis); dan lain sebagainya.

b. G2B (*Government to Business*)

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti

berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh aplikasinya adalah:

- a. Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet
- b. Proses tender proyek-proyek pemerintahan yang melibatkan sejumlah pihak swasta dapat dilakukan melalui *website* (sehingga menghemat biaya transportasi dan komunikasi), mulai dari proses pengambilan dan pembelian formulir *tender*, pengambilan formulir informasi TOR (*Term of Reference*), sampai dengan mekanisme pelaksanaan *tender* itu sendiri yang berakhir dengan pengumuman pemenang *tender*.

c. G2G (*Government to Governments*)

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi

semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Berbagai penerapan *E-Government* bertipe *G-to-G* ini yang telah dikenal luas antara lain:

- a. Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.

d. *G2E (Government to Employees)*

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

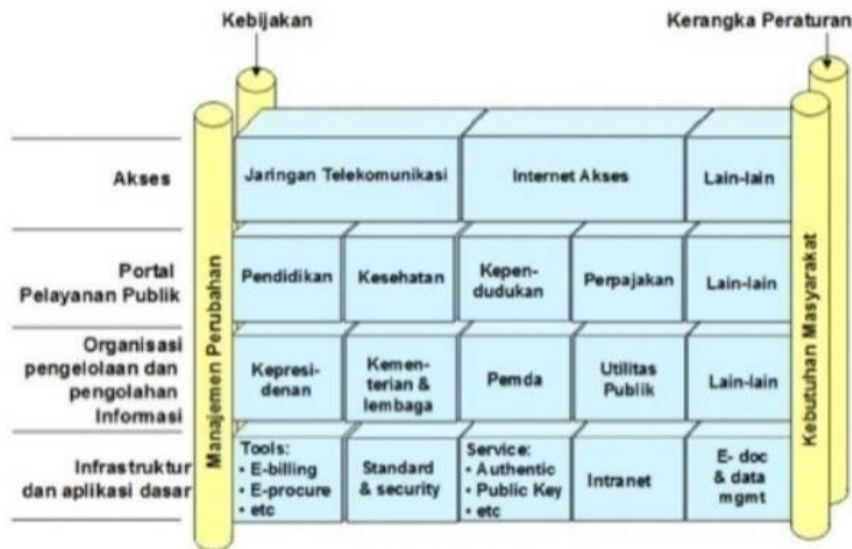
- a. Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan,
- b. Sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan

lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dan lain sebagainya) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya (Inpres No.3 Tahun 2003).

2.1.4. Strategi E-Government di Indonesia

Pelaksanaan *E-Government* di Indonesia diwujudkan dengan diterbitkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang memuat langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *E-Government* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dan merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing. Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam rangka mengembangkan layanan publik yang transparan pengembangan *E-Government* berorientasi pada kerangka arsitektur berdasarkan Instruksi Presiden Tahun 2003 seperti dibawah ini:

Gambar 3. Kerangka Arsitektur E-Government



Sumber: Inpres 3/2003

Dapat diterangkan bahwa kerangka arsitektur *E-Government* terdiri dari empat lapis struktur, yakni :

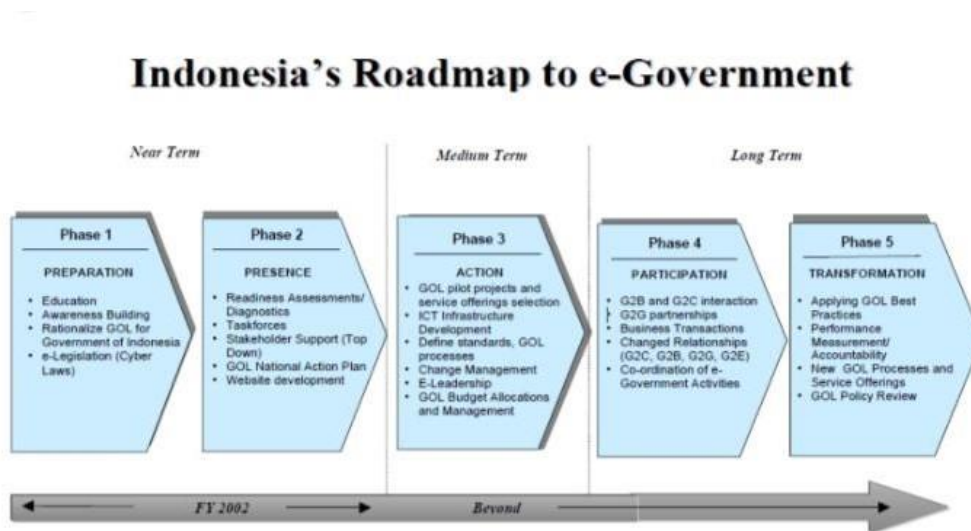
- 1) Akses. Jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses situs pelayanan publik.
- 2) Portal pelayanan publik. Situs web pemerintah pada internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.
- 3) Organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi. Organisasi pendukung (*back office*) yang mengelola,

menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.

- 4) Infrastruktur dan aplikasi dasar. Semua prasarana, baik berbentuk perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi (antar *back office*, antar portal pelayanan publik dengan *back office*), maupun antar portal pelayanan publik dengan jaringan internet secara handal, aman, dan terpercaya.

Begitu juga Penerapan *E-Government* di Indonesia tidak lepas dari rencana pelaksanaan yang berbentuk *roadmap* sesuai ketentuan Inpres No. 3 Tahun 2003. Kepulauan geografi Indonesia menawarkan tingkat tinggi keragaman kepadatan penduduk, tingkat akses dan kesadaran Internet. Program *e-government* di Indonesia harus dirancang semudah mungkin sehingga dari komunitas yang beragam tersebut dapat ikut mengakses *e-government* di Indonesia. Selain karena tingkat kecanggihan bervariasi, banyak pengguna harus bergantung pada “perantara cerdas” untuk menambah interaksi manusia untuk transaksi *e-government*. Pertimbangan ini terutama berlaku untuk daerah pedesaan dan desa-desa terpencil. Untuk program *e-government* agar penyebarannya berhasil, pemerintah Indonesia mengembangkan lima bertahap *roadmap* kegiatan yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4. Roadmap E-Government Indonesia



Sumber: Inpres 3/2003

Pemerintah Indonesia fokus pada lima langkah berikut penting berikut:

- Langkah 1: Membuat *e-leadership* membangun inti *high level e-government* untuk memfasilitasi dan kegiatan koordinasi *e-government* di semua tingkat pemerintahan.
- Langkah 2: Mengaktifkan lingkungan, mengembangkan sesuai legislatif *e-government* dan *cyber laws*.
- Langkah 3: Membangun infrastruktur TIK, memperluas pemanfaatan dan alokasi efisien kapasitas TIK yang ada dan mengembangkan infrastruktur TIK.
- Langkah 4: *Pilot Project*, mengembangkan daftar prioritas proyek percontohan dan garis strategi implementasi bertahap.

- Langkah 5: Manajemen Perubahan dan BPR, menggabungkan praktek-praktek manajemen perubahan sebagai integral dari penyebaran setiap program *e- government*.

2.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli antara lain:

- a. Menurut penjabaran Hidayaningrat, pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan bagi masyarakat untuk memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan.
- b. Menurut Siagian, pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut:
 - Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya
 - Pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa yang vital
 - Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat¹⁴

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau

¹⁴Op. cit Hersya Rizky Pratama, dkk., hlm 2.

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁵

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang konsep pelayanan publik menyebut secara garis besar ada tiga jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif, dan jenis pelayanan publik tambahan lainnya. Sementara itu, di Indonesia berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (pasal 14-19), ada tiga pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan publik, yaitu ada "penyelenggara pelayanan publik", ada "pelaksana", yaitu orang-orang mulai dari pejabat sampai tingkat bawah yang ada dalam organisasi penyelenggara, dan ada masyarakat penerima manfaat pelayanan. Jadi, di dalam undang-undang pelayanan publik Indonesia terdapat *provider* (penyelenggara pelayanan) dan *citizen* (masyarakat penerima manfaat pelayanan). Penyelenggara pelayanan publik di dalam UU No. 25 Tahun 2009 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. Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang

¹⁵Perda Kabupaten Soppeng No. 15 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Bab 1 pasal 1 ayat 14

bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Adapun masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.¹⁶

2.2.1. Standar Pelayanan Publik

Menurut Perda Kabupaten Soppeng No. 15 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, definisi standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan publik memuat dua komponen utama yaitu komponen *service delivery* dan komponen *manufacturing*. Komponen *service delivery* adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan dan menjadi fokus utama yang harus diperhatikan sebab pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan langsung dengan pengguna layanan atau penerima manfaat pelayanan (*citizen*) sedangkan komponen *manufacturing* adalah komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

¹⁶Dr. Nurmah Semil, M.Si, Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia, (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), hlm 11.

pelayanan internal organisasi.¹⁷

Komponen *service delivery* meliputi:

- Persyaratan, sebagai identifikasi syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses identifikasi persyaratan harus secara bertahap dan memperhatikan dasar hukum yang ada.
- Sistem, mekanisme, dan prosedur, yang dimaksud prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui penerima layanan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Di samping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan

¹⁷Website (situs) Resmi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB)
<https://www.menpango.id/site/> diakses pada tanggal 15 Maret 2022

ini sebagai bahan penyusunan SOP yang tepat.

- Jangka waktu pelayanan, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu- waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam hal ini, perlu betul-betul memperhatikan, baik prosedur-prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur-prosedur yang mengatur hubungan antarpetugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.
- Biaya/tarif, umumnya diartikan sebagai ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Perlunya komponen biaya pelayanan ini untuk

mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan atau dalam hal ini penerima layanan dan berapa biaya yang dibebankan kepada pihak pengelola atau pihak penyelenggara pelayanan/pemerintah.

- Produk pelayanan, dijabarkan sebagai hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan dari setiap pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan.
- Pengaduan, saran, dan masukan, dalam hal ini organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk- bentuk pengelolaan yang banyak digunakan antara lain, kotak saran dan portal pengaduan dalam *website*. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Pengelolaan pengaduan sudah termasuk di dalamnya upaya pengawasan pelayanan publik secara eksternal dimana masyarakat dan unsur lainnya di luar lembaga atau organisasi menilai atau mengawasi jalannya proses

penyelenggaraan publik.

Komponen *manufacturing* meliputi:

- Dasar hukum, terkait regulasi atau konstitusi apa yang mendasari suatu pelayanan publik terlaksana di suatu tempat.
- Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 25 mengemukakan tentang Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik. Pasal 25 tersebut mengemukakan beberapa hal antara lain:
 - a. Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.
 - b. Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan,
 - c. Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik dan

pelaksana.

- d. Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.
- Pelaksana, terkait tentang dengan jumlah pelaksana dari aktivitas pelayanan publik, kompetensi dan mutu pemerintah sebagai pelaksana hingga unsur-unsur apa saja yang terlibat dalam proses penyediaan dan penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat.
 - Pengawasan internal. Menurut Pasal 35 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pengawasan Internal Penyelenggaraan Publik dilakukan melalui:
 - Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini artinya pengawasan langsung dilakukan oleh atasan langsung atau kepala instansi penyelenggara pelayanan publik. Jika sebuah pelayanan publik terdapat

penyimpangan, maka sebenarnya yang harus bertanggung jawab atau harus dicari terlebih dahulu guna dimintai penjelasan selain dari pelaksana pelayanan publiknya sendiri adalah pimpinan instansi/atasan langsung dari pelaksana pelayanan publik, hal ini tidak lepas dari kewajiban jabatan pimpinan instansi pelayanan publik yang artinya penanggung jawab setiap penyelenggaraan pelayanan publik di suatu instansi adalah pimpinan instansinya.

- Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain atasan langsung atau kepala instansi penyelenggara pelayanan publik, pihak berikutnya yang harus terlibat dalam fungsi pengawasan adalah pengawas fungsional contohnya, satuan pengawas

internal instansi penyelenggara pelayanan publik, inspektorat, serta aparat pengawas intern pemerintah lainnya.

- Pelayanan, dapat melingkupi jumlah dan jenis pelayanan publik seperti apa saja yang diselenggarakan serta pelayanan jenis a atau b yang dilaksanakan di tingkat apa.
- Jaminan, secara garis besar yang dimaksud di sini adalah jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan beserta jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas, dari risiko yang beragam.¹⁸

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang konsep pelayanan publik menyebut ada tiga jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif. Adapun jenis pelayanan umum atau publik lainnya yang penjelasannya sebagai berikut:

1. Pelayanan Barang

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan

¹⁸Op.citDr.NurmahSemil,M.Si,hlm111.

negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

2. Pelayanan Pembangunan

Merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

3. Pelayanan Utilitas

Merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.

4. Pelayanan Kebutuhan Pokok

Merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan tempat tinggal murah.

5. Pelayanan Kemasyarakatan

Merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

6. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi, yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sejenisnya. Pelayanan administrasi pemerintahan berkaitan erat dengan pelayanan masyarakat dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.

2.2.2. Pelayanan Publik di Tingkat Desa

Pelayanan administrasi publik ada di setiap tingkatan instansi pemerintahan yang ada di Indonesia dan itu termasuk pada tingkatan pemerintahan yang tidak lebih kompleks dibanding negara yakni, di tingkat desa.¹⁹

Desa merupakan cikal bakal terbentuknya masyarakat politik dan pemerintah di Indonesia jauh sebelum Bangsa Indonesia terbentuk. Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa dan sebagai konsekuensi logisnya, desa dapat melakukan perbuatan hukum, baik

¹⁹ Suwarno, Joni. Desember 2012. *"Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bambu)"*. Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Vol.1. No. 2. <https://media.neliti.com/media/publications/101418-ID-kualitas-pelayanan-pemerintahan-des-a-stu.pdf>. diakses pada 3 September 2021.

hukum publik maupun hukum perdata, memiliki kekayaan, harta benda dan bangunan serta dapat dituntut dan menuntut di pengadilan (Wijaya, 2004:3). Semangat Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 yang meletakkan posisi Desa yang berada di bawah Kabupaten tidak koheren dan konkrue dengan nafas lain dalam Undang- Undang No. 32 Tahun 2004 yang justru mengakui dan menghormati kewenangan asli yang berasal dari hak asal-usul. Pengakuan pada kewenangan asal-usul inimenunjukkan bahwa Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 menganut prinsip pengakuan (rekognisi).Konsekuensi dari pengakuan atas otonomi asli adalah Desa memiliki hak mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat (*self governing community*), dan bukan merupakan kewenangan yang diserahkan pemerintahan atasan pada desa.Desal menjadi arena politik paling dekat bagi relasi antara masyarakat dengan pemegang kekuasaan (perangkat desa).

Di satu sisi, para perangkat Desa menjadi bagian dari birokrasi negara yang mempunyai daftar tugas kenegaraan, yakni menjalankan birokratisasi di level desa, melaksanakan program-program pembangunan, memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Tugas penting pemerintah desa adalah memberi pelayanan administratif (surat-menyurat) kepada warga.Desal memiliki kewenangan dan tanggungjawab secara mandiri dalam hal mengatur rumah tangganya sendiri, termasuk bagaimana menentukan pola pelayanan terhadap

masyarakatnya, sepanjang tidak menyimpang dari ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang mengatur tentang tugas pokok dan kewenangan desa itu sendiri. Sinergitas pelayanan dan penyelenggaraan pemerintahan desa selalu dilaksanakan bersama-sama dengan lembaga yang menjadi wujud perwakilan masyarakat desa secara luas yakni Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Dimana masing-masing lembaga pemerintah desa atau dengan istilah lain lembaga eksekutif desa yang dipimpin oleh seorang Kepala Desa dan lembaga lainnya yang setar dengan kedudukan seorang kepala desa yakni BPD yang dipimpin oleh seorang ketua.²⁰

Sekalipun memiliki otonomi desa namun dalam melakukan tugas pelayanan, pemerintah desa juga melakukan layanan yang lingkungannya meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Pengertian masing-masing lingkup secara eksplisit telah disebutkan pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan barang publik meliputi pengadaan/penyaluran barang publik, termasuk sarana/prasarana yang ada di desa dengan menggunakan sebagian atau seluruhnya anggaran yang bersumber dari APBN dan/atau APBD maupun APBDes. Adapun contoh untuk barang publik di desa adalah pembangunan jalan desa, jembatan, bangunan gedung serba guna desa, sarana poskamling desa, bangunan

²⁰Ibid

perpustakaan desa dan lain sebagainya.

Pelayanan jasa publik meliputi penyediaan jasa layanan oleh pemerintah desa yang pelaksanaannya menggunakan APBN dan/atau APBD maupun APBDes sebagian atau seluruhnya. Misalnya, pendampingan masyarakat desa untuk pengembangan UMKM, penyediaan pemeriksaan kesehatan masyarakat kurang mampu di desa yang difasilitasi pemerintah desa, serta kegiatan pendampingan yang dilakukan oleh aparat desa dalam rangka meningkatkan kualitas SDM masyarakat di wilayahnya.

Sedangkan pelayanan administratif adalah pelayanan pemerintah desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda. Adapun contohnya, surat pernyataan penguasaan fisik tanah yang di tanda tangani dan diregister kepala desa hingga camat setempat, surat keterangan desa sebagai pengantar untuk persyaratan administrasi kependudukan, administrasi pelaporan penggunaan dana desa yang secara terbuka juga harus diumumkan pemerintah desa, pembuatan surat keputusan pengangkatan maupun pemberhentian perangkat desa dan lain-lain.

Terkhusus dalam pelayanan administratif, pemerintah desa memiliki peranan penting hampir untuk setiap sektor. Tidak saja kepengurusan adminduk yang memerlukan pengantar atau surat keterangan dari kantor desa bahkan sering ditemui untuk pengurusan

dokumen perizinan, pengurusan administrasi pertanahan, pengurusan administrasi kesehatan dan pendidikan juga harus dilengkapi persyaratan tersebut.²¹

Pelayanan administratif di desa pada umumnya antara lain terdiri dari:

- a. Pengurusan surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga(KK).
- b. Pengurusan surat pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- c. Pengurusan Surat Keterangan Lahir.
- d. Pengurusan Sertifikat Tanah.
- e. Pengurusan Surat Kematian, dan lain-lain.

2.3. Teori Institusional

Menurut Scoot (2008:28), institusi dibangun dari elemen-elemen regulatif, normatif, dan budaya-kognitif yang semuanya dikaitkan dengan kegiatan-kegiatan dan sumber daya, yang memberikan stabilitas dalam kehidupan. Teori institusional yang dikemukakan oleh Scoot menjelaskan bahwa teori ini digunakan untuk menjelaskan tindakan dan pengambilan keputusan dalam organisasi publik. Teori ini merupakan salah satu teori yang banyak dipakai untuk memahami perilaku individu dan organisasi.

Teori Institusional (*Institutional Theory*) atau teori kelembagaan

²¹<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel—potret-pelayanan-publik-pemerintah-desa>. diakses pada tanggal 21 Maret 2022.

yaitu terbentuknya organisasi karena adanya tekanan lingkungan institusional yang menyebabkan terjadinya institusionalisasi. Pemikiran yang mendasari teori ini adalah pemikiran bahwa untuk bertahan hidup, suatu organisasi harus mampu meyakinkan kepada publik atau masyarakat bahwa organisasi adalah suatu entitas yang sah (*legitimate*) serta layak untuk didukung. Teori Institusional telah muncul dan menjadi terkenal sebagai penjelas yang menguatkan, baik untuk tindakan-tindakan individu maupun organisasi yang disebabkan oleh faktor eksogen, faktor eksternal, faktor sosial, faktor ekspektasi masyarakat, dan faktor lingkungan. Teori ini mendefinisikan bahwa organisasi yang mengedepankan legitimasi akan memiliki kecenderungan untuk berusaha menyesuaikan diri pada harapan eksternal ataupun harapan sosial dimana organisasi tersebut berada.²²

Dua dimensi dari teori institusional yaitu *institutional logics* dan *isomorphism*. *Institutional logics* digunakan untuk menganalisis perilaku individu terkait dengan perspektif dan motivasi yang terbentuk dipengaruhi oleh *symbolic carriers* dan *material carriers*. Sedangkan *isomorphism* digunakan untuk mendeteksi fenomena perubahan organisasi menuju homogenisasi ke arah yang dianggap lebih baik.²³

2.3.1 Dimensi Teori Institusional

²²<http://eprints.umpo.ac.id/4170/3/BAB%20II.pdf> diakses pada tanggal 23 Maret 2022.

²³Kisworo, J. Shauki, E.R. (2019). Teori Institusional Dalam Penyusunan dan Publikasi Laporan Tahunan Sektor Publik (Studi Kasus Kementerian dan Lembaga Negara di Indonesia). *Indonesian Treasury Review: Jurnal Perbendaharaan, Keuangan Negara dan Kebijakan Publik*, 4(4), 305-321.

Perspektif *Institutional Logics* adalah sebuah kerangka metateoritis yang mempelajari hubungan timbal balik antar lembaga, individu dan organisasi dalam tatanan sosial. Dimensi ini juga mempelajari konstruksi sosial, pola-pola historis dari praktik material, asumsi, nilai-nilai, kepercayaan, dan aturan-aturan yang digunakan oleh individu dalam menghasilkan nafkah hidup, mengatur ruang dan waktu, dan memberikan makna realitas sosial. *Institutional logics* juga mewakili kerangka referensi yang mempengaruhi aktor untuk membuat pilihan yang logis, merumuskan kata untuk memotivasi tindakan, perasaan diri dan identitas mereka. *Institutional logics* merupakan pendekatan yang tepat untuk mendapatkan pandangan yang holistik dan koheren mengenai bagaimana organisasi disusun dan dikelola.

Terdapat 4 prinsip utama dalam perspektif *institutional logics*, yaitu: (1) terintegrasinya lembaga dan struktur; (2) terintegrasinya materi dengan simbolik; (3) memperhatikan kontinjensi historis dari lembaga; dan (4) memperhatikan institusi seluruh tingkatan sosial (Zilber, 2013).

Prinsip yang paling utama dalam *institutional logics* adalah terintegrasinya aspek material (*material aspects*) dan aspek simbolik (*symbolic aspects*). *Symbolic aspects* merujuk pada proses ideasi dan makna, sedangkan *material aspects* merujuk pada struktur dan praktik dalam organisasi. *Symbolic carriers* terdiri dari aturan, norma, dan sistem kepercayaan yang tertanam dalam *institutional logics* (Lepoutre & Valente, 2012). *Material carrier* terdiri dari 3 hal yaitu *relational systems*, *routines*

dan *artifacts*. *Relational systems* merupakan interaksi dan hubungan antar aktor baik dalam satu organisasi maupun lintas organisasi. *Relational systems* merupakan aspek yang paling banyak menimbulkan difusi atau persebaran budaya, teknologi atau ide dari satu pihak ke pihak lainnya. *Relational systems* akan semakin kuat ketika terbentuk *community of practices* atau suatu wadah yang memungkinkan terjadinya diskusi dan pertukaran ide antar aktor.

Isomorphism, dalam hal ini organisasi bukan hanya berkompetisi untuk memperoleh sumber daya dan *customer*, akan tetapi lebih dari itu, organisasi juga berkompetisi untuk mendapatkan kekuatan politik, legitimasi institusi dan untuk kepentingan sosial. Oleh sebab itu, DiMaggio dan Powell (1983) memperkenalkan *isomorphic change* yaitu perubahan organisasi menuju kearah yang sama (*homogenization*) karena adanya pengaruh dari luar. DiMaggio dan Powell (1983) mengidentifikasi terdapat 3 mekanisme terjadinya *isomorphic change* yaitu *coercive isomorphism*, *normative isomorphism*, dan *mimetic isomorphism*.

- *Coercive isomorphism* ditimbulkan karena adanya pengaruh politik dan permasalahan legitimasi dari luar organisasi. *Coercive isomorphism* dapat datang dari organisasi yang berperan sebagai regulator.
- *Normative isomorphism* suatu mekanisme perubahan dalam organisasi yang dipicu adanya dorongan profesionalisme. Lebih lanjut, DiMaggio dan Powell (1983) menjelaskan

bahwa dorongan profesionalisme ini dapat berasal dari tuntutan *stakeholder* maupun dari kesepakatan organisasi profesi.

- *Mimetic isomorphism* merupakan suatu perubahan organisasi karena adanya ketidakpastian dalam konteks tertentu. Saat menghadapi ketidakpastian atau tidak ada suatu standar yang jelas yang harus dijalankan, organisasi akan cenderung melihat organisasi lainnya (melakukan *benchmarking*) dan akan meniru organisasi lain dalam suatu aspek yang dianggap baik apabila diterapkan di organisasi.²⁴

2.3.2 Perspektif Teori Institusional Dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Para pakar memperhatikan peranan TIK sebagai salah satu faktor yang dapat memicu perubahan sosial. Dalam konteks hubungan antar individu bahkan lembaga, termasuk kompetisi di antara mereka menjadikan informasi sebagai sumber daya dasarnya bahkan hal ini juga memengaruhi pekerjaan pada umumnya yang bergeser menjadi bagaimana mereka mengelola informasi untuk kepentingan sosial, ekonomi, maupun politik. Teori institusional dapat dipilih sebagai alat analisis dalam penelitian TIK karena karakteristiknya yang dapat menelaah berbagai perilaku yang terjadi dalam struktur sosial (termasuk tatanan pemerintahan berbasis e-gov). Termasuk dalam hal ini adalah

²⁴Ibid

beberapa kasus yang terkait dengan pemanfaatan TIK sebagai perangkat manajerial organisasi. Berikut salah satu contoh kasus pemanfaatan TIK dalam organisasi yang dapat dilihat secara lebih komprehensif dengan menggunakan teori institusional.

Penghimpunan Data dan Informasi yang Berkaitan dengan Perpajakan: “Pemerintah telah mengeluarkan PP No.31/2012 tentang Pemberian dan Penghimpunan Data dan Informasi yang Berkaitan dengan Perpajakan. Peraturan ini merupakan aturan pelaksanaan dari pasal 35A UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Hal menarik yang perlu dicermati dari ketentuan ini bahwa sebenarnya secara teknis penghimpunan data tersebut tidak terlalu sulit namun lebih pada masalah-masalah institusional. Perlu diingat bahwa aturan tentang hal ini sudah meningkat karena pada mulanya aturan seperti ini hanya pada tingkat keputusan presiden (Kepres No. 72 Tahun 2004 tentang Pedoman Pelaksanaan APBN) namun sepertinya dukungan pada level tersebut kurang kuat sehingga perlu diperkuat dengan mencantumkannya dalam pasal UU dan dilaksanakan dengan PP.”

Artinya, terdapat tekanan-tekanan institusional tertentu yang akhirnya mendesak para pelaksana untuk mencari solusi teknis atau sebaliknya solusi teknis yang tidak dapat berjalan karena faktor institusional yang tidak mendukung.²⁵ Terdapat ide-ide utama atau *key*

²⁵Darsono, Agung. Juni 2012. “*Penggunaan Teori Institusional Dalam Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia*”. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2012 (SNATI 2012).

features dalam teori institusional yang berkaitan dengan penelitian TIK atau secara lebih khusus dalam hal ini pengembangan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Berikut adalah *key features* dari teori institusional yang hubungannya dengan pengembangan TIK menurut Svejvig.²⁶

Tabel 1. Key Features Teori Institusional

<i>Key Features</i>	Deskripsi
Tekanan kompetitif dan institusional yang mengarah pada isomorfisme	Tekanan dapat bersifat koersif, normatif ataupun kognitif; situasi sosial berisi elemen non rasional dan rasional yang saling memengaruhi.
Tata nilai masyarakat yang dirasionalkan	Mitos atau tata nilai masyarakat yang bersifat kultural, yang dirasionalisasikan berkaitan dengan prosedur teknis, akuntansi, seleksi personalia, ataupun pemrosesan data; hal-hal tersebut terinstitusionalisasikan sebagai sesuatu yang pantas, rasional, modern walaupun belum tentu efisien.

²⁶Svejvig, Per. 2010. Enterprise Systems and Institutions Theorizing about Enterprise Systems in Organizations using Institutional Theory – A Case Study Approach. Unpublished Ph.D. Thesis Aarhus University.

<p>Analisis bertingkat yang menghubungkan antara struktur makro dengan struktur mikro</p>	<p>Teori institusional dapat diaplikasikan pada berbagai tingkatan sejak dari masyarakat, organisasi, sampai dengan orang; proses <i>top-down</i> membentuk struktur yang lebih rendah; sementara proses <i>bottom-up</i> mereproduksi dan mengubah konteks dimana mereka beroperasi.</p>
<p>Logika institusional</p>	<p>Logika institusional adalah serangkaian bentuk praktis dan simbolik yang menghubungkan institusi dan tindakan dan hal ini memungkinkan hubungan antara perspektif struktur dan proses mikro.</p>

2.4. Kerangka Konseptual

Gambar 5. Bagan Kerangka Konseptual

