

SKRIPSI

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**RATNIKA JULIANY RAMADHAN
E011181322**



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

2022



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

ABSTRAK

Ratnika Juliany Ramadhan (E011181322). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022. XV + 100 Halaman + 12 Gambar + 3 Tabel + 30 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing Oleh Prof. Dr. Sangkala M.Si dan Dr. Badu Ahmad, M.Si.

Penelitian ini bertujuan mengetahui Bagaimana penerapan *e-Government* dalam pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dan Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat dalam penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik dan Untuk mendeskripsikan Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat dalam penerapan *e-Government*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan *e-government* maka digunakan teori yang dikemukakan oleh Ricardus Eko Indrajit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bahwa penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik pada Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. Sulsel sudah berjalan walaupun masih ada beberapa kendala yang ditemukan dan *e-government* ini dengan elemen – elemen pendukung yang tersedia dengan ditemukannya ketersediaan *support* , *capacity* dan *value* serta masyarakat sudah mulai memakai layanan online Perizinan ini.

Kata Kunci : E-Government, Pelayanan Publik.



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

ABSTRACT

Ratnika Juliany Ramadhan (E011181322), The Application Of E-Government In Public Services In The Investment Office And One-Stop Integrated Services Of South Sulawesi Province Year 2022, XV + 100 Pages + 12 Images + 3 Tables + 30 Bibliography + Attachment + Guided By Prof. Dr. Sangkala, M.Si and Dr. Badu Ahmad, M.Si

This study aims to find out how the implementation of e-Government in public services at the Office of Investment and One Stop Integrated Services of South Sulawesi Province and what are the factors that support and hinder the implementation of e-Government in public services at the Office of Investment and One Stop Integrated Services Province. South Sulawesi.

The purpose of this study is to describe how the implementation of e-government in public services and to describe the factors that support and hinder the implementation of e-government. This research uses descriptive qualitative research methods with data collection techniques, namely: observation, interviews and documentation. To find out the extent of the implementation of e-government, the theory proposed by Ricardus Eko Indrajit is used.

The results of the study indicate that the application of E-Government in public services at the Investment Office and One Stop Integrated Services Prov. South Sulawesi is already running, although there are still some obstacles that are found and this e-government with supporting elements is available with the discovery of the availability of support, capacity and value and the community has started using this online licensing service.

Keywords: E-Government, Public Service.



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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ratnika Juliany Ramadhan

NIM : E011 18 1322

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dna Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulsel adalah benar – benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 4 Juli 2022

Yang
Menyatakan



Ratnika Juliany Ramadhan



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ratnika Juliany Ramadhan
NIM : E011 18 1322
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Penerapan E-Government Dalam Pelayanan
Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi
Sulawesi Selatan.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 4 Juli 2022

Pembimbing I

Prof. Dr. Sangkala, M.Si
NIP. 196311111991031002

Pembimbing II

Dr. Badu Ahmad, M.Si
NIP.196212311989031028

Mengetahui
Kepala Departemen Ilmu Administrasi,



Dr. Nurdin Nara, M.Si
NIP. 19630903 198903 1 002



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ratnika Juliany Ramadhan
NIM : E011 18 1322
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Penerapan E-Government Dalam
Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman
Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sulawesi Selatan.

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

Makassar, 4 Juli 2022

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Sangkala, M.Si (.....)
Sekretaris Sidang : Dr. Badu Ahmad, M.Si (.....)
Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus, MA (.....)
2. Dr. Syahribulan, M.Si (.....)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Alhamdulillah RabbilAlamin, dengan memanjatkan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana sebagai wahana untuk melatih diri dan mengembangkan wawasan berpikir, adapun judul dari skripsi ini adalah "Penerapan E-Government Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan". Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada Departmen Administrasi Publik. Selain itu rasa terima kasih yang tak terhingga penulis tujukan kepada kedua orang tua penulis, **Ramadhan. S** dan **Nurhaena. P, S.E.** yang dengan tulus memberikan doa dan dukungannya selama penulis memasuki dunia perkuliahan di Universitas Hasanuddin ini sampai pada tahap terakhir penulis kuliah. Memberikan semangat dan dukungan yang sangat besar dalam menyelesaikan penulisan skripsi penulis. Semoga penulis bisa menjadi anak yang berguna untuk kedepannya dan membanggakan kedua orang tua penulis, aamiinn yarabbal alaamiin. Kedua Penulis juga ingin ucapkan terima kasih

kepada kakak perempuan saya, **Siti Maharani Aprilia Ramadhan. S, S.A.P.** yang selama ini telah membantu penulis mengerjakan tugas-tugas kuliah hingga penyusunan skripsi penulis. Tidak lupa juga penulis ucapkan kepada om, tante, kakak sepupu, adek sepupu dan kerabat dekat penulis lainnya yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah memberikan motivasi agar segera menyelesaikan skripsi ini. Serta semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dengan rasa tulus dan ikhlas, kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. **Prof. Dr. Armin, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. **Dr. Nurdin Nara, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Dr. Muh.Tang Abdullah, S. Sos, M.AP** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. **Prof. Dr. Sangkala, M.Si** selaku dosen penasehat akademik sekaligus pembimbing I dan **Dr. Badu Ahmad, M.Si** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan serta

meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan menyempurnakan skripsi ini.

6. **Dr. Muhammad Yunus, M.A.** dan **Dr. Syahribulan, M.Si** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran, dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. **Para dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.** Terima kasih atas bimbingan, didikan, arahan, dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan, semoga penulis dapat memanfaatkan sebaik mungkin.
8. Seluruh staf Departemen Ilmu Administrasi (**Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili, Ibu Cia**) dan staf di Lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. **Dra. Hj. Sukarniaty Kondolele, M.M.** Selaku Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Provinsi Sulawesi Selatan, beserta para staf kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Provinsi Sulawesi Selatan terima kasih telah memberikan kemudahan dalam mencari data. Dan seluruh rekan serta pihak yang penulis tidak sebutkan namanya satu persatu, penulis ucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga atas bantuan dan doanya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan semaksimal mungkin.

10. Terima kasih kepada **Seluruh Jajaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Khususnya Bidang Pengelolaan Kerasipan** atas bantuan ilmu, pengalaman, service makan yang tidak henti-hentinya kepada penulis selama magang.
11. Terima kasih kepada **Seluruh Jajaran Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar** atas bantuan ilmu, pengalaman, service makan yang juga tiada henti kepada penulis selama magang.
12. Terima kasih kepada keluarga besar **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah memberikan wadah bagi penulis dalam berorganisasi dan terima kasih atas bantuannya selama perkuliahan. Salam **Kejayaan Dalam Kebersamaan**.
13. Terima kasih kepada teman seperjuangan **LENERA'18** suka duka dari maba hingga sekarang ini, semoga segala urusan kita dilancarkan sampai menjadi orang yang sukses dan bisa membanggakan orang-orang disekitar kita, sukses untuk Lentera'18. **Nyalakan Semangat JadilahPenerang**.
14. Terima Kasih Kepada Pertner A-Z penulis **Muhammad Zaldy Achmad Yani, S. Tr. Pel.** atas motivasi, dorongan, hiburan, makan-makan, candaan, jalan-jalan sehingga penulis bisa enjoy mengerjakan skripsi ini.
15. Terima kasih kepada Bestie penulis di dunia perkuliahan **Sisterhood (Febi, Dinda, Gita, Ippah, Namirah, Reskina, Suci dan Ummu)** atas bantuan, makan-makan, tumpangnya dari maba hingga

sekarang ini, terima kasih atas kebersamaannya dan saling memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.

16. Terima kasih kepada Bestie penulis dari jaman SMA hingga Sekarang ini **8 Mobeng (Rere, Dilla, Arsy, Wilda, Saripa, Nube, Irna)** atas bantuan semangat dan motivasi untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.
17. Terima Kasih kepada Bestie penulis **Dian Anugerah Sari** dan **Nurul Annisa Suryadi, A.Md** atas candaan dan motivasi virtual yang sangat berperan dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Terima Kasih kepada Bestie penulis **Teman Healing (Sajida, Indira, Inayah, Shiva)** atas candaan, motivasi, hiburan, makan-makan, dan semangat untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.
19. Terima Kasih kepada **Sobat MKU (Dila dan Imas)** atas kebaikannya selama maba hingga sekarang ini dalam membantu memotivasi dan semangat untuk penulis.
20. Terima kasih kepada **Departemen BIRO KESEKRETARIATAN HUMANIS FISIP UNHAS 2020 - 2021 (Uni, Zahra, Febio, Dira, Jema, Sabrina, Kahfi, Habsy)** atas canda tawa dan kerjasamanya selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa.
21. Terima Kasih Kepada Squad **KKN Manggala 03 - 106** atas kebersamaannya, asupan, keseruannya yang telah menghibur penulis selama menjalani status mahasiswa.

Serta semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat

penulis sebutkan, semoga ALLAH SWT memberikan balasan atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat positif bagi banyak orang yang membacanya terutama untuk penulis sendiri. Demikian yang dapat penulis sampaikan dan atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih,

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 25 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
ABSTRAK (INDONESIA)	ii
ABSTRAK (INGGRIS)	iii
LEMBAR KENYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
II.1 Konsep E-Government.....	10
II.1.1 Pengertian E-Government.....	10
II.1.2... Manfaat <i>E-Government</i>	14
II.1.3... Elemen Sukses E-Government.....	16
II.1.4... Tahap Perkembangan E-Government.....	18
II.1.5... Klasifikasi E-Government.....	19
II.1.6... Aspek-aspek dalam Aplikasi E-Government.....	20
II.1.7... Faktor-faktor Penghambat E-Government.....	23
II.2 Konsep Pelayanan.....	24
II.2.1 Pengertian Pelayanan.....	24
II.2.2 Asas-asas Dalam Pelayanan.....	25
II.2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan	26

II.2.4	Kualitas Pelayanan.....	28
II.2.5	Pelayanan Prima	31
II.2.6	Etika Pelayanan.....	49
II.3	Peneliti Terdahulu.....	40
II.4	Kerangka Berpikir.....	41
BAB III	METODE PENELITIAN.....	43
III.1	Tipe Penelitian.....	43
III.2	Lokasi Penelitian.....	44
III.3	Unit Analisis.....	44
III.4	Fokus Penelitian.....	44
III.5	Narasumber dan Informan.....	46
III.6	Jenis dan Sumber Data.....	47
III.7	Teknik Pengumpulan Data.....	47
III.8	Teknik Pengolahan Data.....	48
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	51
IV.1	Sejarah Singkat DMPTSP.....	51
IV.2	Tugas Pokok dan Fungsi DMPTSP.....	52
IV.3	Visi, Misi, dan Motto DMPTSP.....	56
IV.4	Struktur Organisasi DMPTSP.....	58
IV.5	Sumber Daya Manusia DMPTSP.....	65
BAB V	HASIL PENELITIAN	
V.1	Proses Penerbitan Perizinan Online di DMPTSP	66
V.2	Hasil Penelitian	76
V.2.1	Penerapan E-Government DMPTSP	76
V.2.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan E-Government DMPTSP	90
BAB VI	PENUTUP	
VI.1	Kesimpulan.....	95
VI.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN		101

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Langkah-Langkah Penyusunan_SOP_.....	33
Gambar II.2 Langkah-Langkah Persiapan Pelaksanaan SOP.....	33
Gambar II.3 Kerangka Bepikir	41
Gambar II.4 Peta Lokasi DPMPTSP PROV.SULSEL.....	51
Gambar II.5 Struktur Organisasi DPMPTSP PROV.SULSEL	56
Gambar II.6 Formulir Pendaftaran	66
Gambar II.7 Pengisian Data.....	67
Gambar II.8 Dashboard Pendaftaran Font Office	68
Gambar II.9 Unggahan Rekomendasi Penelitian Kampus	69
Gambar II.10 Unggahan Proposal Penelitian	70
Gambar II.11 Dashboard Verifikasi Back Office	71
Gambar II.12 Izin Penelitian Berbasis Elektronik	72

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Tipe Pelanggan dan Sikap Pelayan	38
Tabel II.2 Peneliti Terdahulu	40
Tabel II.3 Persentase Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
Tabel II.4 Sarana Infrastruktur DPMPTSP Prov. Sulsel	82

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi komunikasi dan informasi saat ini telah begitu pesat, sehingga menempatkan suatu bangsa pada kedudukan sejauh mana bangsa tersebut maju didasarkan atas seberapa jauh bangsa itu menguasai kedua bidang tersebut di atas. Bangsa Indonesia merupakan salah satu bangsa yang hidup dalam lingkungan global, maka mau tidak mau juga harus terlibat dalam maju mundurnya penguasaan Iptek, khususnya untuk kepentingan bangsa sendiri. Untuk mencapai maksud tersebut pemerintah menuangkannya dalam salah satu bentuk dari tujuan dan arah Pembangunan Nasional, yaitu Sektor/Bidang Iptek.

Dalam Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemaslahatan masyarakat. Penggunaan teknologi komputer yang dewasa ini semakin luas tentunya membantu para pelaku pelayanan publik yang mengambil keputusan di dalam operasional pemerintahan baik kegiatan administrasi, pelayanan, maupun pengelolaan data kepegawaian. Kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat

memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*.

Pemerintah Indonesia sejak tahun 2003 telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan *e-Government* dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi didalam proses pemerintahan dan menciptakan pemerintahan Indonesia berbasis informasi. Yang menyebabkan setiap pemerintah baik pemerintah di tingkat pusat maupun daerah untuk berlomba-lomba mengintroduksi teknologi informasi kedalam organisasinya salah satunya yakni dengan membuat situs *website*.

E-Government merupakan suatu istilah yang masih baru bagi kebanyakan masyarakat di negara berkembang. Seringkali juga istilah itu disalahartikan. Pemerintah di Negara lain, baik negara maju maupun negara sedang berkembang, telah sejak lama menggunakan sistem komputer untuk membantu dan mendukung pekerjaan administrasi dan pengolahan data yang semuanya bermuara pada pelayanan publik (*public service*). Perbedaan yang mencolok antara konsep *e-Government* yang dikenal sekarang dengan penerapannya pada masa lalu terletak pada cakupan penggunaan sistem komputer/informasi dalam melayani baik

masyarakat maupun stake holders lainnya (karyawan/pegawai, departemen/lembaga pemerintah lainnya, organisasi swasta, dan sebagainya). Pentingnya *e-Government* ini antara lain :

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

E-Government intinya adalah proses pemanfaatan teknologi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Kendati demikian, *e-Government* bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep *e-Government*, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat, *e-Government* sesuai dengan fungsinya, adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Simpulnya *e-Gov* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Menurut Lewis dan Gilman (2005:21), Bahwa Pelayanan Publik Adalah Kepercayaan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak

sipil setiap warga Negara atas, barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan berbangsa.

Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan sebagai suatu lembaga teknis yang mempunyai tugas pokok dan fungsi, meliputi perencanaan pengembangan iklim, penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, serta pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan Provinsi. Tentu sangat membutuhkan sebuah informasi yang akurat sehingga dapat menjalankan segala aktifitas dengan efektif terutama dari segi pelayanan dalam bentuk e-government. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk

memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah. Dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif dan sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Dengan demikian maka masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan inspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan pemerintah.

Penerapan *e-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan sudah tergolong baik, Tentu dalam pelaksanaan *e-Governmnet* bukan hanya medianya saja yang ada akan tetapi juga kualitas baik tampilan maupun program dari media itu sendiri juga merupakan bagian dari *e-Government*. Guna memfasilitasi tingginya antusiasme masyarakat dalam pembuatan permohonan perizinan,

Adapun masyarakat yang ingin mendaftarkan dirinya untuk pengajuan pelayanan secara online bisa melalui website (<https://dpmpstpsulselprov.go.id/>). Dengan didukung sistem yang berbasis elektronik sehingga mempermudah dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada dinas tersebut. Namun masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya itu sendiri dan hal inipun ditunjukkan dengan kemajuan teknologi sudah sangat maju saat ini akan tetapi hal ini tidak diimbangi dengan kinerja pemerintah di Indonesia terkhususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov.Sulawesi Selatan. Ini terkadang penulis menemukan kurangnya pembaruan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat sehingga membuat kelancaran penyampaian informasi kepada masyarakat itu terhambat. Pada website dpmpstpsulselprov.go.id itu sendiri terlihat yang mengakses secara online masih sedikit dibandingkan secara langsung, hal ini membuktikan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui untuk membuat permohonan izin secara online.

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian ini bermaksud untuk melihat kondisi yang ada dan berbagai faktor yang menunjang Penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, yang dituangkan dalam judul **“Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan”**

I.2. Rumusan Masalah

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka penulis menyusun rumusan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *e-Government* dalam pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan?

I.3. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk mendeskripsikan Faktor-faktor yang menghambat dalam penerapan *e-Government* pada kantor di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan memperluas bahan berfikir ilmiah. Hasil hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa jurusan Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi serta masukan maupun rekomendasi bagi instansi untuk meningkatkan

kualitas pelayanan yang penulis jadikan objek penelitian.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini untuk menambah referensi atau koleksi dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Administrasi Publik pada khususnya dan mahasiswa Universitas Hasanuddin Kota Makassar pada umumnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

II.1 Konsep E-Government

II.1.1 Pengertian E-Government

Pemerintahan elektronik berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut *e-Government*, adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *Electronic government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Secara umum pengertian *electronic government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Menurut Indrajit (2006:36) *e-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasiskan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *e-Government* adalah

penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Menurut Bank Dunia, *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks (WAN)* *internet mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan melalui penggunaan media elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan adanya pengembangan *e-Government* maka perlu dilakukan penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) kegiatan atau aktifitas yang berkaitan langsung, (Inpres No.3, 2003) yaitu:

- a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pelaksanaan dalam pengembangan *e-Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan utama, (Inpres No.3, 2003) yaitu :

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

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

- a. Tingkat 1 – Persiapan yang meliputi:

- 1) Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
 - 2) Penyiapan SDM;
 - 3) Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Warnet, SME-Center, dll;
 - 4) Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- b. Tingkat 2 – Pematangan yang meliputi:
- 1) Pembuatan situs informasi publik interaktif;
 - 2) Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat 3 – Pemantapan yang meliputi:
- 1) Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
 - 2) Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4 – Pemanfaatan yang meliputi:
- 1) Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.
 - 2) Situs Pengembangan proses layanan *e-Government* yang efektif dan efisien.
 - 3) Perlu dipertimbangkan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula.

Upaya untuk menaikkan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, akan mengalami kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan namun juga menghilangkan kepercayaan masyarakat. Untuk menghindari hal tersebut, perlu dibakukan sejumlah pengaturan sebagai berikut :

- a. Standar kualitas dan kelayakan situs pemerintah bagi setiap tingkatan perkembangan di atas.
- b. Peraturan tentang kelembagaan dan kewenangan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan transaksi informasi yang dimiliki pemerintah. Pengaturan ini harus mencakup batasan tentang hak masyarakat atas informasi, kerahasiaan dan keamanan informasi pemerintah (*information security*), serta perlindungan informasi yang berkaitan dengan masyarakat (*privacy*).
- c. Persyaratan sistem manajemen dan proses kerja, serta sumber daya manusia yang diperlukan agar situs pemerintah dapat berfungsi secara optimal dan mampu berkembang ke tingkat yang lebih tinggi.

II.1.2 Manfaat E-Government

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

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

II.1.3 Elemen Sukses E-Governemnt

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit;2002) , untuk menerapkan konsep – konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki

dan diperhatikan sungguh-sungguh, yakni *Support* (dukungan), *Capacity*(kemampuan), dan *Value* (nilai).

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

1. Disepakatinya kerangka e-Government sebagai salah satu kunci sukses Negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya.
2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, financial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
3. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-Government (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas).
4. Disosialisasikannya konsep e-Government secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara

khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai carakampanya yang simpatik.

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

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya financial.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*.
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c. *Value Elemen* pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat

II.1.4 Tahap Perkembangan E-Government

Menurut Andianto (2004:47) terdapat tiga tingkatan *e-Government* yang dicerminkan oleh tampilan situs (website) pemerintah yaitu:

1. *Publish* (Publikasikan) Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lainnya yang berkepentingan.
2. *Interact* (Berinteraksi) Ada dua aplikasi yang dapat dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini. Pertama, bentuk portal dimana situs memberikan searching bagi mereka yang ingin mencari informasi secara spesifik. Kedua, pemerintah memberikan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan.
3. *Transact* (Bertransaksi) Pada tingkatan ini sudah terjadi perpindahan (transfer) uang dari satu pihak yang ke pihak ang lain sebagai sebuah konsekuensi dan diberikannya layanan jasa oleh pemerintah. Aplikasi ini lebih rumit karena mengharuskan adanya sistem keamanan dan perlindungan privasi pihak-pihak yang bertansaksi.

II.1.5 Klasifikasi E-Government

Pada *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan masyarakat

ataupun pihak-pihak lain. Konsep *e-Government* apabila diklasifikasikan menurut (Indrajit:2006) dibagi kedalam empat jenis, yaitu:

1. *Government to Citizens (G-to-C)*, tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
2. *Government to Business (G-to-B)*, merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya.
3. *Government to Government (G-to-G)*, merupakan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya.
4. *Government to Employes (G-to-E)*, tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Klasifikasi jenis-jenis *e-Government* di atas adalah yang menjadi dasar bahwa penerapan *e-Government* sangat penting. Jenis-jenis tersebut menggambarkan suatu interaksi, dimana pemerintah

sebagai unsur penyelenggara roda pemerintahan sangat membutuhkan adanya hubungan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan public.

5. pelayanan yang dibutuhkan publik.

II.1.6 Aspek-aspek dalam E-Government

Dalam buku Polri dan Aplikasi *E-Government* (2012:43) dikatakan bahwa manajer atau pimpinan berkewajiban mengelola sumber daya yang ada yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan pengaplikasian *e-governmnet* ini. Pimpinan organisasi hendaknya memfasilitasi, memperkuat dan mempertahankan sumberdaya manajemen secara proporsional. Sumber daya yang dibutuhkan untuk mewujudkan *e-government* terdiri dari; *Hardware, software, spesialis* informasi, *user* (pemakai/SDM), *fasilitas, database* dan informasi.

a. Hardware

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

b. Software

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

c. *Human Resources* (SDM)

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

d. Data dan Informasi

Komponen sumberdaya berikutnya adalah data dan informasi. Sumber daya ini seringkali kurang mendapat perhatian oleh *implementor e-government*. Padahal kesediaan data masukan, baik dalam bentuk lembaran kertas maupun dalam bentuk digital (*database*) menjadi bahan utama proses *e-government* guna mendukung tujuan penyebarluasan informasi.

e. Struktur Organisasi

Pada umumnya uraian tugas dan fungsi suatu lembaga masih bersifat makro dan tidak detil, sehingga untuk memudahkan pelaksanaan dan memperkuat fungsi koordinasi perlu diurai lebih lanjut dalam kebijakan prosedur operasional. Prosedur ini meliputi kegiatan penyusunan aplikasi *e-government*, pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dan informasi. Dengan cara demikian, pelaksanaan implementasi *e-government* mempunyai landasan yang cukup untuk merealisasikannya.

f. Komunikasi

Pemerintah pusat atau lembaga implementor utama di daerah berkewajiban mengalirkan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan *e-government*. Proses komunikasi ini dapat dilakukan dalam bentuk perintah, arahan dan penjelasan melalui forum rapat koordinasi sosialisasi, diseminasi, pelatihan atau bentuk pertemuan lainnya. Tujuannya adalah membangun persepsi yang sama antara pembuat kebijakan dengan pelaksananya. Proses komunikasi dapat dikatakan berhasil manakala para pelaksana memiliki tingkat pengetahuan dan pemahaman di bidang *e-government*.

g. Sikap Pelaksana

Idealnya setiap kebijakan direspon dengan baik oleh para pelaksananya. Sikap respon itu biasanya bersifat subjektif, karena terkait dengan motivasi, kemauan atau niat. Kadang-kadang respon

muncul dalam bentuk sikap proaktif tetapi ada pula yang bersifat resistensi. Ada tidaknya respon pelaksana ini dapat dilihat dari aktivitasnya. Apabila para pelaksana mengimplementasikan kebijakan *e-government* secara konsisten maka respon positif. Instansi atau personal lainnya yang diposisikan sebagai pelanggan, dapat diukur tingkat kepuasannya terhadap produk-produk *e-government*, seperti produk pusat data, aplikasi pendukung pekerjaan kantor, aplikasi pelayanan publik, *e-mail*, SMS dan produk-produk lainnya.

II.1.7 Faktor-faktor Penghambat E-Government

Menurut Indrajit (2005), ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah lembaga dalam menerapkan e-government antara lain:

a. Kesiapan Sumber Daya Manusia

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

b. Infrastruktur Telekomunikasi

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

c. Dana dan Anggaran

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

II.2 Konsep Pelayanan

II.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya sampara dalam bukunya berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang

terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (Albrech dalam sedarmayanti,2009:243). Monir dalam pasolong (2014:128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Selanjutnya pengertian umum Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Komoditas pelayanan birokrasi pemerintahan adalah jasa publik, jasapasar dan layanan sipil Ndraha dalam Paimin Napitulu (2007).

Pelayanan jasa publik merupakan jasa yang karena sifatnya menyangkut hajat hidup orang banyak, pengelolaan, produksi dan jual-belinya diletakkan dibawah kontrol pemerintah dan jasanya diharapkan lebih membutuhkannya. Proses mendapatkannya harus dijamin tercapainya kepuasan baik terhadap proses layanan itu sendiri.

II.2.2 Asas-asas Dalam Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, meliputi:

- a. Kepastian hukum
- b. Transpran
- c. Daya tangkap
- d. Berkeadilan
- e. Efektif dan efesien
- f. Tanggung jawab
- g. Akuntabilitas
- h. Tidak menyalahgunakan kewenangan.

II.2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi: (Surjadi, 2012) :

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan ras keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Parsipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi , kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak mebedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

- h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Prinsip utama dalam pelayanan jasa-publik ialah Servqual yang dirasakan baik oleh pemerintah maupun rakyat seluruhnya. Menurut Rahayu dalam Paimin Napitupulu (2007) berpendapat bahwa “Penilaian kualitas pelayanan atau servqual harus ditinjau dari dua dimensi yakni dimensi customer, atau masyarakat konsumen, rakyat penerima layanan, dan juga dari dimensi provider, atau proviser atau pemberi pelayanan yang dalam hal pelayanan publik menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah. Khusus dari dimensi provider, ditekankan pada kemampuan kualitas pelayanan yang disajikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat front line service.

II.2.4 Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikan secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Sedarmayanti (2013:253) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasar pada pengertian:

1. Kualitas mencakup sejumlah keistimewaan produk yang memenuhi preferensi dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas menunjuk pada segala sesuatu yang bebas dari kekurangan/kerusakan.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk dalam Tjiptono & Gregerius (2011) mesti terukur dengan cara sebagai berikut. Ukuran kualitas kepuasan konsumen ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen yakni:

1. Tangibles, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
2. Reliability, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. Emphaty yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Elemen-elemen kualitas pelayanan yang telah disebutkan di atas, harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan karena perbedaan

persepsi tentang wujud pelayanan yang diberikan mengalami perbedaan dengan harapan pelanggan.

Nugroho dalam Paimin Napitupulu (2007) menjelaskan secara lengkap 10 kriteria pemilihan kualitas yang selalu digunakan konsumen sesuai temuan penelitian Parasuraman (1990) yakni:

1. Credibility; dapat dipercaya dan jujur
2. Security; bebas dari bahaya dan keraguan
3. Accessibility; mudah dihubungi dan didatangi
4. Communication; mendengarkan konsumen dan dapat memberikan informasi yang jelas.
5. Understanding the customer; kemampuan memahami dan menangani kebutuhan konsumen.
6. Tangibles; penampilan fisik, peralatan, karyawan, dan alat-alat.
7. Reliability; kemampuan menghasilkan jasa sesuai janji, teliti dan tanggap.
8. Responsiveness; kesediaan dan kemampuan membantu konsumen dan menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap.
9. Competence; memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa.
10. Sopan, ramah, penuh perhatian dan bersahabat.

II.2.5 Pelayanan Prima

Berdasarkan Ahmad (2018) setidaknya diperlukan 5 (lima) hal pokok dalam merancang pemberian layanan, yaitu:

1. Regulasi Layanan (*Service Regulation*)

Organisasi apa pun, harus menyusun dan mengembangkan jasa layanan pada pelanggan/masyarakat mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk barang dan atau jasa. Idealnya, dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, serta proses pengaduan sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan tersebut dihindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.

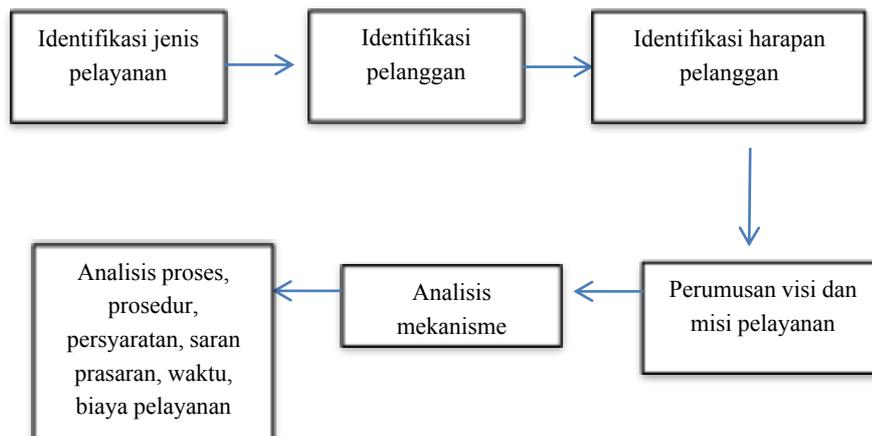
Adapun manfaat penetapan SOP, antara lain:

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat akan kualitas pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan
- b. Memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat.
- c. Menjadi alat komunikasi antara masyarakat dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

- d. Menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- e. Untuk standarisasi, sehingga mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- f. Membantu pegawai lebih mandiri.
- g. Meningkatkan akuntabilitas.
- h. Menciptakan ukuran standar kinerja organisasi.
- i. Memperjelas persyaratan dan target pekerjaan.
- j. Bagi pimpinan, berguna untuk menyediakan mekanisme dalam perumusan strategi.

Penyusunan SOP harus memperhatikan langkah-langkah seperti dapat dilihat pada gambar berikut:

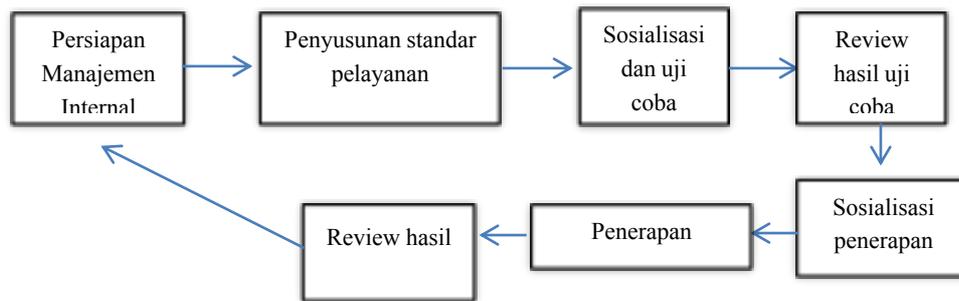
Gambar II.1 Langkah-Langkah Penyusunan SOP



Sumber : Ahmad. Pelayanan Publik; Teori dan praktik, h.156.

Langkah-langkah persiapan pelaksanaan/penerapan standard operating procedure (SOP) bisa dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar II.2 Langkah-Langkah Persiapan Pelaksanaan SOP



Sumber : Ahmad. *Pelayanan Publik; Teori dan praktik*, h.156.

2. Fasilitas-fasilitas Layanan

Menyangkut fasilitas utama dan pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, *tools*, alat bantu, *product knowledges*, mesin, peralatan, teknologi, WC, ruang tunggu, area parkir, dan sebagainya.

3. Pengaduan Masyarakat/Pelanggan

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pasal 40 menyebutkan bahwa masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, *ombudsman*, dan Dewan Perwakilan Rakyat. Pengaduan dilakukan terhadap: (a) penyelenggaraan yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan, dan (b) pelaksana yang memberi pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Adapun prinsip-prinsip sistem sistem pengelolaan pengaduan masyarakat/pelanggan, antara lain:

- a. Kemudahan
- b. Tanggap
- c. Rentang waktu
- d. Kerahasiaan
- e. Kejelasan
- f. Hak dan kewajiban (akuntabilitas)
- g. Transparansi
- h. Komitmen
- i. Keadilan bagi semua pihak
- j. Terdokumentasi.

Mengidentifikasi keseluruhan aktivitas dalam pemberian pelayanan, mulai saat pelanggan datang sampai pelanggan selesai menerima layanan, dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Identifikasi langkah-langkah aktivitas dalam memberikan satu jenis pelayanan, mulai dari awal sampai selesai pelayanan dilaksanakan.
- b. Identifikasi dimulai dari aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan, ketika akan mengajukan suatu jenis pelayanan tertentu kepada unit penyedia pelayanan.
- c. Identifikasi aktivitas proses pengolahan pelayanan dimulai dari ketika petugas menerima pelanggan yang akan mengajukan pelayanan, sampai dengan aktivitas penyampaian produk barang dan jasa selesai diproses oleh unit penyedia pelayanan.

4. Mudah-Murah-Cepat-Manfaat

- a. Mudah artinya kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, pelanggan akan semakin puas, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk pelayanan.
- b. Murah artinya hemat waktu dan tenaga, murah harga dengan kualitas dan manfaat yang baik. Pelanggan memiliki *value* berdasarkan besarnya manfaat yang diterima dibandingkan dengan pengorbanan yang dikeluarkan, baik dalam bentuk uang, waktu, dan usahanya.
- c. Cepat artinya kecekatan petugas dalam pelayanan, sehingga waktu penyelesaian kebutuhan pelanggan tepat waktu, bahkan lebih cepat dibandingkan waktu yang dijanjikan sebelumnya. Misalnya, terobosan dalam bentuk pegawai yang mendatangi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Atau, pelayanan secara *online* di internet sehingga dalam waktu yang sangat cepat kebutuhan masyarakat/pelanggan terpenuhi

5. Budaya Pemberian Pelayanan

Budaya-budaya pemberian pelayanan yang perlu dimiliki aparatur-
aparatur pelayanan, di antaranya:

- a. *Self awareness*; kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
- b. *Enthusiasm*; memberikan pelayanan dengan penuh rasa antusias atau gairah.

- c. *Reform*; memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
- d. *Value*, pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah.
- e. *Impressive*; pelayanan harus menarik, terkesan, namun tidak berlebihan.
- f. *Care*; memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan.
- g. *Evaluation*; pelayanan yang telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.

Akan dan buah pelayanan prima itu berasal dari nilai yang tidak tampak. Yakni, yang menjadi dasar panggilan hidup seseorang untuk melayani kebutuhan tertentu masyarakat yang dipadukan dengan kompetensi yang relevan untuk melaksanakan kegiatan tertentu yang menghasilkan produk dengan mutu yang memuaskan pihak yang dilayani, juga memuaskan diri sendiri sebagai pihak yang melayani.

Menurut Wim Poli (2001) dalam Ahmad (2018), indikasi adanya pelayanan prima adalah terwujudnya kepuasan di kedua belah pihak, pihak pelanggan maupun pihak produsen. Di pihak pelanggan/ masyarakat, puas karena:

1. Produk sesuai dengan kebutuhan dan selera.
2. Terjangkau harganya.
3. Tersedia pada saat dibutuhkan.
4. Sikap produsen yang tanggap, ramah, dan sopan.
5. Aman digunakan.

6. Adanya pelayanan purna jual.

Sedangkan di pihak produsen, kepuasan timbul karena:

7. Produk dapat disajikan sesuai dengan kebutuhan dan selera pelanggan.

8. Adanya balas jasa yang sepadan.

Adanya peluang untuk pengembangan organisasi dan diri karyawan

1. Penataan lingkungan, yaitu penampilan fisik yang bersih dan asri sehingga membentuk kesan pertama bagi pelanggan/masyarakat tentang pelayanan prima yang dapat diantisipasi.

2. Penataan sistem manajemen, yaitu sistem manajemen yang menerapkan beberapa prinsip manajemen mutu, antara lain:

- a) kepuasan pelanggan
- b) respek terhadap setiap orang
- c) manajemen berdasarkan fakta, dan
- d) perbaikan berkesinambungan.

Di samping itu, prinsip manajemen yang diterapkan di seluruh lapisan organisasi antara lain:

- a) *customer-driven organization*,
- b) *leadership*,
- c) *involvement of people*,
- d) *process approach*,
- e) *sitem approach to management*,
- f) *continual improvement*,

g) *factual approach to decition*,

h) *continual improvement*,

i) *factual approach to decition making*, dan (8) *mutually beneficial supplier relationships*.

Menurut Gandhi, 1984) dalam Ahmad (2018) Pelayanan prima, menghadapi pelanggan dan diri pelanggan, hendaknya memandang mereka sebagai:

1. Pelanggan adalah tamu paling penting di tempat kerja kita.
2. Ia tidak tergantung pada kita, tetapi kitalah yang tergantung padanya.
3. Ia bukan gangguan, melainkan tujuan dari pekerjaan kita.
4. Ia bukan orang luar, melainkan bagian dari kesuksesan kita.
5. Kita bukan berbaik hati dengan melayaninya, melainkan ia yang berbaik hati dan memberikan kita kesempatan untuk melayaninya .

Agar pelayanan prima tetap terjaga bagi setiap unit pelayanan, perlu diketahui tipe pelanggan dan sika pelayan seperti tertuang dalam tabel berikut.

Tabel II.1 Tipe Pelanggan dan Sikap Pelayan

Tipe Pelanggan/ Masyarakat	Sikap Pelayan
Gerak cepat	Imbangi kecepatan bekerja
Lamban	Sabar melayani
Maha tahu/serba tahu	Imbangi gaya dan pengetahuannya

Bimbang/bingung	Bimbing ke arah keputusannya
Ramah	Diploma agar tidak melantur
Tidak ramah	Hati-hati agar tidak kehilangan pelanggan. Sabar menghadapinya, berikanlah pengertian dengan senyum dan ramah.

Sumber : Ahmad. Pelayanan Publik; Teori dan praktik, h.156.

II.2.6 Etika Pelayanan Publik

Etika berasal dari bahasa Yunani, yaitu ethos yang berarti kebiasaan atau watak. Etika merujuk pada dua hal, yaitu ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembenarannya dan nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia.

Menurut Febrianti (2018) dalam Rohman (2008), Etika dalam pelayanan public adalah bagaimana mengaitkan kedua persoalan baik dan buruk, bagaimana gagasan-gagasan dalam pelayanan public seperti keterkaitan, efisiensi, kemanfaatan, produktivitas menjadi kajian etika pada takaran praktis, dan bagaimana gagasan-gagasan dasar etika mewujudkan yang baik dan menghindari yang buruk .

Ada 2 pendekatan dalam etika pelayanan publik, yaitu pendekatan teleologi dan deontologi (Rohman 2008). Pendekatan teleologi terhadap etika pelayanan public berdasarkan pada apa yang baik dan buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat public. Pendekatan teleology memiliki acuan utama, yaitu nilai kemanfaatan yang diperoleh, yakni baik

atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil. Sedangkan pendekatan deontologi mendasarkan diri pada prinsip-prinsip moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada dalam dirinya dan tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan yang diambil. Pendekatan ini berlandaskan pada nilai-nilai moral yang mengikat.

Dilihat dari segi pelanggan/masyarakat yang dilayani, jenis pelayanan dibedakan kedalam dua kategori:

1. Pelayanan internal, yakni kegiatan pelayanan bagi pelanggan internal yakni orang-orang yang ada dalam instansi atau unit yang sama; sedangkan
2. Pelayanan eksternal, ialah kegiatan pelayanan yang diperuntukkan bagi pelanggan/masyarakat diluar instansi atau unit yang bersangkutan, yang lazim juga disebut pelayanan umum.

Tabel II.2 Peneliti Terdahulu

N O	Nama Peneliti Tahun	Hasil Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian Skripsi	Relevansi	Perbedaan
1	Mutia Nurcah yani (2015)	Penerapan e-government kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang di ukur dengan segi efektivitas dengan menggunakan kriteria pengukuran efektivitas menurut Gibson yaitu Produksi, Efisiensi,	Penerapan E-Government Kelurahan Dikantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukkang Kota Makassar	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama ingin mengetahui bagaimana penerapan e-government	Penelitian hanya meneliti tentang Penerapan e-government kelurahan. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan peneliti berfokus pada

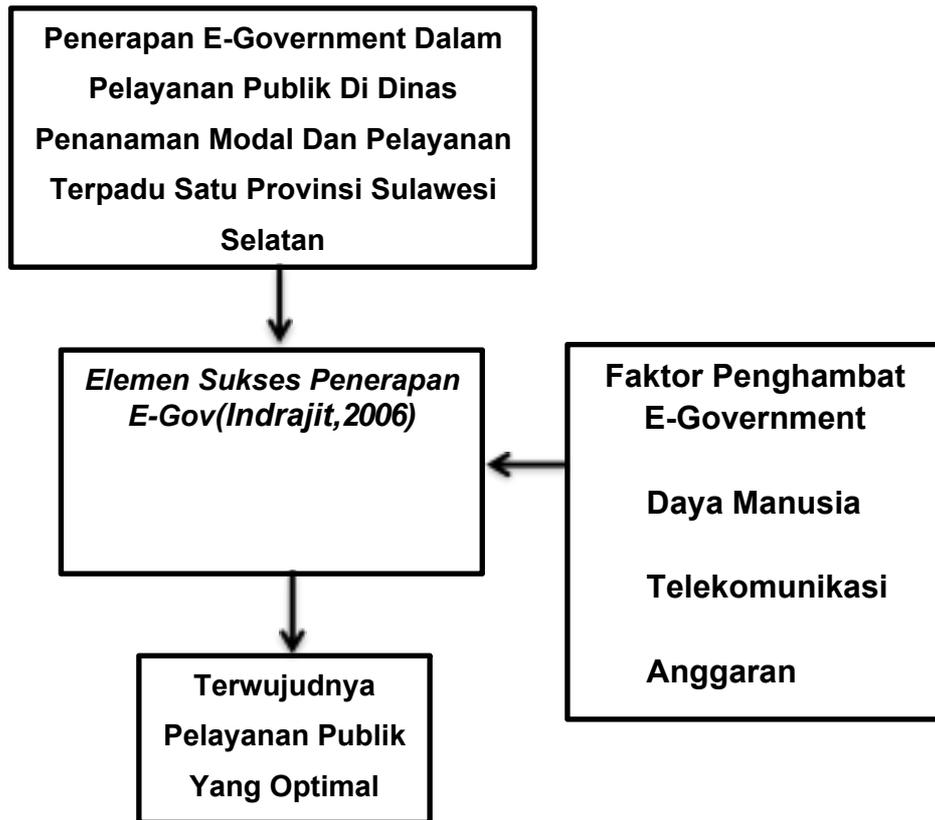
		Kepuasan, Keadaptasian dan Kelangsungan Hidup telah cukup efektif. pelayanan yang diproses melalui e-government kelurahan lebih menghemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan manual.			Penerapan e-government dalam pelayanan publik.
2	Hamila Maktublo (2020)	Layanan perizinan berbasis elektronik online. Dari hasil penelitian diketahui bahwa layanan perizinan online merupakan inovasi layanan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Hamila Maktublo (2020)	Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronika Online Di Dinas Penanaman	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama ingin mengetahui Keberadaan pelayanan online yang disediakan oleh pemerintah.	Penelitian ini meneliti mengenai pelayanan perizinan berbasis elektronik, sedangkan peneliti berfokus pada penerapan e-government dalam pelayanan Publik.

II.4 Kerangka Berpikir

Berhasilnya suatu organisasi dapat dilihat apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan atau sebaliknya dan sebagainya. Terdapat banyak kriteria-kriteria ataupun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja tersebut. Untuk memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti maka dapat digunakan teori Indrajit (2006) yang penulis ringkas, yakni.

Gambar II.3

Alat Ukur Keberhasilan Penerapan E-Gov



Sumber : Richardus Eko Indrajit.2006