

**SKRIPSI**

**Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik  
di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu Kabupaten Enrekang**

**Sukmayati Pratiwi D**

**E011 19 1017**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**ABSTRAK**

**Sukmayati Pratiwi D (E011191017), Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, xv + 100 Halaman + 3 Gambar + 5 Tabel + 29 Pustaka + Lampiran + Dibimbing oleh Dr. Muhammad Yunus, MA dan Drs. Nelman Edy, M.Si.**

Perkembangan teknologi informasi serta komunikasi pada negara-negara berkembang kini semakin berkembang dengan pesat untuk memperoleh informasi serta memenuhi kebutuhan akan kemudahan akses layanan mendorong banyak pihak untuk semakin meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi. Perkembangan-perkembangan teknologi tersebut banyak digunakan oleh pemerintah sekarang ini, salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintah dengan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi, yang populer disebut dengan *e-government*. *E-government* artinya bentuk penerapan pelayanan yang bisa meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses dan pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Maka unit analisis pada penelitian ini yakni Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Tipe penelitian yang digunakan penulis adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumen yang terkait dengan penelitian.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang sudah bisa dikatakan cukup baik, namun untuk sosialisasi kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan. Hal tersebut dapat dilihat 3 elemen sukses penerapan *e-government* menurut Indrajit yaitu : Dukungan (*support*), kemampuan (*capacity*), dan manfaat (*value*).

**Kata Kunci : *E-Government*, Pelayanan Publik**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**ABSTRACT**

**Sukmayati Pratiwi D (E011191017), Implementation of E-Government in Public Services at the Investment Service and One-Stop Integrated Service in Enrekang Regency, xv + 98 Pages + 3 Figures + 5 Tables + 29 Libraries + Attachments + Supervised by Dr. Muhammad Yunus, MA and Drs. Nelman Edy, M.Sc.**

The development of information and communication technology in developing countries is now growing rapidly to obtain information and meet the need for easy access to services, encouraging many parties to increase their ability to utilize technology. These technological developments are widely used by the government today, one form of government administration with the use of a technology-based management system, which is popularly known as e-government. E-government means a form of implementing services that can improve the quality of public services based on technology and communication in order to answer the demands and needs of the public who want fast data processing and processing and accurate information. E-government is needed to improve the efficiency, effectiveness, transparency and accountability of government administration with the intention of increasing public trust in the image of government services, especially the bureaucracy.

So the unit of analysis in this study is the Implementation of E-Government in Public Services at the Investment Service and One-Stop Integrated Services in Enrekang Regency. The type of research used by the author is descriptive qualitative. Data collection techniques are interviews, observations, and documents related to research.

The results of this study explain that the Implementation of E-Government in Public Services at the Investment Service and One Stop Integrated Service in Enrekang Regency can be said to be quite good, but socialization to the community must be further improved. This can be seen from the 3 elements of successful implementation of e-government according to Indrajit, namely: Support. capabilities (capacity), and benefits (value).

**Keyword : E-Government, Public Service**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

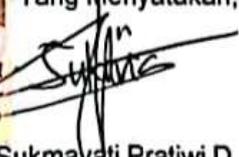
Nama : Sukmayati Pratiwi D

NIM : E011191017

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang"** benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 7 Maret 2023

Yang Menyatakan,  
  
Sukmayati Pratiwi D.





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Sukmayati Pratiwi D.  
NIM : E011191017  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Enrekang

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

Makassar, 07 Maret 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Yunus, MA  
NIP 19591030 198703 1 002

Drs. Nelman Edy, M.Si  
NIP 196107121 98702 2 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,



Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP 19631015 198903 1006



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Sukmayati Pratiwi D  
NIM : E011191017  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas  
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Enrekang

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

Makassar, 07 Maret 2023

**Tim Penguji Skripsi**

Ketua : Dr. Muhammad Yunus, MA  
Sekertaris : Drs. Nelman Edy, M.Si  
Anggota : 1. Adnan Nasution, S.Sos., M.Si  
2. Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.*

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.*

*Alhamdulillah Rabbilalamin*, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Salawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi kita Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat-sahabatnya dan kerabatnya.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Departemen Ilmu Administrasi. Skripsi ini adalah sebuah karya tulis ilmiah untuk melatih diri dan mengembangkan wawasan dalam berpikir. Adapun judul penelitian skripsi ini adalah “**Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang**”.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, **Tamrin Tahir** dan **Sufraeni Hasan** yang selalu mendukung penulis dengan kasih sayang yang tiada henti-hentinya meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, mendidik, membimbing dan mengiringi perjalanan hidup penulis dengan dibarengi doa yang tiada henti demi kesuksesan penulis dalam menggapai cita-cita. Terima kasih telas tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan moral dan material yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Kepada adikku **Suciyati Pratiwi Durbi**, terima kasih atas doa dan dukungan yang dipanjatkan kepada penulis.

Penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setulus-tulusnya kepada pihak yang telah memberikan dukungan, teruntuk kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. **Bapak Dr. Phil.Sukri, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para staf dan jajarannya.
3. **Bapak Prof. Dr. Alwi., M.Si** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Hasanuddin.
4. **Bapak Drs. Nelman Edy, M.Si** selaku penasehat akademik dan selaku pembimbing II dan **Bapak Dr. Muhammad Yunus, MA** selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan penulis, serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
5. **Bapak Adnan Nasution, S.Sos, M.Si** dan **Ibu Irma Ariyanti Arif, S.Sos, M.Si** selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan serta meluangkan waktunya untuk hadir dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bimbingan selama kurang lebih 3 tahun perkuliahan
7. Seluruh staf Akademik FISIP Universitas Hasanuddin dan seluruh staf jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Hasanuddin (**Ibu Ros, Pak Lili, Pak Revi**) yang telah banyak membantu dalam pengurusan surat-surat kelengkapan selama penulis kuliah

8. Terima kasih untuk Bapak **Dr. Ir. Chaidar Bulu, ST., MT.** selaku Kepala Dinas PMPTSP, **Bapak Kasuwian, SE** selaku sekretaris **DPMPTSP**, , **Bapak Muhammad Ibrahim, S.Kom** selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, serta seluruh pegawai atas bantuan yang diberikan selama penulis meneliti di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.
9. Terima kasih untuk teman-teman penulis sejak SD, SMP, hingga SMA yang sampai sekarang masih terus bersama, memberikan dukungan. Semoga selalu dimudahkan urusan menuju apa yang dicita-citakan.
10. Terima kasih untuk teman seperjuangan tersayang selama perkuliahan ini. **Tenri Ajeng, Herlani**, dan **Sitti Hajar Muhclis** yang selalu ada memberi semangat, yang selalu membantu dalam hal apapun, yang selalu mau mendengarkan cerita cerita random penulis.
11. Terima kasih untuk teman teman **MIRACLE'19 (Milenial Integritas Rasional Administration Classy and Leadership)** yang telah mengukir cerita indah di hidup penulis dengan kebersamaannya, pengalaman dan kenangan yang tak terlupakan. Semoga kita semua menjadi anak-anak ajaib yang sesungguhnya dimasa depan yang dapat membanggakan orang tua masing-masing, dan membuat keajaiban keajaiban lainnya. **Maju Bersama, Meraih Mimpi, Taklukan Dunia.**
12. Terima kasih untuk **HUMANIS FISIP UNHAS** yang menjadi tempat sebagai wadah pembelajaran dalam berorganisasi selama penulis kuliah yang mengajarkan banyak hal. Salam Kejayaan Dalam Kebersamaan.
13. Terima kasih untuk **HPMM Kom. UNHAS** yang telah menjadi rumah kedua, yang menjadi tempat berproses yang pastinya tidak mudah,

tantangan dan pembelajaran yang sangat berharga bagi penulis.

Massenrempulu Tana Ri Galla Tana Ri Abbasungi.

14. Terima kasih untuk teman-teman **Deptek'19** yang selalu bersama dan selalu menolong, mengukir cerita seru semasa kuliah.

15. Terima kasih untuk teman-teman **KKN Gel.108 Perhutanan Sosial ParePare-Sidrap Posko Bacukiki Parepare**, atas kebersamaannya selama kurang lebih 2 bulan dan untuk kenangan indah selama melaksanakan pengabdian kepada masyarakat.

Serta semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak sempat penulis sebutkan satu-satu, semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Dengan segala kerendahn hati penulis mempersembahkan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi banyak orang yang membacanya terutama bagi penulis sendiri. Demikian yang dapat penulis sampaikan atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, 1 Februari 2023

Sukmayati Pratiwi Durbi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRISI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Konsep <i>E-Government</i> .....	9
2.1.1 Pengertian <i>E-Government</i> .....	11
2.1.2 Klasifikasi <i>E-Government</i> .....	14
2.1.3 Penerapan <i>E-Government</i> .....	16
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Penerapan <i>E-Government</i> .....	16
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	20
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	21
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	23
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	23
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik .....	24
2.4 Penelitian Terdahulu .....	25
2.5 Kerangka Pikir .....	28
<b>BAB III</b> .....	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	30
3.2 Jenis dan Tipe Penelitian .....	30

3.2.1	Jenis Penelitian .....	30
3.2.2	Tipe Penelitian .....	30
3.3	Fokus Penelitian.....	31
3.4	Sumber Data Penelitian.....	32
3.5	Informan Peneliti .....	32
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7	Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV</b>	.....	<b>35</b>
<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	.....	<b>35</b>
4.1	Gambaran Umum Kabupaten Enrekang.....	35
4.2	Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.....	39
4.2.1	Struktur Organisasi .....	41
4.2.2	Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas .....	42
4.2.3	<i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayananana Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang .....	53
<b>BAB V</b>	.....	<b>56</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>56</b>
5.1	Penerapan <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang .....	56
5.1.1	Dukungan (Support).....	59
5.1.2	Kemampuan (Capacity) .....	63
5.1.3	Manfaat (Value) .....	68
<b>BAB VI</b>	.....	<b>71</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>71</b>
6.1	Kesimpulan .....	71
6.2	Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>76</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pikir.....	29
<b>Gambar 4.1</b> Peta Kabupaten Enrekang.....	35
<b>Gambar 4.2.1</b> Struktur Organisasi.....	41
<b>Gambar 5.1</b> Tampilan halaman website OSS.....	56
<b>Gambar 5.1</b> Tampilan halaman website Sicantik Could.....	57

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.4</b> Penelitian Terdahulu.....	26
<b>Tabel 4.1</b> Nama Kecamatan,Jumlah Kelurahan, dan Desa di Kabupaten Enrekang.....	38
<b>Tabel 4.2</b> Jumlah Penduduk di Setiap Kecamatan di Kabupaten Enrekang.....	39
<b>Tabel 5.1.2</b> Data Infarstruktur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.....	63
<b>Tabel 5.1.2</b> Data PNS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.....	64

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi serta komunikasi pada negara-negara berkembang kini semakin berkembang dengan pesat, pemanfaatan teknologi informasi melalui gadget untuk memperoleh informasi serta memenuhi kebutuhan akan kemudahan akses layanan mendorong banyak pihak untuk semakin meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi sebab akan membawa banyak dampak yang dirasakan dengan adanya perkembangan teknologi. Perkembangan-perkembangan teknologi tersebut banyak digunakan oleh pemerintah sekarang ini, salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintah dengan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi, yang populer disebut dengan *e-government*.

*E-government* artinya bentuk penerapan pelayanan yang bisa meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses dan pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Di Indonesia inisiatif kearah *e-government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat

pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarlah kebijakan strategis penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk dunia pemerintahan melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Pengembangan *e-government*, yang merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik. Tujuan mendasar pengembangan *e-government* adalah untuk meningkatkan hubungan pemerintah dan masyarakat melalui informasi tentang proses pemerintahan, dan adanya interaksi timbal balik antara masyarakat dan pemerintah. Hal ini didasari oleh UUD 1945 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.

Konsep *E-Government* berkembang karena adanya 3 pemicu utama yakni:

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka dan lain sebagainya menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin ditinggalkan dari pergaulan dunia. Dalam hal ini, pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan

global. Jika dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada sisi pemerintahan (*supply side*), maka saat ini bergeser ke arah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi (karena untuk dapat bergaul dengan mudah dan efektif dengan masyarakat negara lain, masyarakat di sebuah negara harus memiliki sebuah lingkungan yang kondusif dimana hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah).

2. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) menjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan sangat cepat dan dapat disebarluaskan dalam waktu yang singkat. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara di dunia dapat saling berkomunikasi, tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah pers, sosial, agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya) karena adanya teknologi ini. Inilah alasan lain mengapa pemerintah dipaksa untuk mulai mengkaji fenomena yang ada agar yang bersangkutan dapat secara benar dan efektif mereposisi peranannya.
3. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Keintiman antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan, dll) telah membuat terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari

waktu ke waktu. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta ini tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standar kualitas pemberi pelayanan. Dengan kata lain, secara tidak langsung tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi, bahkan jika terbukti terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan uang rakyat, masyarakat tidak segan-segan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah melalui demonstrasi atau jalur-jalur lainnya.

Ketiga aspek di atas menyebabkan terjadinya tekanan dari masyarakat agar pemerintah memperbaiki kinerjanya secara signifikan dengan cara memanfaatkan berbagai teknologi informasi yang ada. Negara Inggris misalnya melihat perkawinan antara pemerintah dengan teknologi informasi melahirkan sebuah konsep yang diistilahkan sebagai *Electronic Service Delivery (ESD)*, yaitu bagaimana melalaui media eletronik dan digital, pemerintah dapat menyediakan jasa pelayanan kepada masyarakatnya. ESD ini kemudian berkembang dan menjadi cikal bakal dari e-government, yaitu mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi (terutama internet) sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan para stakeholder, yaitu masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik lainnya.

Adanya penggunaan teknologi melalui *e-government* pada dasarnya untuk memudahkan segala kegiatan layanan pemerintahan yang digunakan secara praktis dan memangkas waktu dan biaya, maka dari itu apakah nantinya *e-government* dapat berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan yang di iringi oleh kualitas sumber daya aparatur sipil negara sebagai operator dalam

pelaksanaan *e-government*. Pada dasarnya *e-government* merupakan sebuah solusi bagi pemerintah menggunakan teknologi dalam melaksanakan segala kegiatan pemerintahan baik itu yang berhubungan antar pemerintahan ataupun hubungan dengan masyarakat dalam bentuk layanan yang bersifat publik. *E-government* sebagai sebuah inovasi yang dilakukan pemerintah sebagai bentuk tanggap pemerintah terhadap perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang semakin berkembang cepat dijadikan sebagai sebuah sistem yang membantu pemerintah untuk mempermudah kegiatan pemerintah khususnya pelayanan publik.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Birokrasi perizinan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi kendala bagi perkembangan dunia usaha di Indonesia. Masyarakat dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang tidak memiliki kejelasan prosedur, berbelit-belit, tidak transparan, waktu proses yang tidak pasti atau tidak terukur, dan tingginya biaya yang harus dikeluarkan terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang tidak resmi. Mereka sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lainnya dan dari meja satu ke meja berikutnya ketika ingin mendapatkan perizinan. Hal ini selanjutnya membuat masyarakat seringkali merasa dipermainkan oleh aparat pemerintah tanpa bisa melakukan

komplain atau pengaduan, sehingga berakibat pada munculnya citra buruk kinerja pemerintah dan menurunnya kepercayaan masyarakat.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya untuk mensejahterakan dan memajukan masyarakatnya maka disusunlah visi Kabupaten Enrekang, yaitu Enrekang Maju, Aman, Sejahtera (EMAS) yang berkelanjutan dan Religius. Dan untuk mewujudkan visi tersebut maka dirumuskanlah misi untuk mensejahterakan masyarakat dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya diantaranya:

1. Meningkatkan kualitas dan ketersediaan infrastruktur pelayanan publik.
2. Meningkatkan kualitas SDM yang berdaya saing, penguasaan teknologi, bermoral dan berimtaq.
3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan disertai dengan jaminan rasa aman dalam berbagai aktifitas kehidupan masyarakat tanpa deskriminasi gender
4. Meningkatkan skala usaha ekonomi kerakyatan dan pendapatan masyarakat berbasis agribisnis dan agroindustri.
5. Meningkatkan perekonomian daerah melalui pengelolaan sumber daya alam secara optimal dan berwawasan lingkungan.

Di tahun kedua masa pemerintahan Bupati Enrekang H. Muslimin Bando dan Wakil Bupati H.M. Amiruddin, yaitu tahun 2014, Bupati Enrekang terobsesi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kabupaten Enrekang, khususnya yang terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan. Keinginan ini muncul didorong kemauan untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan publik

secara prima kepada warga masyarakat di Kabupaten Enrekang, di samping adanya masukan dari warga masyarakat kepada Bupati Enrekang ketika memperoleh perlakuan pelayanan yang tidak memuaskan dari aparat pemerintah. Pelayanan tidak hanya memakan waktu lama, akan tetapi juga dibutuhkan biaya tinggi dan proses yang berbelit-belit, serta lokasi kantor satuan kerja perangkat daerah teknis yang memproses perizinan dan non perizinan masih terpencar-pencar.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengangkat judul “Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah **Bagaimana Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian yang ingin dicapai terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Manfaat Akademik

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan teori – teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai bagaimana Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanama Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah informasi bagi pemerintah Kabupaten Enrekang agar lebih maksimal dalam menerapkan dan mengembangkan *e-government* untuk kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi kedepannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

## 3. Manfaat Teknis

Sebagai bahan informasi atau pengetahuan tambahan di bidang ilmu administrasi khususnya mengenai hal – hal yang berhubungan dengan bagaimana Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep *E-Government*

Dalam paradigma administrasi publik yang dapat melihat pelayanan publik yaitu teori administrasi lama (*Old Public Administration/OPA*), teori administrasi baru (*New Public Management/NPM*) dan *New Public Service/NPS*. Dalam praktik pelayanan publik *old public administration/OPA* menggambarkan bahwa hubungan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan publiknya semata-mata sebagai klien atau sebagai pelanggan yang harus memberikan pelayanan yang memuaskan. Pemerintah harus mendefinisikan apa yang menjadi kebutuhan dan kepentingan publik tanpa melibatkan publik. *New public management/NPM*, menggambarkan praktik pelayanan publik didasarkan pada pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambil keputusan (*stakeholder*). Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan publik. Dalam *new public management*, publik diposisikan sebagai pelanggan (*customer*) sedangkan pemerintah berperan sebagai pengarah (*steering*) pasar. Sedangkan dalam perspektif *new public service/NPS*, pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dalam NPS, menempatkan warga tidak hanya sebagai *customer* tetapi juga sekaligus masyarakat yang dipandang sebagai *citizens* yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi publik).

Dalam paradigma yang terakhir ini menunjukkan perlunya menciptakan kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat untuk menjadi sesuatu yang dominan dalam mencapai cita-cita sebagai negara sejahtera. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik akan menjadi sangat penting sehingga masyarakat bisa berperan mulai dari merumuskan kriteria pelayanan, cara pemberian pelayanan, mengatur keterlibatan masing-masing, mengatur mekanisme pengaduan masyarakat sampai dengan pengawasan serta evaluasi pelaksanaan pelayanan publik agar dapat secara bersama-sama membangun komitmen untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konsep ini, birokrasi publik dituntut untuk merubah dirinya dari *government* menjadi *governance* sehingga administrasi publik akan tampil lebih powerful dalam menjelaskan masalah-masalah yang kontemporer yang terjadi dalam bahasan publik. Menurut paradigme NPS, menjalankan administrasi pemerintah tidaklah sama dengan organisasi bisnis. Administrasi negara harus digerakkan sebagaimana menggerakkan pemerintahan yang demokratis. Misi organisasi publik tidak hanya sekedar memuaskan pengguna jasa (*customer*) tapi juga menyediakan pelayanan barang dan jasa sebagai pemenuhan hak dan kewajiban publik. Paradigme NPS memandang penting keterlibatan banyak aktor dalam penyelenggaraan urusan publik. Dalam administrasi publik apa yang dimaksud dengan kepentingan publik dan bagaimana kepentingan publik diwujudkan tidak hanya tergantung pada lembaga negara, kepentingan publik harus dirumuskan dan diimplementasikan oleh semua aktor baik negara, bisnis, maupun masyarakat sipil.

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan ide/gagasan kreatif orisinal dan adaptasi/modifikasi yang

memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik ialah suatu ide kreatif atau pembaharuan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi saat ini merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindarkan, karena kebutuhan informasi yang cepat dan tepat menjadi suatu kebutuhan utama dalam segala aspek. Salah satu teknologi yang saat ini paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web atau yang sering disebut dengan internet. Teknologi internet yang kini sudah mendarah daging harus dimanfaatkan secara optimal. Keberadaan teknologi diharapkan juga bisa untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan apabila pemerintah mulai mengadopsi teknologi tersebut sebagai infrastruktur utama pelayanan publik.

### **2.1.1 Pengertian *E-Government***

Secara umum, *e-government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaat TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. Menurut (UN ASPA, 2000), *e-government* merupakan pemanfaatan internet dan Word-Wide-Web untuk memberikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara. Dalam Indrajit (2006) mengutip Menurut bank dunia (Word Bank) *e-government* yaitu:

*E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*

Definisi sangat umum ini pada dasarnya merujuk pada penggunaan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan atau lembaga publik. Tujuannya

adalah agar hubungan-hubungan tata pemerintahan (*governance*) antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dapat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efektif, efisien, dan produktif. Disamping itu *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah daerah, pusat, dan pemerintah federal untuk mendukung operasi pemerintah, pelibatan masyarakat dan penyediaan pelayanan pemerintah. Interaksi ini meliputi pengajuan, permohonan pembayaran dan pelayanan informasi lainnya melalui *word wide web*.

Lebih lanjut, Word Bank mendefinisikan *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh institusi pemerintah melalui *Wide Area Network, Internet, Mobile Computing* yang memiliki kemampuan untuk transformasi pelayanan yang lebih baik dari pemerintah kepada masyarakat, dunia bisnis dan dengan instansi pemerintah lainnya, serta dapat mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kenyamanan, pertumbuhan pendapatan, serta pengurangan biaya,

Sedangkan *e-government* menurut Richardus (2004:4) yaitu merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu pelayan yang selama ini berjalan.(Indrajit:2005).

Menurut Azis dan Abdul (2008:4), Mengatakan bahwa *e-government* adalah sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan sebuah teknologi baru, untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah. Dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah

kualitas pelayanan, serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan Institusi demokrasi.

Menurut Suaedi dan Wardianto (2010:54), *e-government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi. Tujuannya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Dengan adanya *e-government* dapat pula mengurangi biaya masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi *e-government* di atas, terdapat kesamaan karakteristik dan makna yang meliputi:

- Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) khususnya Internet dan teknologi digital
- Menyediakan akses terhadap informasi seluas-luasnya kepada masyarakat
- Meningkatkan kualitas layanan publik yang selama ini berjalan
- Memberikan kesempatan bagi warga untuk berpartisipasi dalam proses demokrasi
- Mekanisme hubungan/relasi yang baru antara pemerintah dengan seluruh stakeholder

Dari sejumlah definisi diatas maka dapat kita simpulkan bahwa *e-government* adalah wujud pemanfaatan TIK oleh sektor publik untuk membangun suatu mekanisme interaksi yang baru antara pemerintah dengan seluruh stakeholder (warga, bisnis, lembaga pemerintah lainnya) dengan tujuan untuk menyediakan akses informasi secara luas, layanan publik yang berkualitas serta kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan

### 2.1.2 Klasifikasi *E-Government*

Indrajit (2016:24), dalam bukunya *Electronic Government* menjelaskan tipe relasi dalam *e-government* dapat dibedakan dalam 4 tipe sebagai berikut :

#### 1. *Government to Citizens (G-to-C)*

Tipe G-to-C ini adalah aplikasi *e-government* yang paling utama, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi. Tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Aplikasi *e-government* bertipe G-to-C untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya, melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

#### 2. *Governement to Business (G-to-B)*

Fokus utamanya adalah seluruh transaksi elektronik antara pemerintah dan organisasi bisnis. Bisnis sama seperti masyarakat melakukan transaksi dengan pemerintah, seperti membayar pajak iklan, reklame, air atau administrasi. Dalam melakukan aktifitas sehari-hari, entity 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 entity berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis, tidak saja bertujuan untuk memperlancar parapraktisi 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.

3. *Government to Governments (G-to-G)*

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah itu sendiri (internal organisasi), atau antara pemerintah, agensi pemerintah atau fasilitas komunikasi antara kantor pemerintah yang berbeda lokasi.

4. *Government to Employees (G-to-E)*

Pada akhirnya aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri, atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sebuah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Berdasarkan tingkatan sarana teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk menyediakan layanan elektronik, Jeffrey (2003), mengklasifikasikan menjadi *e-government* 4 jenis, yakni sebagai berikut:

1. *Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah.
2. *Interaction*, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas download dan komunikasi e-mail dalam website pemerintah.
3. *Transaction*, yaitu web daerah selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
4. *Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan publik meningkat secara terintegrasi.

### **2.1.3 Penerapan *E-Government***

Penerapan *e-government* menuntut adanya pengembangan sistem informasi dan data serta diselaraskan dengan proses birokrasi yang ada, sehingga dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi akan mendukung proses birokrasi secara optimal. Penerapan *e-government* merupakan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi untuk mewujudkan praktik pemerintah yang lebih efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan pelayanan publik, agar lebih terjangkau dan memperluas akses publik untuk memperoleh informasi, sehingga terciptanya asas akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik yang tinggi terhadap pemerintah. Jadi, di dalam penerapan *e-government* pelayanan yang diberikan institusi pemerintahan dapat meminimalisir kerja birokrasi dan akhirnya pelayanan yang diberikan lebih efisien, efektif, ekonomis dan berkeadilan bagi masyarakat secara luas.

Dengan melihat manfaat yang akan dihasilkan dari penerapan *e-government*, maka dapat dikatakan bahwa penerapannya merupakan suatu keharusan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

### **2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-Government***

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2016: 11), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. Dukungan (*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. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* bisa berjalan dengan baik. Kata *support* adalah dukungan. Hal terpenting dalam hal dukungan adalah dukungan unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan politis) untuk mengembangkan *e-government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari *e-government*. Artinya, pemimpin tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi motivator ulung pada fase pelaksanaannya (*action*). Tanpa adanya unsur *political will*, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Sudah umum bahwa budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top-down* (paradigma klasik). Karena itu, dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada level tertinggi (Presiden, Gubernur, Walikota/Bupati). Dukungan yang dimaksud disini lebih dari dukungan verbal semata, tetapi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus dijadikan sebagai prioritas utama seperti kunci-kunci sukses lainnya diberlakukan

- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintah untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya kantor e-Envoy sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan sebagainya)
- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrasi secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

## 2. Kemampuan (*Capacity*)

Elemen kedua yaitu *capacity* ialah kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government*. Ada tiga hal yang harus dimiliki pemerintah, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, hal ini merupakan 50% dari kunci penerapan *e-government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan bahwa, ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut jangan dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan sebagainya.

### 3. Manfaat (*Value*)

Dari kedua elemen diatas, *support* dan *capacity* merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintahan selaku pihak pemberi jasa. Dalam hal ini yang menentukan besar kecilnya suatu manfaat yang diperoleh, dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri melainkan masyarakat. Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan agar benar-benar memberikan manfaat secara signifikan dirasakan oleh masyarakat. Jika salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat akan menjadikan *boomerang* bagi pemerintah dan akan mempersulit mengembangkan konsep *e-government*.

## **2.2 Konsep Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2004; Moenir, 1998:12). Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan pemenuhan hak-hak kebutuhan dasar dari negara kepada masyarakatnya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas, dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan itu terus berkembang sesuai dengan kesadaran bahwa warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan, dan pemerintah wajib melayani.

Mengingat sektor publik sangat terkait dengan keberadaan pemerintah, maka pelayanan publik juga dapat disamakan dengan terminology pelayanan pemerintahan (*government service*) yang diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of a service by a government agency using its own employees*) (Savas, 1987 dalam Zauhar, 2001).

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian kepada pelayanan publik,

“Pelayanan publik yaitu segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh (Maryam, 2016) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pengertian Pelayanan Publik menurut Wasistiono dikutip oleh (Hardiyansyah, 2018) mengemukakan, “Pelayanan Publik merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.

### **2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1) **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) **Kodisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi materi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No.25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketetapan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

## **2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

### 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithhaml-Parasuraman-Berry (Ahmad, 2018:139) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. 5 dimensi *servqual* tersebut, yaitu :

1. *Tangibles*

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.

2. *Reliability*

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya

3. *Responsiveness*

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen

4. *Assurance*

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen

5. *Emphaty*

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Adapun dimensi kualitas jasa menurut Dabholkar, dkk (Tjiptono dan Chandra, 2006;169) meliputi 5 faktor utama, diantaranya:

1. Aspek fisik (*Physical Aspect*)

Meliputi penampilan fasilitas fisik dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan berkaitan dengan layout fasilitas fisik misalnya memudahkan pelanggan untuk bergerak didalam toko dan mencari barang yang dibutuhkan.

2. Reliabilitas (*Reliability*)

Yang pada prinsipnya sama dengan dimensi reliabilitas pada model servaqual. Hanya saja, disini reliabilitas dipilah ke dalam 2 sub dimensi, yaitu memenuhi janji (*keeping promises*) dan memberikan layanan dengan tepat (*doing it right*).

3. Interaksi personal (*Personal interaction*)

Mengacu pada kemampuan karyawan jasa dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan dan sikap sopan/suka membantu. Pada prinsipnya, dimensi ini merefleksikan cara karyawan memperlakukan para pelanggan.

4. Pemecahan masalah (*Problem solving*)

Berkaitan dengan penanganan retur, penukaran, dan complain

5. Kebijakan (*Policy*)

Mencakup aspek-aspek kualitas jasa yang secara langsung dipengaruhi kebijakan toko, seperti jam operasi, fasilitas parker, dan pemakaian kartu kredit.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu disini digunakan peneliti untuk digunakan sebagai gambaran yang dapat membantu peneliti untuk dapat lebih memahami penelitian ini. Selain itu juga dapat menambah wawasan peneliti, penelitian terdahulu dijadikan acuan untuk peneliti mengetahui persamaan dan perbedaan serta

faktor-faktor lain yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian dalam penelitian ini. Adapun penelitian–penelitian terdahulu yang relevan mendukung penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Khalis Syuhada	Pengaruh Penerapan <i>E-Government</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Perdagangan (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh)	2021	Metode yang digunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode <i>purposive sampling</i> atau <i>non-probability sampling</i> .	Hasil dari penelitian ini adalah penerapan <i>e-government</i> yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan sudah baik. Faktor yang paling mempengaruhi dalam penerapan <i>e-Government</i> ini adalah Aplikasi Perizinan Online dikelola dengan baik oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh sehingga menghasilkan perizinan yang cepat.
Herlina	Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang	2019	Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif yang menggambarkan secara deskriptif tentang penerapan <i>E-Government</i> Melalui Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang).	pada penerapan <i>E-Government</i> Melalui Program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan data dan informasi berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan ( <i>transparancy</i> ) dalam pelaksanaan pelayanan

				publik. Penerapannya sudah cukup baik hal ini di ukur dengan indikator aspek-aspek dalam mewujudkan penerapan <i>E-Government</i> menurut Rianto dan Tri Lestari. Adapun faktor-faktor yang menghambat dari penerapan <i>E-Government</i> pada program PINDU ialah faktor jaringan dan sosialisasi.
Aina Safira, Ardita Kurniasiw	Implementasi <i>E-Government</i> Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo	2021	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	Implementasi <i>e-government</i> di kabupaten kulon progo bisa dikatakan belum efektif karena Pemkab Kulon progo kurang dalam penggunaan aplikasi dibanding pemda-pemda lain di Daerah Istimewa Yogyakarta. Namun Dengan adanya pemeriksaan kinerja pendahuluan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diharapkan dapat meningkatkan penggunaan aplikasi sehingga pelayanannya bisa tepat dan memudahkan dalam pengelolaan keuangan, sehingga bisa tepat waktu dan akurat.

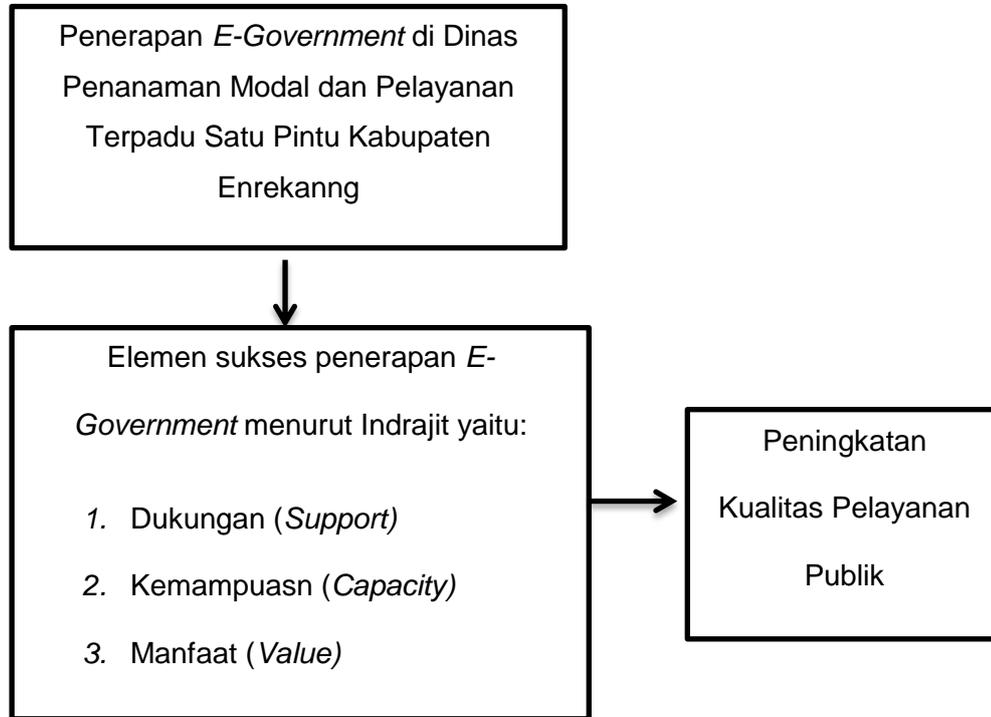
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

## 2.5 Kerangka Pikir

Penerapan *e-government* diharapkan dapat membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta hingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan transparan yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan reformasi birokrasi, baik itu pembenahan kelembagaan sumberdaya manusia dan sistem. Dengan diterapkannya *e-government* dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dituntut untuk memberikan pelayanan public secara prima kepada warga di Kabupaten Enrekang. Untuk itu teori yang digunakan peneliti yaitu teori Indrajit tentang indikator elemen sukses penerapan *e-government* yaitu *support, capacity, and value* untuk melihat penerapan *e-government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Adapun gambaran penelitian dengan menggunakan konsep tersebut sebagai berikut:

## Kerangka Pikir



**Gambar 2.5 Kerangka Pikir**