

SKRIPSI

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK
DI KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR**



OLEH :

BRYAN FREDRICH SAMATUL

E051201045

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**“PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR”**

Disusun dan diajukan oleh:

BRYAN FREDRICH SAMATUL

E051 201 045

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

Menyetujui,

Pembimbing I

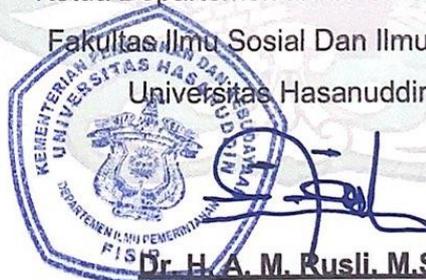
Prof. Dr. Hj. Rabina Yunus, M. Si.
NIP.19601123 198603 2001

Pembimbing II

Dr. Indar Arifin, M. Si.
NIP.196304071989032003

Mengetahui:

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



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si
NIP. 19640727 1991 01 1 001

LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI

**“PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR”**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

BRYAN FREDRICH SAMATUL

E051 201 045

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

Makassar, 2023

UNIVERSITAS HASANUDDIN

Menyetujui,

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof .Dr.Hj. Rabina Yunus, M.Si ()

Sekretaris : Irwan Ade Saputra, S.IP, M.Si ()

Anggota : Dr. Indar Arifin, M.Si ()

Anggota : Dr. H. A. M. Rusli, M.Si ()

Pembimbing Utama : Prof .Dr. Hj. Rabina Yunus, M.Si ()

Pembimbing Pendamping : Dr. Indar Arifin, M.Si. ()

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bryan Fredrich Samatul

NIM : E051201045

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan yang berjudul:

**"PENERAPAN E-GOVERMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR"**

Merupakan benar-benar hasil karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta orang lain. Apabila dikemudian hari, karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 27 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Bryan Fredrich Samatul

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya jualah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, dengan judul “. Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar” sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin.

Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunan hasil penelitian skripsi ini. Namun berkat petunjuk, usaha, arahan dan bimbingan yang diberikan oleh berbagai pihak, maka segala hambatan tersebut dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, perkenankanlah pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Teristimewa kedua orangtua saya Bapak Fredrik Sarira dan Ibu Desi Ariani serta saudara-saudara tercinta yang penuh pengorbanan memberikan restunya dan dorongan materil serta tidak henti-hentinya mendoakan dan memotivasi dalam penyelesaian studi.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimbah ilmu di perguruan tinggi ini.

3. Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri, S.IP, M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar yang selama ini telah memberikan fasilitas-fasilitas di dalam perkuliahan.
4. Dr. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta jajarannya yang telah memberikan arahan dan saran selama perkuliahan dan memberikan kemudahan kepada penulis dalam pengurusan administrasi.
5. Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si selaku pembimbing I yang telah membimbing, memberikan ilmu, serta arahan dan dorongannya dalam proses perkuliahan hingga sampai ditahap penulisan skripsi, atas segala kesabaran serta nasihat-nasihat yang senantiasa membangun dan memberi semangat kepada penulis
6. Dr. Indar Arifin, M.Si selaku Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan ilmu, serta arahan dan dorongannya dalam proses perkuliahan hingga sampai ditahap penulisan skripsi, atas segala kesabaran serta nasihat-nasihat yang senantiasa membangun dan memberi semangat kepada penulis.
7. Dr. A. M. Rusli, M.Si selaku Penguji I yang telah memberikan arahan dan masukan serta kritikan yang bersifat membangun selama proses penyusunan skripsi.
8. Irwan Ade Saputra, S.IP., M.Si selaku Penguji II yang selalumemberikan pemikiran kritis dalam proses perkuliahan dan

memberikan arahan dan masukan serta kritikan yang bersifat membangun dalam pengembangan penyusunan skripsi.

9. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik khususnya seluruh tenaga Dosen Departemen Ilmu Pemerintahan yang sejak awal saya menginjakkan kampus ini saya telah diterima dengan baik, senantiasa memberi pelajaran dan pengalaman berharga, serta membimbing dan mengarahkan kami untuk selalu bisa memberi yang terbaik.
10. Pemerintah Kecamatan Panakkukang Kota Makassar beserta seluruh staf dan masyarakat atas kesediannya menerima penulis untuk melakukan penelitian.
11. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Departemen Ilmu Pemerintahan yang tidak sempat saya sebutkan satu persatu, atas segala kebersamaan yang telah dibangun, suka duka yang telah dilalui bersama, pengalaman dan pelajaran berharga.
12. Kepada saudari Adeline Payung Allo perempuan hebat yang telah menemani saya dengan penuh kesabaran, bersedia untuk selalu direpotkan dan mendengarkan seluruh keluhan saya. Terimakasih telah ada untuk menjadi partner kehidupan saya
13. Teman – teman ES TEH saya yang selalu ada saat saya sedang penat memikirkan tulisan ini
14. Semua pihak yang selalu mendoakan dan mendukung keberhasilan penulis yang tidak kami sebutkan satu persatu

15. Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for, for never quitting.

Semoga segala bantuan, dukungan dan bimbingan yang telah diberikan mendapat karunia dari Tuhan dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat kepada setiap pembaca dan peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan karya ilmiah ini.

Makassar, 28 Januari 2024

Penulis,

Bryan Fredrich Samatul

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR MATRIKS.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Konsep <i>E-Government</i>	21
2.2 <i>Good Government</i>	33
2.3 <i>Government to Citizen</i>	36
2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	37
2.5 Kerangka Pikir.....	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Pendekatan & Jenis Penelitian.....	53
3.2 Lokasi Penelitian.....	53
3.3 Informan Penelitian.....	54
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4.1 Wawancara (<i>Interview</i>).....	54
3.4.2 Studi Kepustakaan (<i>Literature Review</i>).....	55
3.4.3 Dokumentasi.....	55

3.5	Jenis & Sumber Data	55
3.6	Fokus Penelitian.....	56
3.7	Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
4.2	Penerapan <i>e-government</i> dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar	60
4.2.1	<i>Web Presence</i> (Interaksi).....	60
4.2.2	<i>Transaction</i> (Transaksi).....	75
BAB V Kesimpulan dan Saran		93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital Pemerintah Kecamatan Kota Makassar.....	13
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Laporan Penilaian Instansi dalam Pelayanan Publik	
Sumber: Ombudsman RI, 2023.....	.10
Gambar 1.2: Ulasan Keluhan Masyarakat Atas Layanan Kecamatan.....	17
Gambar 2.1: Kerangka Pikir.....	57

DAFTAR MATRIKS

Matriks 4.1: Matriks Pernyataan Analisis Penerapan <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik	88
---	----

ABSTRAK

BRYAN FREDRICH SAMATUL. Nomor Induk Mahasiswa E051201045
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Hasanuddin Makassar. Skripsi yang berjudul “ **Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar** “ (Dibimbing oleh Prof. Dr .Hj Rabina Yunus , M.Si dan Dr. Indar Arifin, M.Si).

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui implementasi *e-government* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Studi ini menggunakan penelitian dengan pendekatan kualitatif dan jenis deskriptif untuk menjawab fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara (*Interview*), Observasi (Pengamatan Lapangan), dan dokumentasi. Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengenai proses data tersebut diperoleh serta bagaimana mengelolanya. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. teknik Analisa dalam penelitian ini menggunakan Analisa kualitatif, yakni data yang diperoleh dianalisis, dan disajikan dalam bentuk kata-kata lisan maupun tertulis yang ditunjang dengan data kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang dinilai berjalan cukup baik hal ini dikarenakan dimensi web presence yaitu interaksi dan transaksi yang keduanya telah dimaksimumkan oleh pemerintah kecamatan dengan menyediakan aksesibilitas website sebagai wujud layanan berbasis online yang memiliki berbagai informasi jenis layanan cukup jelas yang dapat dengan mudah diperoleh dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu website kecamatan telah menyediakan berbagai fasilitas yang cukup lengkap seperti adanya fasilitas komunikasi email, telepon dan fasilitas fitur download disetiap jenis layanan di website.

Kata Kunci: *e-government*, Pelayanan Publik

ABSTRACT

BRYAN FREDRICH SAMATUL. Student Identification Number E05120104,. Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University Makassar. Thesis entitled **"Implementation of E-Government in Public Services in Panakkukang District, Makassar City"** (Guided by Mrs. Prof. Dr. Hj Rabina Yunus, M.Sc and Dr, Indar Arifin, M.Sc) .

This research aims to determine the implementation of e-government in public services in Panakkukang District, Makassar City. This study uses research with a qualitative approach and descriptive type to answer phenomena that occur in the field. Data collection in this research was carried out by means of interviews (Interviews), Observations (Field Observations), and documentation. The data source referred to in this research is the process by which the data is obtained and how to manage it. This research uses primary data and secondary data. The analysis technique in this research uses qualitative analysis, namely the data obtained is analyzed and presented in the form of spoken and written words supported by quantitative and qualitative data. The results of the research show that the implementation of e-government in public services in Panakkukang District is considered to be running quite optimally, this is due to the dimensions of web presence, namely interactions and transactions, both of which have been optimized by the district government by providing website accessibility as a form of online-based service which has sufficient information on various types of services. clear information that can be easily obtained and easily understood by the public. Apart from that, the sub-district website has provided various quite complete facilities such as email communication facilities, telephone and download feature facilities for every type of service on the website.

Keywords: e-government, Public Services

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki era revolusi industri 4.0. Revolusi industri keempat ini ditandai dengan peran teknologi yang mengambil alih hampir seluruh aktivitas sistem pemerintahan. Perkembangan kehidupan manusia dari waktu ke waktu, penggunaan teknologi yang mutakhir saat ini merupakan simbol kemajuan peradaban. Teknologi ini difungsikan guna mempermudah kinerja manusia. Namun demikian, adanya revolusi ini tentu membawa banyak dampak bagi kehidupan meliputi dampak baik maupun buruk. Misalnya saja, di satu sisi adanya fenomena ini akan menenyapkan sejumlah jenis pekerjaan, namun di sisi lain juga akan menghadirkan berbagai jenis pekerjaan baru, karena dampak inilah tentu adanya fenomena revolusi industri 4.0 dikatakan membawa peluang sekaligus tantangan bagi seluruh sendi kehidupan termasuk kondisi perkembangan teknologi menuntut pemerintah dapat menginovasikan suatu sistem layanan yang memanfaatkan digitalisasi yang tujuannya ialah untuk memudahkan masyarakat menerima dan merasakan pelayanan.

Melalui dampak revolusi industri 4.0 hingga ke sector pemerintahan ini, Pemerintahan Indonesia mulai menerapkan demokrasi digital melalui berbagai *E-government*. Dengan kondisi perkembangan teknologi

pemerintah juga dituntut untuk mempersiapkan sistem pendataan yang tidak hanya memanfaatkan teknologi tetapi juga berintegritas, mempersiapkan payung hukum dan mekanisme perlindungan terhadap data pribadi, menetapkan standar tingkat pelayanan, dan menyediakan akses publik pada teknologi (Satya, 2018).

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2015 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah dimana Pemerintah pusat memberikan ruang terhadap pemerintah daerah dengan konsep desentralisasi, upaya memberikan kewenangan terhadap daerah secara proporsional mengelola daerahnya dengan basis kebutuhan dan respon masyarakatnya. Undang-undang pemerintah daerah merupakan akomodasi tuntutan publik dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan.

Seiring dengan tujuan pemerintah pusat dan daerah dalam mewujudkan pembangunan nasional, maka penyelenggaraan sistem pemerintah pada era perkembangan teknologi dan informasi diharapkan pemerintah mampu mewujudkan *good government* yang merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab (akuntabilitas) sejalan dengan prinsip demokratis, efektif dan efisien. Selain itu pemerintah yang diharapkan juga mengandung prinsip mengikutsertakan masyarakat dan swasta (partisipasi), terbuka (transparansi), kesetaraan, semua warga masyarakat mempunyai

kesempatan dan hak yang sama untuk ikut serta dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Di dalam mewujudkan kesejahteraan bagi rakyat maka pemerintah perlu menyediakan kebutuhan masyarakat berupa informasi yang sejelas-jelasnya, oleh karena itu Pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan juga membutuhkan sarana/wadah, salah satunya adalah dengan cara membuat *website* agar masyarakat bisa mengakses informasi dengan mudah. Ilmu Pengetahuan dan teknologi telah mendorong terjadinya perubahan dan kemajuan dalam semua bidang kegiatan, termasuk penyelenggaraan pemerintah. Pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat di samping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal.

E-Government atau dikenal dengan pemerintah digital atau pemerintah online merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang diharapkan memberi pelayanan yang efisien dan efektif serta memberikan transparansi dan memudahkan akses masyarakat.

Tuntutan setiap organisasi pemerintahan yang memiliki pengaruh dengan adanya perkembangan *E-Government* saat ini yang dimana *E-Government* dapat digolongkan dalam empat tingkatan, tingkat pertama adalah pemerintah mempublikasikan 3 informasi melalui website. Tingkat kedua merupakan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Tingkat ketiga adalah masyarakat sebagai pengguna dapat melakukan transaksi dengan pemerintah secara timbale balik. Tingkat terakhir adalah integrasi diseluruh organisasi pemerintah.

Pencapaian *good government* di era globalisasi membutuhkan transparansi atau keterbukaan dan akuntabilitas dalam berbagai kegiatan. Kunci utama diperlukannya tata kelola yang baik yaitu untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah melalui mekanisme yang memantau kinerja operasi dan memperkuat akuntabilitas dengan upaya yang dilakukan untuk memperkuat dan mempertegas tanggung jawab para pemangku kepentingan lainnya dengan organisasi publik. Proses penyelenggaraan kekuasaan negara untuk menyediakan public goods and services disebut governance, sedangkan praktik terbaiknya atau lebih dikenal dengan pemerintahan yang baik disebut *Good Government*, (Bastian, 2016). Oleh sebab itu pemerintah sebagai pelaku utama dari pelaksanaan good governance dituntut untuk dapat bertanggung jawab, transparan, akuntabel dalam melakukan suatu pertanggungjawaban, (Mardiasno, 2017).

Good Government pada prinsipnya bertujuan untuk terbentuknya keterbukaan informasi, perlakuan adil dalam melaksanakan kewajiban serta menerima hak terhadap semua aparatur pemerintah daerah, terdapatnya pertanggungjawaban pimpinan serta partisipasi dari seluruh aparatur pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja yang lebih baik (Dhiyavani, 2017).

Mencermati kondisi kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah saat ini yang dinilai adanya sikap atau perilaku kerja oleh pemerintah yang tidak dilakukan secara akuntabel maupun transparan, sehingga Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, pemerintah harus berupaya untuk mengikutsertakan peran masyarakat dalam proses pelaksanaan kebijakan program yang diperuntukkan kepada masyarakat. Seiring dengan kondisi beban kerja pegawai pemerintah untuk pelayanan publik terhadap masyarakat sehingga dapat pula meningkatkan kualitas kehidupan masyarakatnya. Untuk dapat memulai e-government, tentu saja tidak bisa menunggu seluruh masyarakatnya siap, akan tetapi dengan perencanaan yang matang, pemerintah telah mulai memikirkan inisiatif pelaksanaan e-government dari mulai tahapan yang paling sederhana sekalipun. Karena bagaimanapun penerapan e-government akan dapat membantu pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, SPBE dikenal dengan istilah *E-government*. SPBE memberikan informasi dan

pelayanan bagi warganya meliputi : 1. *Government to Citizen (G2C)* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan. 2. *Government to Business (G2B)* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis. 3. *Government to Government (G2G)* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.

Dari ketiga tipe *e-government* tersebut yang menjadi fokus yang diteliti oleh penulis ialah *government to citizen* yang dimana klasterisasi G2C ini memiliki orientasi kepada kebutuhan atau keinginan masyarakat yang sudah sewajibnya pemerintah harus memastikan suatu kebijakan atau program yang dibuatnya dapat memajukan pembangunan ekonomi, sosial, politik dan budaya yang baik dalam lingkungan kehidupan masyarakat.

Berdasarkan Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk berinteraksi dengan badan-badan publik secara elektronik tanpa terhalang oleh jarak serta waktu. Dipahami juga bahwa penggunaan TIK dalam pemerintahan akan menjadikan pemerintah lebih efisien, layanan yang lebih baik kepada warga, dan meningkatkan proses demokrasi, (Gronlund: 2002).

Setiap instansi pemerintah memiliki peran besar dalam pembuatan program layanan publik sekaligus mengoptimalkan pelayanan publik guna memudahkan masyarakat mendapat pelayanan yang optimal. Saat ini upaya-upaya pemerintah daerah telah melakukan berbagai perubahan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. Pelayanan publik merupakan pelaksanaan suatu kegiatan guna memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk setiap warga negara tanpa terkecuali atas barang, jasa, serta pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada penerapannya, pelayanan publik selalu memiliki standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam rangka menciptakan pelayanan yang bermutu tinggi, terampil, mudah dan terukur.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 merupakan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelayanan publik yang diketahui

pengaturan pelayanan tersebut memiliki tujuan untuk menciptakan batasan yang jelas antara hak, kewajiban, tanggung jawab dan kewenangan yang terikat dari segala pihak yang merupakan penyelenggara pelayanan publik. Pada pelaksanaan pelayanan publik memiliki cakupan yang cukup jelas yang meliputi penerapan pelayanan; pengawasan internal; pengelolaan pengaduan; pengelolaan data, penyuluhan serta pelayanan konsultasi kepada warga. Untuk meningkatkan pelayanan publik, beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain adalah peningkatan kapasitas dan keterampilan aparatur pelayanan, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah akses dan efisiensi pelayanan, penyederhanaan prosedur administratif, pembenahan sistem pengaduan dan penyelesaian sengketa, pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan salah satu jaminan hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Undang –undang tersebut pada pasal 23 ayat (1) menyatakan dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional. Sedangkan pada ayat (4) diungkapkan penyelenggara memiliki kewajiban untuk mengelola sistem informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik dan Non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana, standar

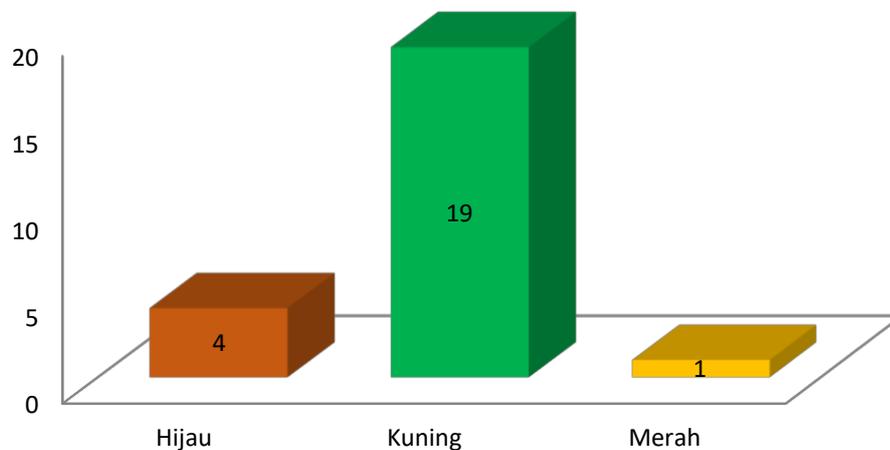
pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa teknologi informasi memiliki peran yang krusial bagi setiap penyelenggara informasi publik (Fadhil, 2019).

Penerapan standar pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepuasan yang berasal dari warga yang merupakan pengguna atau penerima layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, suatu kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menerapkan prinsip efisien, efektif, Sistem serta komitmen kualitas. Orientasi pelayanan publik bersumber dari keinginan masyarakat. Untuk itu, pihak penyelenggara menciptakan pelayanan publik yang terbaik agar masyarakat memperoleh pelayanan sesuai bahkan melampaui harapan dan ekspektasi dari masyarakat.

Lahirnya sistem *e-government* sebagai sumber penyedia kebutuhan administrasi masyarakat. Pelayanan publik sebagai kebutuhan dasar masyarakat berupa kegiatan pelayanan yang di fasilitasi oleh negara dinilai belum optimal dan efektif (Juaningsih et al., 2020). Dengan mengadopsi teknologi digital dengan baik, pemerintah dapat mengoptimalkan proses pelayanan publik dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Formulasi pelayanan publik berbasis digitalisasi juga melibatkan proses merencanakan, merancang, dan mengimplementasikan layanan publik menggunakan teknologi digital (Izharsyah et al., 2022).

Pelayanan publik oleh aparaturnya Pemerintah dewasa ini khususnya di Provinsi Sulawesi Selatan masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya Pemerintah. Selain daripada itu, pelayanan publik yang sesungguhnya juga telah dilakukan penilaian oleh Ombudsman Republik Indonesia dimana tercatat untuk wilayah Provinsi Sulawesi Selatan tidak semua daerah ternilai telah mengimplementasikan sistem dan proses pelayanan publik sesuai perundangan.

Gambar 1.1. Laporan Penilaian Instansi dalam Pelayanan Publik



Sumber: Ombudsman RI, 2023

Berdasarkan dari gambar 1.1 di atas, menunjukkan dari 24 kabupaten/kota di Sulawesi Selatan, hanya 4 pemda yang masuk zona hijau yaitu Kota Makassar, Kabupaten Pinrang, Kabupaten Soppeng dan Kabupaten Gowa. Ada satu pemda yang masuk zona merah yaitu

Kabupaten Luwu. Sisanya masuk kategori zona kuning yaitu Kabupaten Bantaeng, Barru, Bone, Bulukumba, Enrekang, Jeneponto, Selayar, Luwu Timur, Luwu Utara, Maros, Pangkep, Sidrap, Sinjai, Takalar, Tana Toraja, Toraja Utara, Wajo, serta Kota Palopo dan Parepare. Dari data tersebut menunjukkan bahwa kota Makassar yang dinilai pada kategori zona hijau yang berarti pemerintah kota Makassar telah menunjukkan kinerjanya dalam pemberian pelayanan yang baik kepada publik.

Masyarakat menuntut pelayanan yang semakin maksimal dari penyelenggara pemerintahan kota, sementara sumber daya yang dimiliki seringkali tidak mendukung. Sistem dapat diartikan sebagai proses dan/atau hasil dari pengembangan pemanfaatan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman dalam menciptakan atau memperbaiki produk baik itu berupa barang atau jasa, proses, dan/atau sistem yang baru yang dapat memberikan nilai berarti secara signifikan, (Muharam, 2019).

Salah satu penyebab runtuhnya legitimasi birokrasi dimata rakyat adalah karena birokrasi tidak dijalankan secara rasional, dimana birokrasi mengabaikan sikap impersonalitas dalam pelaksanaan tugas. Fenomena tindakan-tindakan penyelewengan perilaku birokrasi dalam paradigma etika dapat dijumpai dimana- mana, penyebabnya mungkin karena birokrasi tidak dapat menempatkan diri sebagai institusi yang memperjuangkan kepentingan publik. Beberapa fenomena mengenai birokrasi yang buruk penuh dengan unsure KKN, sentralistik, berbelit- belit

dan kekuasaan yang berlebih-lebihan Nampak dalam perilaku birokrasi pada semua sektor pelayanan publik pemerintahan.

Kinerja birokrasi pemerintah saat ini sebagai tugas utama dalam pemberian pelayanan kepada publik yang dituntut untuk dapat memberikan sistem dan proses pelayanan yang akuntabel dan transparan. Dwiyanto (2006) mengemukakan praktik birokrasi dengan ketidakpastian pelayanan dikarenakan adanya perilaku birokrasi yang tidak transparan dan akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain daripada itu sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 diterangkan bahwa Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kota Makassar sendiri terus berupaya melakukan Sistem dalam bidang pelayanan publik. Pada tahun 2014 melalui Walikota Makassar memiliki visi misi mewujudkan Makassar sebagai kota analog, *smart city*, hingga Makassar kota metaverse. Pemerintah Kota Makassar sekarang ini memiliki visi kota metaverse upaya mewujudkan pelayanan masyarakat berbasis digital dengan memanfaatkan perkembangan teknologi.

Pemerintah Kota Makassar mendukung pelaksanaan pelayanan publik telah dituangkan pada Peraturan Walikota Makassar Nomor 29 tahun 2015 tentang Layanan Publik dan Peraturan Walikota Makassar

Nomor 84 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar. Selain itu, dijelaskan pula dalam laporan master plan *Information and Communication Technology* (ICT) dalam kerangka *smart city* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar tahun anggaran 2017. Oleh karena itu, untuk mewujudkan peraturan walikota maka sikap pemerintah tingkat kecamatan seluruh Kota Makassar membuat layanan publik untuk mempermudah penyelenggaraan pemerintahan dan mengefektifkan pelayanan kepada masyarakat, seperti tabel di bawah.

Tabel 1.1 Sistem Pelayanan Publik Berbasis Digital Pemerintah Kecamatan, Seluruh Kota Makassar.

No	Nama Sistem Pelayanan	Keterangan
1	MARESO (Manggala Retribusi Online)	Aplikasi pelayanan retribusi kepada masyarakat yang dimiliki oleh pemerintah Kecamatan Manggala.
2	SANNANG (sistem informasi pelayanan terpadu Kecamatan Biringkanaya)	Sistem pelayanan berbasis aplikasi digital pemerintahan Kecamatan Biringkanaya untuk kemudahan dalam memberikan pelayanan administrasi dan koordinasi antara pemerintah dan masyarakat.
3	SADARMA (sistem manajemen retribusi sampah di Kecamatan Biringkanaya)	Sistem pelayanan digital untuk keperluan pemberian layanan retribusi persampahan di masyarakat.
4	BOSARA (Bontoala Smart)	Aplikasi pusat pengaduan masyarakat, serta pusat informasi bagi pemerintah dan masyarakat.
5	SIPORANNUTA (sistem informasi pelayanan terpadu Tamalanrea)	Aplikasi layanan terpadu mengenai pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Tamalanrea.
6	SINGKAMMA (sistem informasi terintegrasi)	Aplikasi digital berbasis informasi masyarakat untuk memberikan

	Kecamatan Mamajang)	kemudahan pelayanan administrasi.
7	MATTABE (Manggala ta tanggap bencana)	Aplikasi digital untuk memberikan kemudahan layanan masyarakat Kecamatan Manggala tentang tanggap bencana banjir.
8	LONTARA NA MANGGALA (Sistem Aplikasi Operasional data Terpadu)	Aplikasi digital untuk emenuhi kemudahan dan kebutuhan layanan dasar masyarakat di Kecamatan Manggala.
9	SIKARANNUANG (Sistem Informasi Kelurahan dan Kecamatan Panakukang)	Sistem layanan aplikasi digital untuk pemenuhan layanan dasar administrasi masyarakat dan pemerintah kelurahan seluruh Kecamatan Panakukang.
10	SIPELOR (sistem Pelayanan Motor Lorong)	Sistem pelayanan motor lorong untuk pengantaran persuratan administrasi ke masyarakat seluruh Kecamatan Rappocini.
11	SIPAKATAU (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kecamatan dan Kelurahan)	Aplikasi layanan digital yang terintegrasi dan terpadu antara kecamatan dan kelurahan untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi masyarakat.
12	SIJANJANG (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Kecamatan Ujung Pandang)	Aplikasi pelayanan administrasi masyarakat di Kecamatan Ujung Pandang yang berbentuk Sistem layanan digital.
13	ASSIPANA (sistem pelayanan pemungutan retribusi sampah ujung tanah)	Sistem layanan masyarakat berbetuk digital yang diperuntuhkan menjadi media pemungutan retribusi sampah masyarakat.
14	PAKINTAKI (Penerapan Aplikasi Informasi Digital Kewaspadaan Dini)	Aplikasi layanan digital di masyarakat untuk mendapatkan informasi dan kesiapsiagaan maupun kewaspadaan dini akan adanya bencana.
15	BALASA (Bayar	Aplikasi digital yang diperuntuhkan

langsung sampahta)

bagi masyarakat untuk memberikan kemudahan layanan dan membayar retribusi sampah

Sumber: Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, tahun 2023

Beragam sistem layanan digital yang di implementasikan oleh pemerintah kecamatan seluruh wilayah Kota Makassar bagi masyarakat dalam melakukan proses administrasi, secara umum keseluruhan layanan sistem digital tersebut erat kaitannya untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi baik yang sifatnya surat menyurat.

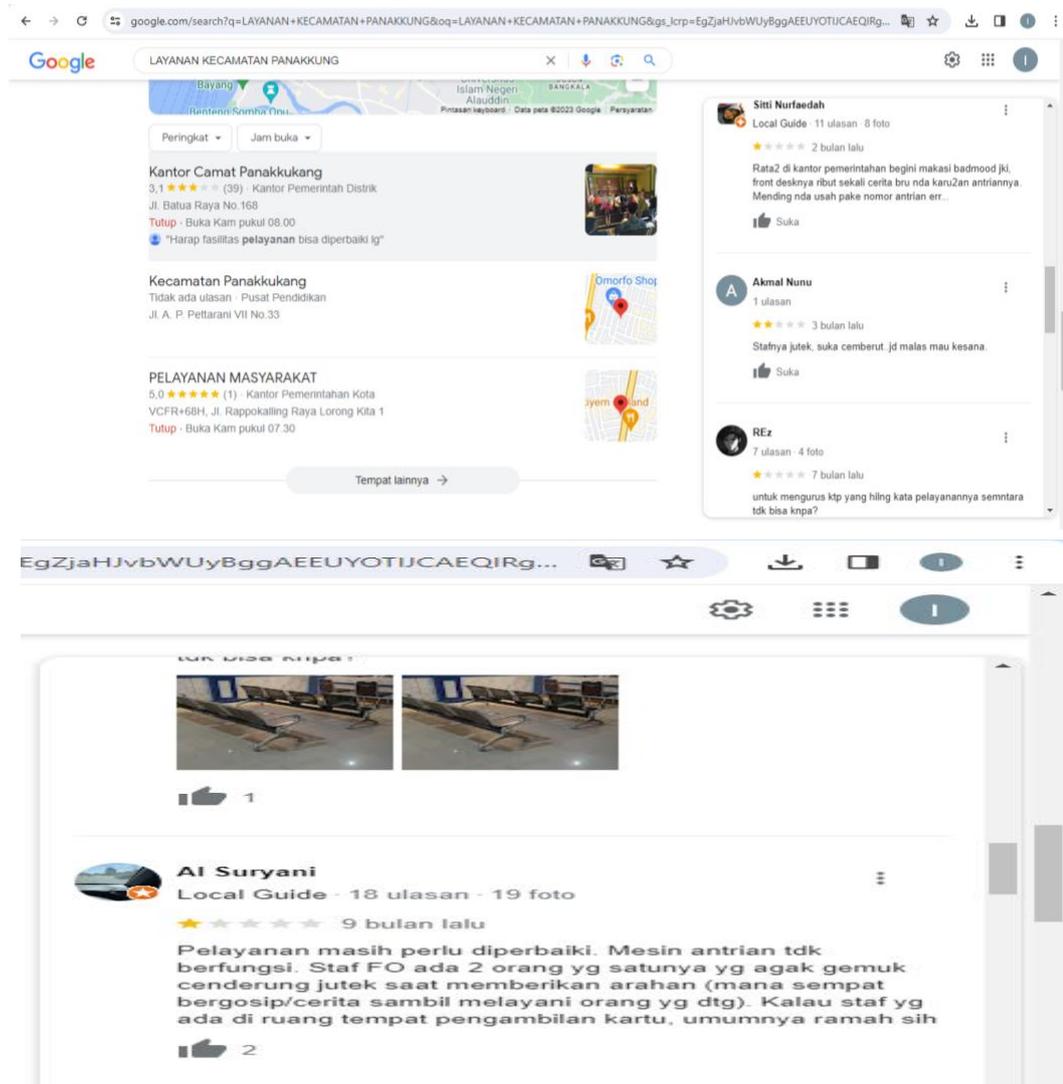
Kota Makassar, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, telah mengadopsi berbagai Sistem layanan digital untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berikut ini beberapa contoh Sistem layanan digital yang ada di Kota Makassar: Aplikasi Makassar *e-Government* aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan pemerintah secara online, seperti pembuatan KTP, pembayaran pajak, pengajuan izin, dan lain-lain. Aplikasi tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan layanan publik lainnya tanpa datang ke kantor pemerintah.

Peningkatan pemanfaatan teknologi di masyarakat sudah selayaknya dimanfaatkan oleh pemerintah untuk dapat meningkatkan hubungan pemerintah dengan masyarakat terutama pada pelayanan publik. Karena pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat. George Vial (2019:130)

mengemukakan bahwa pada sesungguhnya transformasi digital tidak hanya sebatas penggunaan teknologi, akan tetapi penggunaan teknologi memiliki sifat yang lebih kompleks sebagai cerminan lingkungan organisasi yang berdampak terhadap individu, organisasi serta masyarakat yang berada di lingkungan itu sendiri.

Kecamatan Panakkukang yang merupakan bagian wilayah Kota Makassar yang dituntut untuk merespon secara cepat konsep Makassar Kota metaverse, namun melihat kondisi pelayanan dari hasil observasi awal yang dilakukan penulis sejak bulan Januari hingga Juni 2023 di Kecamatan Panakkukang saat ini yang sudah mengintegrasikan sistem pelayanan berbasis digital akan tetapi implementasi dari sistem e-government dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang masih ditemukan berbagai permasalahan yaitu: 1) tanggung jawab atau kemampuan sumber daya pegawai dalam bekerja dimana masih sering ditemukan hilangnya berkas akibat kelalaian pegawai dalam pengurusan pembuatan KTP yang berdampak pada kualitas pelayanan pegawai; Masih terdapat keterlambatan pengurusan KTP menunggu waktu 2 hingga 3 minggu untuk mendapatkan KTP, seperti terdapat keluhan dari masyarakat yang diungkapkan melalui media sosial melalui laman <https://maps.app.goo.gl/> seperti yang nampak pada laman ulasan website maps kantor kecamatan Panakkukang sebagai berikut:

Gambar 1.2. Ulasan Keluhan Masyarakat Atas Layanan Kantor Kecamatan Makassar, 2023



Sumber: <https://maps.app.goo.gl/>

Gambar diatas menunjukkan adanya keluhan masyarakat bahwa Pelayanan masih perlu diperbaiki, mesin antrian tidak berfungsi serta kurangnya responsibilitas pegawai dalam melayani. 2) Bukti fisik sarana dan informasi dengan adanya ketidakjelasan biaya pengurusan dan prosedur pelayanan; Masih kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer, jaringan wifi dan sistem aplikasi website sebagai media

informasi layanan yang belum optimal informasinya. Dari beberapa permasalahan tersebut, dapat dilihat di Kecamatan Panakkukang, sebahagian masyarakat masih merasakan tidak terlayani dengan baik. Oleh karena itu, dibutuhkan perbaikan terhadap pelayanan administrasi di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

3) Kurangnya informasi yang diberikan pegawai terhadap masyarakat terkait persyaratan yang mesti dilengkapi dari tingkat kelurahan sehingga persyaratan untuk mendapatkan pelayanan administrasi masih sering ada yang kurang. 4) Keempat kurangnya koordinasi antar SKPD maupun antar kelurahan dalam menjalankan program pelayanan digital. Pihak pemerintah Kecamatan, SKPD, maupun kelurahan belum membangun koordinasi massif untuk memikirkan penyediaan layanan berbasis sistem teknologi sehingga masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat dan mudah belum terwujud.

Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur pegawai kecamatan Panakkukang yang sepatutnya menunjukkan kinerja yang baik untuk memberikan pelayanan secara efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri serta melakukan perubahan model pelayanan yang berorientasi kepada pelayanan berbasis digital. Proses pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Makassar masih yang ditemukan masih banyaknya permasalahan layanan yang belum mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan terintegrasi dengan pemanfaatan teknologi. Berangkat

dari permasalahan itulah pemerintah Kecamatan Panakkukang mempunyai tanggung jawab untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik dalam proses pelayanan publik yang akuntabel dan transparan, maka dari itu pelayanan publik sangat penting untuk mengintegrasikan dengan penggunaan teknologi untuk memberi solusi atas masalah dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat selama ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana penerapan *website* pada aspek interaksi dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar?
2. Bagaimana penerapan *website* pada aspek transaksi dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Penerapan *website* pada aspek interaksi dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.
2. Penerapan *website* pada aspek transaksi dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka manfaat penelitian ini terdiri:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, memberikan kontribusi pemikiran yang konstruktif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi negara, terutama mengenai penerapan *e-government* dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah Kecamatan Panakkukang secara khusus dan pemerintah daerah lainnya secara umum dalam pengambilan keputusan terkait penerapan *e-government* dalam pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka membahas dan mengkaji masalah yang diangkat dalam penelitian digunakan konsep dan teori, yakni: konsep konsep *e-government*, *good government*, *government to citizen*, konsep pelayanan publik yang diuraikan sebagai berikut:

2.1 Konsep *E-Government*

Kapasitas pemerintah dan kinerja pemerintah merupakan penentu signifikan dari kegunaan yang dirasakan dari layanan *e-government*. Juga, kapasitas pemerintah terungkap untuk memprediksi secara positif kinerja *e-government*. Selain itu, kegunaan yang dirasakan dari layanan *e-government* ditemukan sebagai prediktor signifikan dari niat untuk merekomendasikan adopsi layanan *e-government*. Implikasi dari temuan ini pada implementasi *e-government* dibahas (Mensah, 2020) dikemukakan bahwa Investasi pemerintah dalam *e-government* dapat berkontribusi untuk meningkatkan penggunaan *e-government* tetapi pertumbuhan tersebut tidak dapat diharapkan secara proporsional. Pada saat yang sama, tidak semua negara telah memanfaatkan investasi mereka secara merata dalam *e-government* dalam hal penggunaannya. Ini membuktikan adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi penggunaan. Dalam hal ini Pérez-Morote et al (2020) mengemukakan persyaratan warga negara merasakan manfaat ekonomi dari

menggunakan *e-government* untuk berinteraksi dengan pemerintah mereka. Hanya kebijakan *e-government* yang berpusat pada warga negara, disertai dengan strategi komunikasi dan promosi yang tepat, yang dapat membantu menyeimbangkan tingkat penawaran dan permintaan.

E-government sebagai konstruksi multidimensi dengan orientasi masyarakat, orientasi saluran dan orientasi teknologi sebagai pendahulunya. Membangun di Orientasi masyarakat dan teori pemasaran hubungan, penelitian ini mengusulkan bahwa faktor yang paling signifikan Keberhasilan dalam mengimplementasikan proyek *e-government* adalah orientasi warga, diikuti oleh orientasi saluran dan orientasi teknologi. Studi ini juga mengidentifikasi kesenjangan digital, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas politik sebagai moderator *e-government*. Hasil nyata dan tidak berwujud dari *e-government* dengan privasi yang dirasakan dan pemahaman bersama sebagai kondisi moderat (Yuskevich et al., 2021).

E- government di defenisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan Teknologi Informasi dan Teknologi Komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Surdin, 2016). Pandangan Rogers dan Shoemaker (T. Nugroho, 2016) sistem *e-government* merupakan sebuah difusi teknologi, yang secara teoritis berarti proses tersebarnya suatu Sistem ke dalam sistem sosial melalui saluran komunikasi selama periode waktu tertentu.

E-Government, atau pemerintahan elektronik, mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan dan mengubah penyampaian layanan pemerintah, meningkatkan proses tata kelola, dan mendorong keterlibatan warga negara. Ini melibatkan digitalisasi dan otomatisasi proses pemerintah, memungkinkan penyediaan layanan online, transaksi elektronik, dan pertukaran informasi antara pemerintah dan warganya, bisnis, dan entitas pemerintah lainnya. *E-Government* mencakup berbagai inisiatif dan aplikasi, termasuk: Penyampaian Layanan Online: Layanan pemerintah, seperti mengajukan lisensi atau izin, membayar pajak, mengakses layanan kesehatan, dan memperoleh dokumen resmi, tersedia secara online melalui portal atau platform khusus. Ini memberikan kenyamanan, aksesibilitas, dan efisiensi bagi warga dan bisnis. Interaksi Pemerintah Digital: *E-Government* memfasilitasi interaksi dan komunikasi antara pemerintah dan warga negara melalui berbagai saluran digital. Ini termasuk konsultasi online, mekanisme umpan balik, dan platform untuk melibatkan warga dalam proses pembuatan kebijakan (Nurdin, 2018).

Manfaat *e-government* termasuk peningkatan efisiensi dan transparansi, pengurangan biaya administrasi, peningkatan akses ke layanan, dan akuntabilitas yang lebih baik. Namun, tantangan seperti kesenjangan digital, keamanan data, masalah privasi, dan pengembangan kapasitas perlu ditangani untuk memastikan implementasi yang efektif dan akses yang adil ke inisiatif *e-government* (Wibowo et al., 2023).

Upaya mendukung pemanfaatan *e-government* perlu memperhatikan organisasi sebagai lembaga yang memanfaatkan TIK, perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) sebagai infrastruktur dalam penggunaan dan pemanfaatan TIK dan brainware sebagai penggunaan TIK yang digunakan, visi *e-government* dilandasi pada empat prinsip-prinsip dasar *e-government*, (Surdin, 2016). Kelembagaan yang menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Tujuan memperbaiki layanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi serta banyak manfaat positif lainnya maka *e-government* merupakan sesuatu yang perlu untuk dilakukan oleh organisasi pemerintahan. Dalam konsep *e-government*, Menurut Indrajit (Surdin, 2016) dikenal empat jenis klasifikasi di antaranya yaitu: *Government to citizen* (G-To-C). Tipe G-To-C merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menetapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki interaksi dengan masyarakat, *Government to business* (G-To-B). Tipe G-To-B merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan untuk memperlancar perusahaan swasta dalam menjalankan roda perusahaanya serta menciptakan relasi dengan pemerintah secara baik dan efektif.

Government to government (G-To-G). Tipe G-To-G merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan antar pemerintah untuk memperlancar kerjasama dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik maupun mekanisme hubungan social dan budaya. *Government to employees (G-to-E)*. Tipe *G-To-E* merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri yang bekerja di sejumlah institusi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat.

Pengembangan *Elektronik E-Government* di sebuah instansi pemerintahan maupun swasta yang berlaku di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, (Angguna & Gani, 2015). Memaksimalkan *E-Government* sebagai alat dari suatu perubahan sistem (organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia dan *standard operating procedure*) dalam pemerintahan. Fungsi utama dari *E-Government* sebagai alat bantu penciptaan perubahan dalam pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat. Di samping kekuatan daya jangkauannya, *E-Government* dianggap mempunyai beberapa manfaat (Wardiningsih, 2009) seperti; Memperbaiki efektifitas dan efisiensi kinerja aparatur dalam proses pemerintahan, dengan kontrol, transparansi, dan akuntabilitas, melalui penciptaan masyarakat baru faham teknologi dan mampu mengantisipasi perubahan global. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat.

Praktek *e-government* diharapkan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai untuk menciptakan customer online dan bukan in line. Selain itu e-Government bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana, murah dan efektif. Sehingga tujuan mendasar yang ingin dicapai dari implementasi (Irawan, 2013) sebagai berikut; Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif, Perbaiki organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan.

Kemudian selain tujuan dasar tersebut, bahwa *e-Government* mempunyai sasaran pembangunan *e-Government* (Irawan, 2013) sebagai berikut: Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau, Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional, Pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Penerapan *e-Government* terhadap sistem kerja di lembaga organisasi pemerintahan maupun swasta maka dapat dirasakan manfaat (Darmawan, 2011) berupa: *E-Government* meningkatkan efisiensi; Teknologi informasi dan komunikasi meningkatkan efisiensi dalam hal pemrosesan tugas dan operasi administrasi publik dalam jumlah besar. Aplikasi berbasis internet bisa menyimpan koleksi dan transmisi data, provisi informasi dan komunikasi dengan customer. Efisiensi di masa datang yang lebih signifikan mungkin dilakukan melalui pembagian data yang lebih besar dengan dan antar pemerintahan. *E-Government* meningkatkan pelayanan; Jika pemerintahan ingin fokus pada pengguna mengimplikasikan bahwa seorang pengguna tidak senya mengerti struktur dan hubungan pemerintahan yang kompleks dengan tujuan berinteraksi dengan pemerintah. Internet bisa membantu untuk mencapai tujuan ini dengan memudahkan pemerintah untuk muncul sebagai organisasi yang bersatu dan menyediakan pelayanan online. Pelayanan *e-Government* dibangun dalam kaitan dengan permintaan dan nilai untuk user, sebagai bagian dari strategi pelayanan yang melibatkan banyak saluran.

E-Government membantu mencapai keluaran kebijakan tertentu. Internet bisa membantu pemangku kepentingan (stakeholder) membagi informasi dan ide dan maka itu berkontribusi terhadap keluaran kebijakan tertentu. Sebagai contoh, informasi online bisa menyebarluaskan penggunaan sebuah program pendidikan atau pelatihan, pembagian informasi dalam sektor kesehatan bisa meningkatkan penggunaan sumber

daya dan perhatian terhadap pasien dan pembagian informasi antara pemerintahan pusat dan sub-nasional bisa memfasilitasi kebijakan lingkungan, dan *E-Government* bisa berkontribusi untuk tujuan kebijakan ekonomi; *E-Government* membantu mengurangi korupsi, menambah keterbukaan dan kepercayaan dalam pemerintahan dan berkontribusi untuk tujuan kebijakan ekonomi. Dampak khusus mencakup pengeluaran pemerintahan yang berkurang melalui program yang lebih efektif dan efisiensi dan peningkatan dalam produktivitas bisnis melalui teknologi komunikasi dan informasi memudahkan penyederhanaan administrasi dan meningkatkan informasi pemerintahan. *E-Government* bisa menjadi pengkontribusi utama untuk reformasi; Teknologi informasi dan komunikasi telah mendukung reformasi dalam banyak area, sebagai contoh dengan meningkatkan transparansi, memfasilitasi pembagian informasi dan *meng-highlight* ketidak konsistenan internal.

Manfaat pelaksanaan sistem *e-government* dari dari dimensi pemerintahan lainnya terhadap pelaksanaannya (Irawan, 2013; Atthahara, 2018), antara lain: Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara, Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*, Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah

maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari, Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan, 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, Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis, dan Menciptakan masyarakat berbasis informasi yang lebih berkualitas.

Penerapkan sistem *e-government* dalam sebuah institusi pemerintahan maupun swasta, maka sangat perlu diperhatikan tahapan perkembangan *e-government* (Nugorho, 2007) yaitu: *Web Presence*, yaitu memunculkan website daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website pemerintah, *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, *Transaction*, yaitu web daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah, dan *transformation*.

Penyelenggaraannya, *e-government system* mengacu pada dua hal, yaitu penggunaan teknologi informasi yang memanfaatkan jaringan internet dan terbangunnya sebuah sistem baru dalam tata kelola

pemerintahan. Namun sayangnya, selama ini penafsiran penggunaan teknologi elektronik hanya sebatas alat manual dengan komputer sebagai sarana pelayanan di lembaga penyedia layanan publik (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Oleh karenanya diharapkan dengan sistem pelaksanaan *e-government* maka pelayanan administrasi dapat berjalan secara maksimal.

Munculnya inisiatif pemerintah tentang pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) mendorong pemerintah-pemerintah daerah untuk melakukan pembenahan baik internal maupun eksternal khususnya kesiapan dalam menerapkan *e-government*. Langkah awal yang diambil oleh pemerintah belum jelas arahnya. Apakah langkah yang diambil sudah tepat sasaran untuk menuju penerapan *e-government*. Salah satu langkah nyata yang dilakukan adalah melalui transformasi organisasi menuju *e-government*, dimana seperti yang tercantum dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 tentang pengembangan *e-government* dengan cara: a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi b. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus tersedia.

E-Government adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan

keterlibatan masyarakat. Ini melibatkan penggunaan TIK untuk menyediakan layanan publik secara elektronik, mempercepat proses administrasi pemerintahan, dan memfasilitasi interaksi antara pemerintah dengan warga, bisnis, dan entitas pemerintah lainnya. *E-Government* memungkinkan pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang lebih mudah diakses dan efisien melalui platform online. Misalnya, warga dapat mengajukan permohonan dokumen resmi, membayar pajak, atau mengakses informasi pemerintah melalui portal atau aplikasi web. Ini mengurangi kebutuhan untuk kunjungan fisik ke kantor pemerintah, menghemat waktu dan biaya bagi warga. Selain itu, *E-Government* juga memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan transparansi dengan menyediakan akses terbuka ke informasi publik dan mengadopsi sistem pengadaan barang dan jasa elektronik yang lebih terbuka dan adil. Pemerintah juga dapat menggunakan platform digital untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan warga, baik melalui konsultasi publik online, pemantauan respons publik, atau penyediaan saluran umpan balik bagi warga (Adiningsih, 2019).

Penerapan *E-Government* dapat membawa sejumlah manfaat, termasuk peningkatan efisiensi administrasi, penghematan biaya, perbaikan layanan publik, partisipasi publik yang lebih baik, dan peningkatan akuntabilitas pemerintah. Namun, untuk mencapai keberhasilan yang maksimal, perlu memperhatikan tantangan seperti kesenjangan digital, perlindungan data dan privasi, serta kebutuhan akan

keterampilan dan kapasitas untuk menggunakan teknologi dengan baik. Secara keseluruhan, *E-Government* merupakan alat yang kuat untuk memodernisasi pemerintahan dan meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi dengan baik, pemerintah dapat mempercepat transformasi digital, memberikan layanan yang lebih baik kepada warganya, dan meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat secara keseluruhan (Nugroho, 2007).

Penerapan *E-Government* adalah proses penerapan dan pengoperasian sistem dan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam lingkungan pemerintahan. Ini melibatkan serangkaian langkah yang direncanakan dan dilaksanakan untuk menerapkan inisiatif *E-Government* dengan efektif. Beberapa aspek penting yang perlu dipertimbangkan dalam implementasi *E-Government* meliputi: Perencanaan Strategis tahap ini melibatkan penentuan visi, tujuan, dan arah strategis untuk implementasi *E-Government*. Perencanaan strategis ini didasarkan pada pemahaman yang baik tentang kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat. Kebijakan dan Regulasi: Penting untuk mengembangkan kerangka kebijakan dan regulasi yang mendukung penerapan *E-Government*. Ini termasuk kebijakan keamanan data, privasi, interoperabilitas, serta regulasi terkait penggunaan TIK dan transaksi elektronik (Shafira & Kurniasiwati, 2021).

2.2. Good Government

Penerapan *Good Government* dapat membantu aparatur pemerintah dalam pengambilan keputusan yang efektif yang bertujuan untuk menyelaraskan kepentingan antara agent dan principal sehingga dapat meminimalkan resiko kesalahan pengambilan keputusan dan penyalahgunaan wewenang sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Dengan penerapan *Good Government* pada suatu organisasi akan mampu meminimalkan sifat oportunistis dari para manajemen sehingga berdampak pada perbaikan kinerja organisasi. Konsep *Good Government* harus dapat menerapkan suatu struktur atau proses yang menjamin adanya pengendalian dan pembagian kekuasaan yang seimbang untuk mengoptimalkan tercapainya tujuan organisasi (Mardiasno, 2017).

Good Government pada prinsipnya bertujuan untuk terbentuknya keterbukaan informasi, perlakuan adil dalam melaksanakan kewajiban serta menerima hak terhadap semua aparatur pemerintah daerah, terdapatnya pertanggungjawaban pimpinan serta partisipasi dari seluruh aparatur pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja yang lebih baik (Dhiyavani, 2017). Kemudian Mardiasmo (2018) *good government* ialah Tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih pada suatu organisasi yang dituntut oleh rakyat untuk mendapatkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel sesuai dengan prinsip-prinsipnya serta dapat memberantas korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Instansi pemerintah merupakan organisasi yang tujuan utamanya memberikan pelayanan kepada masyarakat, oleh sebab itu sumber daya manusia yang ada dalam instansi pemerintah dituntut untuk menghasilkan kinerja yang prima, hal ini juga dipengaruhi semangat reformasi yang mewarnai pendayagunaan aparatur Negara dengan tuntutan mewujudkan administrasi Negara yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan juga dalam melaksanakan pembangunan. Salah satu cara untuk meningkatkan dan mengurangi efektivitas kinerja dalam menjalankan tugas dan wewenangnya adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *Good Government Governance* yang saat ini sedang giat dijalankan di instansi pemerintah.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas dapat dipahami bahwa *Good goverment* merupakan suatu penyelenggaraan manajemen dalam suatu pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien serta tata kelola pemerintahan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugas yang diembannya dan berakuntabel terhadap publik secara profesional, transparan, bertanggung jawab, dan adil sesuai dengan prinsip-prinsipnya.

Sedarmayanti (2014:5) indikator *Good Governmen* yaitu: Partisipasi (*participation*), Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas (*accountability*), Efektivitas (*effectiveness*), Penegakan Hukum (*law enforcement*). Berikut ini adalah penjelasan dari cara pengukuran atau indikator diatas:

1. Partisipasi (*participation*) adalah setiap orang baik laki-laki maupun perempuan harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui Lembaga Perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya.
2. Transparansi (*transparency*) adalah harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan, informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkan dan informasi harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan alat monitoring dan evaluasi.
3. Akuntabilitas (*accountability*) adalah para pengambil keputusan dalam organisasi sektor pelayanan dan warga memiliki pertanggungjawaban kepada publik sebagaimana halnya stakeholder pertanggungjawaban tersebut berbeda-beda. Tergantung pada jenis keputusan organisasi itu bersifat internal atau eksternal.
4. Efektivitas (*effectiveness*) yaitu proses dan lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia.
5. Penegakan hukum (*law enforcement*) yaitu hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum hak azasi manusia dan dalam bentuk merugikan Negara.

2.3 Government to Citizen

E-Government merupakan kependekan dari *Electronic Government* yang merupakan salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

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

Indrajit (2002:41) menjelaskan *government to Citizen*, dimana Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio

teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. *Government to Citizen* adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat. Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah contohnya G2C : pajak online, mencari pekerjaan, layanan jaminan sosial, dokumen pribadi (kelahiran dan akte perkawinan, aplikasi paspor, lisensi Pengarah), layanan imigrasi, layanan kependudukan, layanan kesehatan, beasiswa, penanggulangan bencana.

2.4 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik administrasi publik juga berfokus pada pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Ini melibatkan penyediaan layanan yang efisien, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Administrasi publik berupaya untuk memastikan aksesibilitas yang luas, transparansi, dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Kebijakan Publik atau Administrasi publik terkait erat dengan perumusan dan implementasi kebijakan publik. Ini melibatkan analisis masalah publik, pengembangan kebijakan, pengambilan keputusan, dan evaluasi kebijakan.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public. Masyarakat yang merupakan masyarakat dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Menurut Mansyur (2013) bahwa: Pelayanan mengandung makna sesuatu yang bersifat jasa terhadap orang yang memerlukan pelayanan, baik yang diberikan oleh sesuatu lembaga, yayasan, maupun oleh kelompok dan perorangan. Pada umumnya pengertian jasa akan selalu dikaitkan dengan pelayanan atau kepuasan masyarakat, hal ini disebabkan oleh karena adanya ketentuan misalnya orang yang membutuhkan jasa untuk mempermudah dalam pelaksanaan kegiatan. Dalam memahami pelayanan publik, birokrasi masih begitu ambigu, sehingga perlu kejelasan pelayanan publik dalam persepektif administrasi publik agar mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang begitu kompleks yang bermuara kepadapenciptaan pelayanan yang efektif.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan

melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2016:3). Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Menurut Khozin (2010) dalam Suprpto, dkk (2021; 833) bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan faktor berdasarkan sistem, prosedur tertentu, dan metode untuk memuaskan kepentingan lain sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga

Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “1) Pelayanan administratif, 2) Pelayanan barang publik, dan 3) Pelayanan jasa publik”.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif

Pemerintah Kabupaten Sukoharjo di mata warga masyarakatnya. Faktor-faktor pelayanan publik menurut Moenir (2006: 88) ada enam yaitu “1) Faktor kesadaran, 2) Faktor aturan, 3) Faktor organisasi, 4) Faktor pendapatan, 5) Faktor kemampuan dan keterampilan, dan 6) Faktor sarana pelayanan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, dimana Sinambela, dkk. (2016:3) mengemukakan Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta

yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: “1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, 2. Penerima layanan (masyarakat) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. 3. Kepuasan diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (masyarakat)”, (Sinambela, dkk: 2016).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan. Tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan sudah menjadi keharusan yang mutlak untuk dilaksanakan dengan baik.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai

pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen dalam Sinambela (2011:16), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan public, maka pemerintah dituntut menampilkan kualitas pelayanan prima, Sinambela (2011:16):

1. **Transparan Pelayanan** yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas Pelayanan** yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional Pelayanan** yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif Pelayanan** yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) dalam (Sinambela, 2011:78) yaitu: 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat. 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*". 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi masyarakat. 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi. Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan public yang diberikan oleh instansi pemerintahan, karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan masyarakat secara total, bahkan kepuasan

masyarakat lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

Transformasi pelayanan publik mengacu pada perubahan yang dilakukan dalam cara pelayanan publik diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Transformasi ini melibatkan perubahan dalam sistem, proses, teknologi, dan budaya organisasi yang bertujuan untuk mencapai perubahan positif dalam memberikan pelayanan kepada publik. Transformasi pelayanan publik bertujuan untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi, peningkatan efisiensi pelayanan, penghematan biaya, serta peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Dalam era digital dan teknologi informasi saat ini, transformasi pelayanan publik menjadi semakin relevan untuk menghadapi tantangan dan tuntutan masyarakat yang berkembang (Hidayattullah, 2017).

Pelayanan merupakan seluruh kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan berguna untuk suatu kumpulan yang menimbulkan kepuasan meskipun hasilnya tidak selamanya berupa produk fisik. Transformasi pelayanan publik adalah proses perubahan dan perbaikan yang bertujuan untuk mengubah cara pemerintah atau organisasi publik memberikan layanan kepada masyarakat. Transformasi ini melibatkan pergeseran dari pendekatan tradisional yang berfokus pada birokrasi dan kepatuhan aturan menuju pendekatan yang lebih berorientasi pada

kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan. Beberapa aspek penting dalam transformasi pelayanan publik adalah sebagai berikut: Pemanfaatan Teknologi transformasi pelayanan publik seringkali melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Penerapan teknologi seperti *e-government*, aplikasi mobile, dan sistem basis data terpusat dapat mengurangi birokrasi, mempercepat proses, dan memberikan pelayanan yang lebih responsif (Hadi et al., 2020).

Hakikat pelayanan adalah kegiatan yang didapatkan oleh pihak satu dan pihak lainnya yang tidak berwujud, berkepemilikan, serta tidak memproduksi suatu hal dengan produk fisik. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang memiliki tujuan untuk menolong, mempersiapkan dan mengatur baik berupa barang atau jasa. Pemberdayaan Masyarakat transformasi pelayanan publik juga mendorong pemberdayaan masyarakat dengan melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan, memberikan akses informasi yang lebih baik, dan meningkatkan partisipasi publik. Masyarakat dianggap sebagai mitra dalam penyediaan pelayanan dan memiliki peran aktif dalam menyampaikan kebutuhan dan masukan mereka. Peningkatan kualitas pelayanan transformasi pelayanan publik berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini melibatkan perbaikan proses pelayanan, pelatihan pegawai, peningkatan komunikasi dengan masyarakat, dan pemenuhan harapan masyarakat. Kualitas

pelayanan yang baik mencakup responsif, efektif, efisien, dan ramah masyarakat (Budiana et al., 2020).

Pelayanan publik mengakui pentingnya melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, pengembangan kebijakan, dan evaluasi layanan. Masyarakat menjadi mitra aktif dalam merancang dan menyediakan layanan yang lebih relevan dan responsif. Transformasi pelayanan publik mendorong kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam merancang, mengimplementasikan, dan memantau layanan publik. Ini melibatkan kemitraan publik-swasta, pengembangan solusi inovatif, dan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara efektif. Transformasi pelayanan publik menempatkan pengalaman pengguna sebagai prioritas utama. Hal ini mencakup pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan, harapan, dan preferensi masyarakat serta penyediaan layanan yang mudah diakses, ramah pengguna, dan memberikan solusi yang efektif. Transformasi pelayanan publik melibatkan perubahan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan yang berkualitas, transparansi, akuntabilitas, dan Sistem. Ini termasuk perubahan dalam sikap, perilaku, dan pola kerja di dalam pemerintahan untuk mencapai perubahan yang berkelanjutan. Transformasi pelayanan publik adalah upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan pengiriman dan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi, melibatkan masyarakat, dan mengubah cara kerja pemerintah. Tujuan utamanya adalah menciptakan sistem pelayanan

yang lebih responsif, efisien, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat (Hans, 2022).

Pelayanan publik memiliki tujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau organisasi publik, serta mendorong partisipasi yang lebih aktif dari masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan melibatkan teknologi, pemberdayaan masyarakat, peningkatan kualitas, simplifikasi prosedur, dan peningkatan transparansi, transformasi pelayanan publik diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan mendukung tercapainya pembangunan yang berkelanjutan. Transformasi pelayanan publik mengacu pada perubahan yang signifikan dalam cara pelayanan publik diselenggarakan dan diberikan kepada masyarakat. Menurut Doramia Lumbanraja (2020) bahwa Transformasi pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan responsivitas pelayanan agar lebih relevan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Transformasi pelayanan publik sering kali melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan. Contohnya adalah implementasi *e-government* atau pemerintahan elektronik, di mana layanan publik disediakan secara digital melalui platform online atau aplikasi mobile, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi dengan pemerintah.

Transformasi pelayanan publik juga melibatkan perubahan dalam pola pikir dan budaya kerja dalam organisasi pelayanan publik. Ini termasuk peningkatan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, peningkatan partisipasi publik, dan peningkatan akuntabilitas organisasi pelayanan publik terhadap masyarakat. Yani (2017) mengemukakan beberapa tujuan transformasi pelayanan publik antara lain: Meningkatkan kepuasan masyarakat transformasi pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini meliputi peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, dan peningkatan kepuasan masyarakat

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi inti dari pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Namun, dalam prakteknya, terdapat berbagai hambatan yang dapat menghambat tercapainya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas. Hambatan dalam pelayanan publik dapat berasal dari berbagai faktor, baik dari internal maupun eksternal organisasi pelayanan. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi aspek birokrasi, sumber daya, aksesibilitas, kompetensi pegawai, partisipasi masyarakat, transparansi, dan kondisi sosial dan budaya.

Birokrasi yang rumit, dengan prosedur yang panjang dan kompleks, sering kali menjadi hambatan dalam pelayanan publik. Ketidakjelasan prosedur, tumpang tindih tugas dan tanggung jawab, serta kelembagaan

yang kaku dapat menghambat efisiensi dan responsivitas pelayanan. (Rangan, 2020) mengemukakan bahwa yang menjadi faktor kendala dalam pelayanan seperti keterbatasan sumber daya seperti anggaran yang terbatas, infrastruktur yang kurang memadai, dan kekurangan tenaga kerja dapat menghambat penyediaan pelayanan publik yang optimal. Kurangnya pegawai, peralatan yang kurang memadai, atau kurangnya dana operasional dapat mempengaruhi kualitas dan ketersediaan pelayanan.

Keterbatasan aksesibilitas fisik maupun digital juga dapat menjadi hambatan terimplementasinya e-government dalam kegiatan pelayanan publik. Jarak yang jauh, kurangnya transportasi publik, atau kurangnya konektivitas internet dapat menyulitkan masyarakat untuk mengakses pelayanan dengan mudah. Kurangnya kesadaran dan keterampilan pegawai dalam melayani masyarakat juga dapat menjadi hambatan. Ketidakmampuan pegawai untuk berkomunikasi dengan baik, kurangnya empati, atau kurangnya pengetahuan tentang prosedur dan kebijakan dapat menghambat pengalaman positif bagi masyarakat. Partisipasi masyarakat yang rendah dalam proses pengambilan keputusan, pengawasan, dan evaluasi pelayanan publik juga dapat menghambat akuntabilitas responsivitas pelayanan, kurangnya partisipasi masyarakat menyampaikan masukan atau keluhan, serta kurangnya saluran partisipasi yang efektif, dapat menjadi kendala.

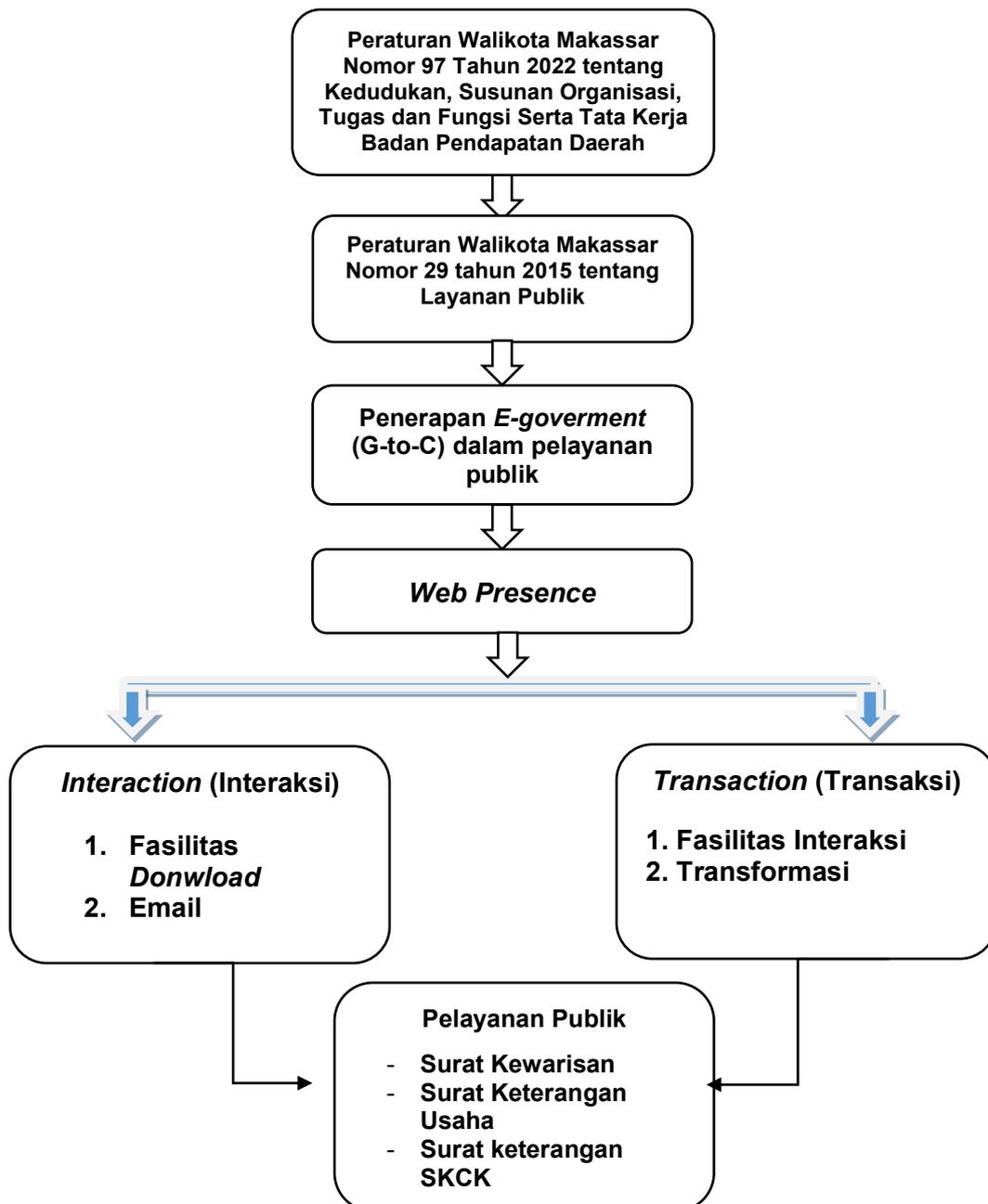
Ketidaktransparanan dalam pengelolaan pelayanan publik atau adanya praktik korupsi juga dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menghambat akses yang adil dan merata terhadap pelayanan publik. Kurangnya integritas dalam penyelenggaraan pelayanan juga dapat menjadi hambatan. Selain itu, kondisi sosial dan budaya seperti ketidaktahuan, ketakutan, atau ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga dapat menjadi hambatan dalam mengakses dan memanfaatkan pelayanan publik. Norma-norma budaya yang tidak mendukung partisipasi masyarakat atau rendahnya tingkat literasi juga dapat menjadi kendala. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, penting bagi pemerintah dan lembaga terkait untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Reformasi kebijakan, peningkatan kapasitas pegawai, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dapat menjadi langkah-langkah penting dalam mengatasi hambatan pelayanan publik.

Proses birokrasi yang panjang, berbelit-belit, dan kompleks sering kali membuat proses pelayanan menjadi lambat dan membingungkan. Ketidakjelasan prosedur, persyaratan yang berlebihan, serta tumpang tindih tugas dan tanggung jawab antarinstansi dapat menghambat efisiensi dan responsivitas pelayanan publik. *Kedua*, keterbatasan sumber daya menjadi hambatan penting dalam pelayanan publik. Kurangnya anggaran, infrastruktur, dan tenaga kerja yang memadai dapat mempengaruhi kualitas dan ketersediaan pelayanan publik.

2.5 Kerangka Pikir

Alur pada penelitian ini, sebagai berdasarkan gambaran tinjauan pustaka diatas yakni:

Gambar 2.6 Kerangka Pikir



Sumber: Olah Penulis, 2023