

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Paradigma manajemen pelayanan publik banyak melalui perubahan signifikan dari waktu ke waktu, dimulai dari pendekatan klasik Weberian hingga munculnya konsep New Public Service oleh Denhardt. Kemunculan New Public Management (NPM) dilatarbelakangi oleh keinginan untuk menghapus praktik monopoli dalam pelayanan publik yang dinilai tidak efisien oleh lembaga atau pejabat pemerintah (Meutia, 2017). Selain itu, struktur birokrasi yang cenderung boros, tidak efektif, menurunnya kualitas layanan, minimnya perhatian terhadap pengembangan sumber daya manusia, serta rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur negara turut menjadi pemicu. Birokrasi tradisional sering kali mengesampingkan kepentingan masyarakat, menghambat inovasi, dan lebih fokus pada kepentingan internal (Dahri, 2022).

Menurut Osbourne dan Gaebler (1992), model pemerintahan yang muncul pada masa industrialisasi ditandai dengan karakteristik birokrasi yang lamban, terpusat, serta terlalu terpaku pada aturan, regulasi, dan sistem komando yang hierarkis—yang pada akhirnya tidak berjalan secara efektif (Dahri, 2022). Pola birokrasi semacam ini menghasilkan kinerja yang rendah karena terlalu menekankan pada prosedur dan minim inovasi. Oleh karena itu, birokrasi ideal sebagaimana dijelaskan dalam tipe Weber perlu ditransformasikan menuju bentuk yang lebih modern (digital), yang mampu merespons secara adaptif terhadap dinamika demokrasi dan perkembangan teknologi.

Birokrasi atau pemerintahan dikenal sebagai sistem dengan tugas atau kewenangan yang bersifat hierarkis (Yunitasari, 2019). Untuk meningkatkan kinerja birokrasi, struktur hierarkis tersebut perlu disederhanakan dan dibuat lebih fleksibel, di mana setiap jenjang memiliki kewenangan diskresi yang terukur dan inovatif, namun tetap

berada dalam pengawasan yang ketat—baik oleh publik maupun oleh lembaga pengawasan independen yang dapat dimintai pertanggungjawaban. Bila birokrasi tidak diberi ruang untuk melakukan diskresi secara terukur dan inovatif, hal ini dapat berdampak pada rendahnya produktivitas kerja dan berpotensi menimbulkan penyalahgunaan wewenang. Secara teoritis, Weber menjelaskan bahwa birokrasi memiliki sistem pembagian kerja yang terstruktur (Yunitasari, 2019). Pembagian kerja ini penting agar kinerja birokrasi dapat diukur secara jelas dan ketat dalam suatu sistem evaluasi menuju pencapaian kinerja yang optimal.

Sistem birokrasi modern yang berbasis digital berkaitan erat dengan pelayanan yang dirancang secara spesifik, dengan pembagian tugas yang jelas (Yunitasari, 2019). Untuk mencapai hasil kerja yang optimal, setiap tugas yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik (transparansi). Selain itu, dalam birokrasi modern diperlukan prosedur yang jelas dan sistematis serta kinerja yang didorong dengan pemberian penghargaan (reward) dan hukuman (punishment) yang objektif, guna meningkatkan produktivitas birokrasi. Weber mengatakan bahwa birokrasi modern tidak memerlukan kontrol operasi yang ketat melalui sistem peraturan yang rigid (Yunitasari, 2019). Namun, untuk mencapai hasil yang baik, birokrasi harus didorong oleh inovasi, baik dalam sistem teknologi maupun dalam pelayanan, sehingga layanan yang diberikan dapat berjalan secara konsisten dan berkelanjutan.

Untuk meningkatkan kinerja birokrasi, khususnya dalam hal pengembangan sumber daya manusia, seharusnya promosi tidak hanya didasarkan pada senioritas atau jasa, sebagaimana disarankan oleh Huff, T (1999), melainkan juga harus didasarkan pada hasil kerja yang terukur serta kompetensi yang diseleksi melalui proses yang melibatkan berbagai pihak terkait yang dapat memberikan penilaian

objektif. Sistem birokrasi menurut Weber cenderung memfokuskan perhatian pada atasan daripada pada masyarakat yang seharusnya dilayani, karena sistem pelayanan digital yang mengutamakan desentralisasi sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik. Praktik birokrasi yang terpusat, seperti yang dijelaskan oleh Weber, justru memperkuat sentralisasi yang semakin menguasai masyarakat yang harus dilayani, sehingga menciptakan birokrasi yang terlalu kuat dalam menentukan seleksi dan perekrutan pegawai, yang rentan terhadap praktik penyimpangan seperti kolusi, korupsi, dan nepotisme (KKN).

Sistem rekrutmen pejabat pemerintah masih didasarkan pada hubungan kolega, kemitraan, atau bahkan faktor suka atau tidak suka, yang memperkuat birokrasi dalam memilih stakeholders untuk mengisi posisi tertentu, meskipun posisi tersebut tidak sesuai dengan standar kualifikasi objektif yang ditetapkan oleh birokrasi Weber. Menempatkan stakeholders pada posisi strategis dalam pemerintahan hanya karena kedekatan pribadi, senioritas, atau jasa, bukan berdasarkan kompetensi yang jelas, akan menghasilkan sistem pelayanan publik yang tidak transparan terhadap masyarakat. Karakteristik birokrasi ideal menurut Weber, sebagaimana dikutip oleh Yunitasari (2019), dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem kewenangan yang bersifat hierarkis;
2. Pembagian kerja yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur;
3. Spesifikasi tugas yang jelas untuk setiap orang yang bekerja dalam organisasi;
4. Kode etik disiplin dan prosedur yang jelas serta teratur;
5. Pengendalian operasional melalui sistem aturan yang diterapkan secara konsisten;

6. Penerapan kaidah-kaidah umum secara konsisten pada setiap kasus spesifik;
7. Seleksi pegawai berdasarkan kualifikasi yang ditentukan secara objektif;
8. Sistem promosi yang didasarkan pada senioritas, prestasi, atau kombinasi keduanya.

Pendekatan birokrasi Weber yang dikenal sebagai Old Public Administration dianggap kurang efektif dalam meningkatkan kinerja birokrasi, khususnya dalam hal pelayanan publik. Kritik terhadap model ini mencakup sifat birokrasi yang berlebihan, kaku, dan terlalu menitikberatkan pada proses daripada hasil akhir. Banyak pihak menilai bahwa kinerja birokrasi dengan model tradisional ini sangat rendah. Oleh karena itu, model tersebut perlu digantikan dengan model manajemen sektor publik berbasis digital yang lebih beragam, seperti Manajerialisme, Manajemen Publik Baru, Administrasi Publik Berbasis Pasar, Pemerintah Kewirausahaan, Tata Kelola. Tujuan dari penerapan model manajemen sektor publik digital ini adalah untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Sebaliknya, model klasik Old Public Administration dalam praktik pelayanan dikenal sangat birokratis, lamban, kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, boros, serta lebih fokus pada prosedur dan proses daripada hasil. Panjangnya rantai birokrasi juga menyebabkan layanan menjadi semakin jauh dari masyarakat.

Model klasik Old Public Administration (OPA) telah mengalami transformasi menuju sistem pelayanan publik berbasis digital yang lebih mengutamakan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Perubahan ini tercermin dalam perkembangan konsep New Public Management (NPM) menurut Christensen (2011), yang kemudian berkembang menjadi New Public Service (NPS) sebagaimana dijelaskan oleh Dahri (2022), dan selanjutnya memasuki era New

Public Governance (NPG) seperti yang diuraikan oleh Hasthoro (2016). NPG memandang pelayanan publik sebagai jaringan pluralistik yang menitikberatkan pada hubungan antara organisasi dan lingkungan sekitarnya, dengan penekanan pada negosiasi nilai sebagai mekanisme alokasi sumber daya melalui jaringan dan kontrak rasional, serta mengedepankan sistem layanan yang terbuka dan fleksibel. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, baik model klasik (OPA), NPM, NPS, maupun NPG, pemerintah tetap memegang peranan sentral. Peran ini semakin krusial dalam konteks layanan publik berbasis digital melalui penerapan E-Governance. E-Governance dalam menciptakan pemerintahan yang memiliki tata Kelola yang lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan pelayanan Masyarakat menggunakan media teknologi informasi yaitu internet.

Masing-masing model manajemen publik memiliki peran dan otoritas kewenangan yang berbeda, terutama ketika model New Public Governance (NPG) diterapkan dalam pengelolaan pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, pengembangan E-Government dilaksanakan melalui empat tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap pematangan, tahap pemantapan, dan tahap pemanfaatan. Pada tahap akhir, E-Government telah berkembang menjadi sistem yang mampu menyediakan layanan terintegrasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat secara efektif.

Berdasarkan perkembangan implementasi E-Government di Indonesia, dapat disimpulkan bahwa situs web E-Government masih belum optimal dalam mendukung pelaksanaan sistem ini, karena mayoritas situs instansi pemerintah masih berada pada tahap pematangan. Banyak di antaranya yang hanya berfungsi sebagai media informasi satu arah, belum sepenuhnya menyediakan fitur interaktif atau layanan daring yang memudahkan masyarakat untuk bertransaksi secara digital. Keterbatasan dalam hal infrastruktur

teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta kurangnya integrasi antar platform menjadi tantangan utama dalam mewujudkan E-Government yang benar-benar efektif dan efisien di berbagai tingkatan pemerintahan, baik pusat maupun daerah.

Dalam kondisi seperti ini, media sosial menjadi alternatif strategis yang mulai dimanfaatkan secara luas oleh pemerintah dalam rangka mengimplementasikan prinsip-prinsip E-Government. Media sosial memiliki karakteristik yang memungkinkan penyampaian informasi dilakukan secara real-time dan menjangkau khalayak luas tanpa batasan geografis. Selain itu, platform ini juga membuka ruang dialog yang lebih terbuka antara pemerintah dan masyarakat, sehingga dapat memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah. Fungsi media sosial sebagai sarana menerima umpan balik, kritik, maupun keluhan masyarakat memberikan kontribusi besar dalam perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Suryadharma, 2017).

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong popularitas E-Government, mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber daya publik. Secara global, berbagai negara berupaya mengembangkan E-Government dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial, politik, budaya, dan geografis mereka. Negara-negara seperti Estonia, Korea Selatan, dan Singapura menunjukkan bahwa implementasi E-Government yang komprehensif dapat meningkatkan efisiensi birokrasi, memperluas akses layanan publik, dan meminimalkan korupsi melalui sistem yang transparan dan terintegrasi.

Bagi Indonesia, penerapan E-Government bukan hanya soal digitalisasi layanan, tetapi juga mencakup transformasi tata kelola

pemerintahan secara menyeluruh, termasuk perubahan budaya birokrasi, sistem kerja, dan pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan utama dari implementasi E-Government tetap berfokus pada peningkatan kualitas kinerja pemerintahan, khususnya dalam hal pelayanan publik yang mudah diakses, cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, E-Government diharapkan tidak hanya menjadi simbol kemajuan teknologi, tetapi benar-benar memberikan manfaat nyata dan berkelanjutan bagi masyarakat luas

Penerapan E-Government dengan strategi yang dirancang di tingkat daerah menjadi langkah kunci untuk mewujudkan Good Governance. Good Governance dapat tercapai melalui sistem jaringan informasi berbasis internet yang terintegrasi antara pemerintah pusat dan daerah, yang merupakan syarat utama untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam aktivitas pemerintahan. Selain itu, sistem ini mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan efisiensi pelaksanaan otonomi daerah. Pada dasarnya, tujuan Good Governance adalah menciptakan tata kelola pemerintahan yang adil dan merata, melalui kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, lembaga sosial, dan sektor swasta.

Paradigma tata pemerintahan yang baik atau *good governance* menekankan pentingnya hubungan yang setara dan saling menghargai antara institusi negara dan masyarakat. Dalam prinsip ini, pemerintah tidak lagi berperan sebagai penguasa tunggal, melainkan sebagai fasilitator yang terbuka terhadap partisipasi aktif masyarakat dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik. Semua pihak yang terlibat, baik dari unsur pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat sipil, diharuskan saling memahami aktivitas, kepentingan, dan perspektif masing-masing dengan membuka ruang dialog yang konstruktif. Dialog ini menjadi instrumen penting untuk

membangun kepercayaan, meredam konflik kepentingan, serta menciptakan mekanisme komunikasi yang inklusif dan demokratis.

Melalui proses dialog yang partisipatif, diharapkan dapat tercipta konsensus dan sinergi dalam pelaksanaan program-program tata kelola pemerintahan yang baik di masyarakat. Konsensus ini tidak hanya menghasilkan kesepakatan dalam kebijakan, tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, sinergi antara pemerintah dan masyarakat menjadi pondasi penting dalam menciptakan kebijakan yang responsif, berkeadilan, dan berkelanjutan.

Peran Media Sosial dalam Tata Kelola Pemerintahan Media digital, terutama media sosial, semakin memperkuat paradigma ini dengan menyediakan platform terbuka dan luas bagi masyarakat untuk mengemukakan aspirasi, kritik, dan usulan terkait kebijakan publik secara langsung dan real-time. Perubahan ini mencerminkan transisi dari komunikasi searah ke komunikasi dua arah yang lebih interaktif dan partisipatif antara pemerintah dan warga. Pentingnya partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan diperkuat oleh tingginya tingkat penetrasi media sosial di Indonesia. Menurut laporan We Are Social yang dirilis pada Januari 2019, sekitar 150 juta orang, atau 56% dari populasi Indonesia, aktif menggunakan media sosial (Savitri, 2021). Angka ini menegaskan potensi besar media sosial sebagai saluran komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat.

Memanfaatkan media sosial secara optimal, pemerintah dapat membangun sistem komunikasi publik yang transparan, efisien, dan akuntabel. Di sisi lain, masyarakat juga semakin diberdayakan untuk berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan, pengawasan, dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah. Dalam kerangka *good*

governance, kolaborasi yang didasarkan pada prinsip keterbukaan, partisipasi, dan akuntabilitas ini menjadi kunci keberhasilan dalam mewujudkan pemerintahan yang demokratis, adil, dan berorientasi pada kepentingan rakyat.

Pengendalian pelayanan publik dilakukan secara bertahap mulai dari tingkat struktur atas, sehingga peran E-Government dalam penyelenggaraan layanan publik mulai mengurangi dominasi sistem kewenangan yang bersifat hierarkis. Dalam proses ini, keterlibatan sektor swasta muncul sebagai alternatif penyedia layanan, yang mendorong inovasi dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dalam pelayanan publik berbasis digital (E-Government). Dengan penerapan E-Government, peran pemerintah dalam menjalankan layanan publik secara manual semakin berkurang, karena masyarakat kini juga berperan aktif sebagai pengawas sekaligus partisipan dalam proses pelayanan tersebut.

Model pelayanan publik berbasis E-Government dirancang untuk mengatasi kompleksitas dan keterbatasan kinerja pelayanan sektor publik yang sudah ketinggalan zaman. Model New Public Service (NPS) dan New Public Management (NPM) tidak saling bertentangan, melainkan saling melengkapi guna mencapai peningkatan kualitas layanan publik. Transformasi ini sejalan dengan tuntutan zaman yang mengharuskan birokrasi pemerintah menjadi lebih efisien dan efektif. Perubahan ini juga mencerminkan respons terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang dapat diakses secara jarak jauh dengan lebih praktis. Sebelumnya, evaluasi kinerja birokrasi lebih banyak berfokus pada aspek input seperti anggaran, jumlah pegawai, dan regulasi yang berlaku dalam sistem pelayanan klasik yang masih dilakukan secara manual.

Evaluasi terhadap pelayanan publik berbasis E-Government menitikberatkan pada hasil keluaran (output), manfaat (outcome), serta dampak nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam konteks birokrasi modern, baik pendekatan *New Public Service* (NPS) maupun *New Public Management* (NPM) tidak lagi memisahkan secara kaku antara proses dan hasil, serta tidak menempatkan birokrasi sebagai pusat kekuasaan dalam layanan publik. Sebaliknya, pelayanan publik diposisikan sebagai tanggung jawab kolektif antara aparatur negara dan masyarakat, dengan semangat membangun transparansi serta mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Meski demikian, menurut studi yang dilakukan oleh Political and Economic Risk Consultancy (PERC) yang berbasis di Hong Kong, kinerja birokrasi Indonesia dinilai masih lemah dan belum menunjukkan perbaikan berarti. Hal ini disebabkan oleh sistem birokrasi yang relatif stagnan dan belum banyak berubah sejak tahun 1999.

Pada tahun 1999, Political and Economic Risk Consultancy mengklasifikasikan Indonesia sebagai negara dengan tingkat korupsi tertinggi di kawasan ASEAN, dengan skor 9,91 untuk korupsi dan 9,09 untuk kronisme (dengan skala 0 sebagai yang terbaik dan 10 sebagai yang terburuk). Pada tahun berikutnya, tahun 2000, skor Indonesia sebesar 8,0 menunjukkan tidak adanya perubahan berarti dari tahun sebelumnya. Penilaian tersebut didasarkan pada pengalaman dan persepsi ekspatriat yang menjadi responden, yang menilai bahwa banyak pejabat tinggi pemerintah masih menyalahgunakan jabatan mereka untuk keuntungan pribadi dan orang-orang dekatnya.

Buruknya kinerja birokrasi memberikan dampak negatif terhadap kemajuan, pembangunan, dan daya saing bisnis di Indonesia. Berdasarkan Human Development Index (HDI) yang diterbitkan UNDP pada 2004, Indonesia menempati posisi ke-111 dari 177 negara, sedikit lebih tinggi dibandingkan Vietnam, tetapi jauh tertinggal dari Singapura

dan Malaysia. Rendahnya kinerja birokrasi ini dipengaruhi oleh banyaknya hambatan administratif yang kerap dialami oleh negara berkembang. Selain itu, jumlah pegawai yang berlebihan, dengan banyak di antaranya kurang terlatih atau tidak berpengalaman, turut memperburuk situasi (Hariandja, 2002). Birokrasi di Indonesia belum mampu memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi terhadap hasil kerja sektor publik, sehingga mendorong perubahan menuju pelayanan publik berbasis digital. Oleh sebab itu, pengembangan kinerja birokrasi dilakukan melalui penerapan sistem layanan digital yang berfokus pada manajemen kinerja (*performance-based management*) dalam pelayanan publik.

Manajemen berbasis kinerja (*performance-based management*) merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada pengukuran hasil akhir (*outcome*) sebagai indikator utama keberhasilan, bukan semata-mata pada aspek masukan (*input*) atau keluaran (*output*). Pendekatan ini menuntut agar setiap kebijakan, program, dan kegiatan birokrasi diorientasikan pada pencapaian tujuan strategis yang memberikan dampak nyata dan berkelanjutan bagi masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya dilihat dari seberapa banyak kegiatan yang dilakukan, tetapi dari sejauh mana kegiatan tersebut membawa perubahan positif bagi kualitas hidup masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, birokrasi di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan kultural yang menghambat tercapainya manajemen berbasis kinerja secara optimal. Selama ini, birokrasi pelayanan publik dinilai belum mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang menginginkan layanan cepat, transparan, dan akuntabel. Akibatnya, muncul berbagai permasalahan yang dikenal sebagai patologi birokrasi, yaitu penyimpangan atau perilaku menyimpang dari prinsip-prinsip ideal birokrasi yang seharusnya dijalankan.

Menurut Hasyem (2020), salah satu akar persoalan dalam birokrasi publik adalah sikap dan perilaku birokrat yang seringkali tidak berorientasi pada pelayanan masyarakat. Alih-alih mengedepankan kepentingan publik, para birokrat justru kerap dipengaruhi oleh kepentingan pribadi atau kelompok tertentu yang memiliki agenda tersembunyi (*vested interests*). Hal ini menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien, penuh prosedur berbelit, dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Komitmen pemerintah untuk mewujudkan negara kesejahteraan (*welfare state*) tercermin dalam mandat UUD 1945, khususnya melalui penerapan kebijakan desentralisasi. Kebijakan ini mulai diatur dalam UU No. 22 Tahun 1999, diperbaiki melalui UU No. 32 Tahun 2004, dan diperbarui dengan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Tujuan desentralisasi adalah untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik dengan memberikan sebagian wewenang kepada pemerintah daerah di tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Otonomi yang lebih besar ini diharapkan dapat memacu pembangunan dan memastikan kesejahteraan masyarakat yang lebih merata. Kebijakan ini juga bertujuan untuk memperkuat partisipasi publik dan memberdayakan masyarakat dalam tata kelola daerah, sehingga membangun kolaborasi antara pemerintah dan warga untuk menghasilkan layanan yang transparan, responsif, dan akuntabel. Oleh karena itu, desentralisasi bukan sekadar pelimpahan tugas administratif, melainkan strategi penting untuk memperkuat pemerintahan yang lebih sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan lokal.

Langkah strategis yang ditempuh oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan konsep negara kesejahteraan (*welfare state*) secara tegas tertuang dalam amanat Undang-Undang Dasar 1945. Implementasi amanat tersebut diwujudkan melalui kebijakan desentralisasi yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada

masyarakat. Kebijakan desentralisasi ini awalnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, kemudian mengalami revisi melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, dan terakhir disempurnakan dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Inti dari kebijakan ini adalah peningkatan mutu pelayanan publik dengan cara mendelegasikan sebagian besar kewenangan dan tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan kepada pemerintah daerah, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Dengan memberikan otonomi yang lebih luas kepada daerah, pemerintah berharap dapat mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat secara lebih efektif dan efisien. Selain itu, desentralisasi juga dimaksudkan untuk memperkuat pemberdayaan masyarakat serta meningkatkan keterlibatan aktif publik dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pelayanan, sehingga tercipta sinergi yang harmonis antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan publik secara lebih responsif dan akuntabel.

Upaya pemerintah untuk mewujudkan konsep negara kesejahteraan (welfare state) secara nyata tercermin dalam amanat Undang-Undang Dasar 1945, salah satunya melalui pelaksanaan kebijakan desentralisasi. Proses ini dimulai dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, yang kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, dan akhirnya diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah. Pada intinya, desentralisasi bermakna pelimpahan sebagian kewenangan dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada pemerintah daerah, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Dengan memberikan ruang kewenangan yang lebih luas kepada pemerintah daerah, diharapkan percepatan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat terwujud

secara efektif melalui peningkatan mutu pelayanan publik, penguatan kapasitas pemerintah daerah, serta peningkatan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pemerintahan. Pendekatan ini juga diarahkan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih demokratis, transparan, dan akuntabel, sehingga mampu menjawab kebutuhan serta aspirasi masyarakat dengan responsif.

Melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, negara mampu mewujudkan tujuan kesejahteraan serta kemakmuran rakyat, sesuai dengan nilai-nilai dan cita-cita kemerdekaan Indonesia. Secara hukum, pelayanan publik mencakup penyediaan barang dan jasa, serta berbagai layanan administratif seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), izin gangguan, izin mendirikan bangunan (IMB), dan surat izin usaha perdagangan (SIUP). Untuk memastikan efektivitas pelaksanaan layanan tersebut sekaligus meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengawasan, pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2007 tentang Ombudsman yang bertugas melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik di berbagai bidang.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Keputusan ini menegaskan bahwa penyelenggaraan layanan publik yang efektif harus berpedoman pada sejumlah prinsip penting, seperti kesederhanaan, kejelasan prosedur, kepastian hukum, ketepatan waktu, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan fasilitas dan infrastruktur, kemudahan akses, disiplin, kesopanan, keramahan, serta kenyamanan bagi penerima layanan. Sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan upaya peningkatan mutu layanan, pemerintah juga memberlakukan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang

Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Tingkat kunjungan serta pemanfaatan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang dipengaruhi oleh beragam faktor yang saling berkaitan. Faktor-faktor tersebut meliputi latar belakang pendidikan masyarakat, tingkat pengetahuan yang dimiliki, sikap dan kepercayaan individu terhadap manfaat serta urgensi layanan perpustakaan. Selain itu, ketersediaan fasilitas pendukung seperti sarana dan prasarana yang memadai juga menjadi penentu penting dalam mendorong minat masyarakat untuk menggunakan layanan. Perilaku dan kebiasaan masyarakat dalam mengakses layanan, aksesibilitas lokasi perpustakaan, serta dukungan dari keluarga turut berperan signifikan dalam meningkatkan intensitas penggunaan layanan tersebut. Seiring dengan bertambahnya jumlah dan variasi jenis layanan yang disediakan, perilaku dan sikap petugas dalam melayani masyarakat juga berpotensi mengalami penyesuaian guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna yang semakin dinamis dan beragam.

Layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang telah mengadopsi sistem digital berbasis E-Government. Berdasarkan data laporan tahunan, terlihat adanya tren peningkatan jumlah kunjungan masyarakat dari tahun 2020 hingga 2023. Fenomena ini menunjukkan bahwa terdapat berbagai faktor yang memengaruhi preferensi masyarakat dalam menggunakan layanan yang tersedia di instansi tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan adalah: **“Bagaimana Pelayanan Publik yang Berbasis Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang”**

1.2 Tinjauan Teori

Istilah "pelayanan" berasal dari kata dasar "layan," yang secara umum diartikan sebagai tindakan membantu atau menyediakan sesuatu yang dibutuhkan oleh pihak lain. Dalam kehidupan sosial maupun profesional, setiap individu pasti memerlukan pelayanan guna memenuhi berbagai kebutuhan yang ada. Bahkan, terdapat pandangan yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, sebab sejak manusia hidup bermasyarakat, kebutuhan terhadap pelayanan telah menjadi hal yang mendasar dan penting (Sinambela, 2022). Ruang lingkup pelayanan sangat luas, mencakup aspek-aspek mendasar seperti layanan kesehatan dan pendidikan, hingga layanan administratif yang lebih spesifik dalam ranah pemerintahan dan sektor publik. Oleh karena itu, pelayanan tidak hanya dipahami sebagai pemberian barang atau jasa secara fisik, melainkan juga mencakup pemenuhan kebutuhan emosional, sosial, dan psikologis masyarakat, yang pada akhirnya berdampak terhadap kualitas hidup.

Istilah "publik" yang berasal dari bahasa Inggris *public*, telah diserap ke dalam bahasa Indonesia dengan arti yang serupa, yaitu sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan bersama atau masyarakat luas. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu bentuk layanan yang bersifat kolektif dan melibatkan berbagai pihak yang bekerja sama untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara adil, efisien, dan transparan. Pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga membutuhkan keterlibatan aktif dari masyarakat sebagai penerima layanan sekaligus pengawas terhadap mutu dan integritas pelayanan yang diberikan.

Seiring perkembangan zaman dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan, pelayanan publik kini mengalami transformasi menuju pendekatan yang lebih partisipatif, akuntabel, dan berbasis teknologi. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan

perubahan ini melalui inovasi pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai konsep pelayanan publik menjadi kunci dalam merancang sistem layanan yang berdaya guna dan berkelanjutan demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Beberapa ahli memberikan pandangan yang lebih mendalam mengenai konsep pelayanan publik dalam konteks pemerintahan modern. (Kurniawan, 2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, dengan menerapkan berbagai metode modern, termasuk pemanfaatan teknologi digital seperti E-Government, yang pelaksanaannya harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini, E-Government dianggap sebagai instrumen penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat secara lebih merata.

Gagasan ini diperkuat oleh pandangan Junaris (2022), yang menekankan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh jenis jasa yang disediakan oleh negara, baik dalam bentuk barang maupun layanan, yang pada hakikatnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta lembaga pelaksana lainnya seperti BUMN dan BUMD. Pelayanan tersebut tidak hanya ditujukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat, tetapi juga berperan penting dalam mendukung pelaksanaan regulasi dan peraturan perundang-undangan secara maksimal.

Sementara itu, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dengan tujuan memberikan manfaat nyata kepada kelompok masyarakat tertentu. Ia menegaskan bahwa pelayanan tidak selalu menghasilkan produk fisik, namun dapat juga berbentuk layanan non-material yang memberikan kepuasan sosial dan psikologis kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik

tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan material, tetapi juga berperan penting dalam menciptakan rasa keadilan, kenyamanan, dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Keseluruhan pandangan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan komponen esensial dalam proses pembangunan nasional dan peningkatan kesejahteraan rakyat.

Merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dipahami sebagai seluruh aktivitas layanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan—baik perseorangan, kelompok masyarakat, maupun institusi—serta menjalankan ketentuan hukum yang berlaku. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak terbatas pada proses administratif semata, melainkan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari peran negara dalam memastikan terpenuhinya hak-hak fundamental setiap warga negara.

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud konkret dari peran negara dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan hak-hak dasar warga negara, seperti hak atas pendidikan, kesehatan, keamanan, administrasi kependudukan, serta berbagai kebutuhan sosial lainnya. Melalui pelayanan publik yang efektif dan efisien, negara berusaha memastikan bahwa seluruh warga dapat mengakses layanan secara adil dan merata tanpa diskriminasi, sehingga tercipta masyarakat yang sejahtera dan berdaya.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur penting dalam menilai kinerja suatu pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kualitas layanan yang baik mencerminkan profesionalisme aparatur pemerintah, transparansi proses, akuntabilitas pelaksanaan, serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga berkontribusi pada

peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah, mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan, dan memperkuat legitimasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, pelayanan publik bukan hanya aspek teknis birokrasi, tetapi juga merupakan indikator utama dalam upaya membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik tidak hanya terbatas pada pemerintah pusat dan daerah, tetapi juga mencakup Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), serta lembaga-lembaga independen yang bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi pelayanan publik. Artinya, tanggung jawab penyediaan layanan kepada masyarakat tidak hanya berada di tangan lembaga pemerintahan konvensional, melainkan juga melekat pada institusi lain yang memiliki kewenangan dan sumber daya dalam menyelenggarakan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan keterlibatan berbagai pihak, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Pengguna layanan publik sendiri merupakan masyarakat atau badan hukum yang menerima layanan dari berbagai instansi pemerintah tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik harus mengikuti standar yang jelas dan terukur guna menjamin mutu layanan yang diberikan, sekaligus memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berlangsung sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Standar pelayanan yang baik menjadi pedoman wajib yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan serta berfungsi sebagai alat kontrol bagi masyarakat agar dapat mengawasi dan menilai kualitas layanan yang diterima.

Proses penyusunan standar pelayanan merupakan tahapan krusial dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam proses ini, tidak hanya instansi pemerintah yang memiliki peran sentral, tetapi juga diperlukan partisipasi aktif dari masyarakat dan berbagai pemangku kepentingan lainnya, seperti organisasi masyarakat sipil, akademisi, pelaku usaha, serta kelompok-kelompok yang mewakili penerima layanan. Keterlibatan berbagai pihak ini penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang disusun benar-benar mencerminkan kebutuhan nyata di lapangan serta dapat menjawab berbagai tantangan yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Hal ini bertujuan untuk mendapatkan masukan yang relevan sekaligus membangun komitmen bersama dalam peningkatan kualitas layanan. Melalui proses dialog dan konsultasi yang terbuka, penyusunan standar pelayanan dapat menjadi sarana untuk memperkuat transparansi, meningkatkan rasa memiliki terhadap kebijakan yang dihasilkan, serta mendorong akuntabilitas penyelenggara layanan. Pendekatan partisipatif ini juga mencerminkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), di mana masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai objek, tetapi juga sebagai subjek yang aktif dalam proses perumusan kebijakan publik.

Pendekatan ini memastikan bahwa pelayanan publik tidak semata-mata mengutamakan kepentingan pemerintah atau penyelenggara, melainkan juga memperhatikan kebutuhan, harapan, serta aspirasi masyarakat sebagai penerima layanan. Sebagaimana dikemukakan oleh (Parasuraman, Zeithaml, & L., 2008), pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang dibangun atas dasar kepercayaan, komunikasi dua arah, dan komitmen bersama antara pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang adil, merata, dan berkualitas tinggi.

Secara teoritis, tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat krusial. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada kualitas pelayanan prima, yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta diselenggarakan dengan mekanisme yang mudah dipahami masyarakat. Proses pelayanan harus dilaksanakan secara jelas tanpa ada informasi yang disembunyikan, sehingga setiap penerima layanan mengetahui secara pasti persyaratan dan tahapan yang harus ditempuh untuk memperoleh layanan tersebut.
2. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap keputusan dan tindakan dalam proses pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, serta tidak menimbulkan kerugian atau ketidakadilan bagi masyarakat.
3. Kondisional adalah pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi dan kapasitas baik pemberi layanan maupun penerima layanan, dengan tetap mengedepankan prinsip efisiensi dan efektivitas. Pemberi layanan perlu menilai situasi dan kebutuhan agar proses pelayanan dapat berjalan optimal sesuai kemampuan para pihak yang terlibat.
4. Partisipatif adalah pelayanan yang mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik. Hal ini mencakup mendengarkan aspirasi, kebutuhan, serta harapan

masyarakat untuk kemudian dijadikan bahan dalam perancangan kebijakan dan layanan yang lebih responsif dan efektif.

5. Kesamaan Hak adalah pelayanan yang diberikan tanpa diskriminasi terhadap siapa pun, terlepas dari suku, ras, agama, golongan, atau status sosial. Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mengakses dan mendapatkan layanan publik secara adil.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban adalah pelayanan yang menjunjung tinggi keadilan dengan mempertimbangkan secara seimbang antara hak penerima layanan dan kewajiban pemberi layanan dalam menjalankan tugasnya. Prinsip keadilan ini penting agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan dalam proses pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang kompleks dan dinamis, yang melibatkan berbagai pihak dengan peran dan tanggung jawab masing-masing. Tidak hanya menjadi tugas pemerintah semata, pelayanan publik juga melibatkan lembaga-lembaga independen, badan usaha milik negara dan daerah, serta sektor swasta yang diberi mandat atau kewenangan untuk melaksanakan sebagian fungsi pelayanan publik yang tidak sepenuhnya dapat ditangani secara langsung oleh pemerintah. Keterlibatan sektor non-pemerintah ini menjadi penting dalam rangka memperluas cakupan, meningkatkan efisiensi, serta mempercepat pemenuhan kebutuhan masyarakat akan layanan yang berkualitas, merata, dan mudah diakses.

Terdapat tiga unsur utama yang menjadi fondasi dalam pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada hasil. Pertama adalah organisasi penyelenggara layanan, seperti Pemerintah Daerah, yang bertugas merancang, mengimplementasikan, serta mengevaluasi pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi ini harus memiliki struktur, sumber daya manusia, dan sistem kerja yang mendukung terwujudnya

pelayanan prima. Kedua adalah penerima layanan, yakni individu, kelompok masyarakat, maupun organisasi yang memiliki kepentingan terhadap layanan yang diberikan. Kebutuhan, ekspektasi, dan umpan balik dari penerima layanan ini menjadi tolok ukur keberhasilan dan relevansi suatu pelayanan. Ketiga adalah tingkat kepuasan penerima layanan sebagai pelanggan, yang mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kualitas, kecepatan, kemudahan, dan keadilan dalam menerima pelayanan publik.

Ketiga unsur ini saling berkaitan dan membentuk suatu ekosistem pelayanan yang ideal, di mana keberhasilan suatu pelayanan publik sangat ditentukan oleh harmonisasi antara penyedia layanan, kebutuhan penerima, dan kualitas hasil layanan. Oleh karena itu, kolaborasi, transparansi, serta komitmen untuk terus melakukan perbaikan menjadi elemen penting dalam membangun sistem pelayanan publik yang adaptif dan responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Sebagai salah satu instansi pemerintah daerah, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang memiliki peran strategis dalam mendukung upaya pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Lembaga ini tidak hanya bertanggung jawab atas pengelolaan informasi, dokumen, dan arsip daerah, tetapi juga menyediakan layanan informasi dan literasi kepada masyarakat yang menjadi bagian penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam rangka meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang terus melakukan berbagai upaya perbaikan dan inovasi, salah satunya melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, modernisasi fasilitas, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi.

Salah satu langkah strategis yang diambil adalah mengubah pola pikir dan sistem kerja menuju penerapan E-Government. Transformasi ini

dilakukan sebagai respon terhadap tuntutan zaman dan perkembangan teknologi yang menuntut penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih terbuka, cepat, dan efisien. Melalui implementasi E-Government, diharapkan proses pelayanan yang sebelumnya memakan waktu lama dan bersifat manual dapat digantikan dengan sistem digital yang lebih transparan, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan teknologi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari digitalisasi arsip, sistem informasi layanan perpustakaan, hingga platform komunikasi yang memungkinkan interaksi dua arah antara instansi dan masyarakat.

Dalam konteks ini, pemerintah daerah, termasuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang, diharapkan mampu memberikan akses layanan publik yang lebih luas, mudah, dan cepat bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip good governance, yang menekankan pada pentingnya kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan keadilan dalam setiap proses pelayanan. Dengan landasan regulasi yang berdasarkan dari undang-undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang tersebut yang dimana dalam PP Nomor 24 tahun 2014 ini lebih spesifik ke standar pelayanan di perpustakaan yang bermula dari pasal 23 sampai dengan pasal 30. Dengan terus mendorong perubahan menuju pelayanan yang berbasis digital dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, instansi ini berperan penting dalam membentuk tata kelola pemerintahan yang modern, profesional, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

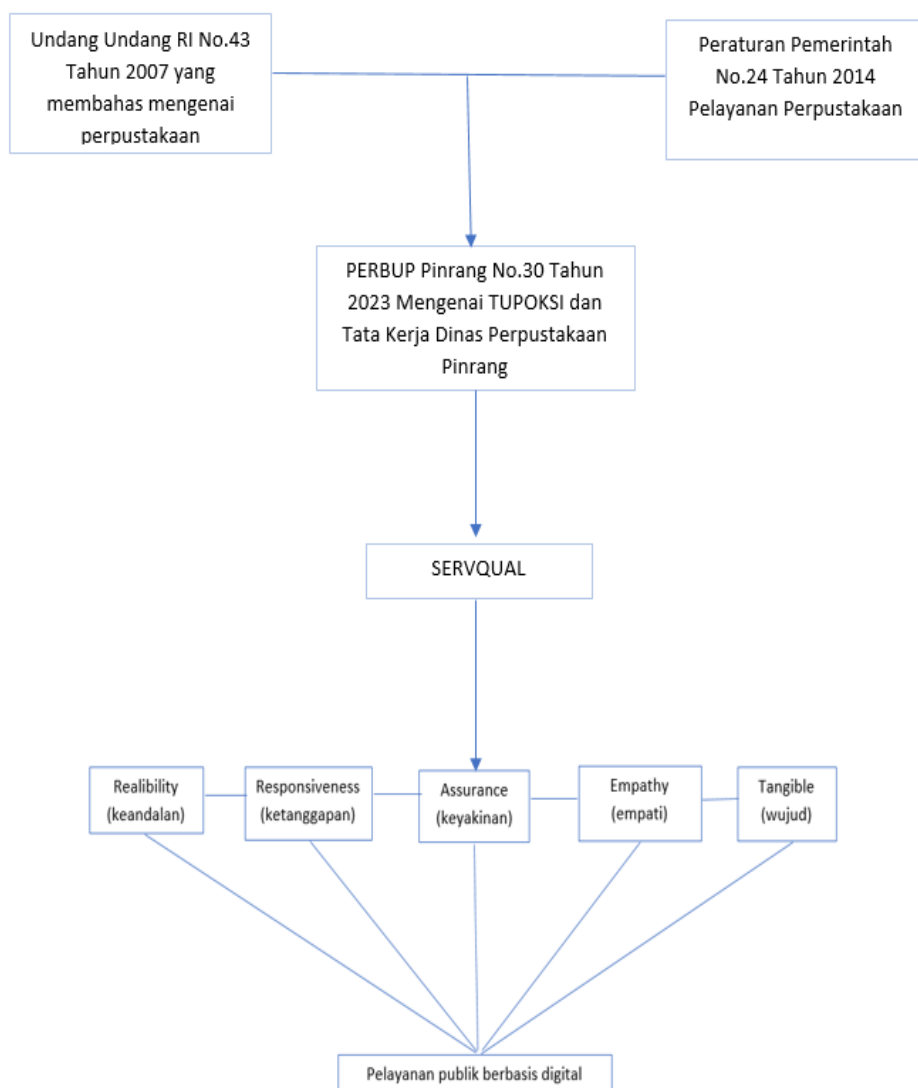
Indikator kualitas pelayanan publik modern yang disarankan oleh (Parasuraman et al., 2008) mencakup lima determinan utama, yaitu:

1. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan untuk memberikan layanan berbasis E-Government yang tepat waktu dan dapat dipercaya, dengan hasil yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh penyelenggara layanan.
2. Ketanggapan (Responsiveness) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan, sehingga setiap masalah yang muncul dapat segera diatasi dengan efektif.
3. Keyakinan (Assurance) merupakan pengetahuan yang memadai serta sikap sopan dan profesional dari pegawai yang memberikan layanan, yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.
4. Empati (Empathy) ialah kepedulian yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan, dengan memahami dan merespon kebutuhan mereka secara personal dalam pelayanan E-Government.
5. Berwujud (Tangibles) adalah kualitas fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan E-Government, yang harus dirancang dengan baik agar mudah diakses dan memberikan pengalaman layanan yang menyenangkan bagi masyarakat.

Dengan penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik seperti yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang, proses layanan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Digitalisasi ini memungkinkan masyarakat untuk memperoleh layanan tanpa harus datang langsung ke kantor, menghemat waktu, tenaga, dan biaya, serta mengurangi potensi hambatan administratif yang selama ini kerap menjadi keluhan publik. Inisiatif ini juga mendukung terwujudnya sistem pemerintahan berbasis teknologi informasi yang adaptif dan sejalan dengan tuntutan era digital.

Penggunaan E-Government dalam pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk menyederhanakan prosedur administrasi, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih responsif dan modern. Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga akurat, dapat dipertanggungjawabkan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini diharapkan dapat memperbaiki kualitas hidup masyarakat melalui kemudahan dalam mengakses informasi dan layanan, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara dengan menciptakan ruang interaksi yang lebih terbuka dan partisipatif, untuk lebih jelasnya yaitu:

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir



1.2.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dilakukan memberikan batasan yang diteliti. Fokus peneliti berfungsi untuk memberikan Batasan dalam suatu penelitian, khususnya proses pengambilan data yang relevan. Fokus pada penelitian ini adalah Pelayanan Publik berbasis Digital di Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang berdasarkan 5 determinan kualitas layanan publik modern. Berdasarkan indikator pelayanan publik, terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik modern yang rincikan (Parasuraman et al., 2008), yaitu:

1. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan untuk memberikan layanan berbasis E-Government yang tepat waktu dan dapat dipercaya, dengan hasil yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh penyelenggara layanan.
2. Ketanggapan (Responsiveness) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan, sehingga setiap masalah yang muncul dapat segera diatasi dengan efektif.
3. Keyakinan (Assurance) merupakan pengetahuan yang memadai serta sikap sopan dan profesional dari pegawai yang memberikan layanan, yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.
4. Empati (Empathy) ialah kepedulian yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan, dengan memahami dan merespon kebutuhan mereka secara personal dalam pelayanan E-Government.
5. Berwujud (Tangibles) adalah kualitas fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan E-Government, yang harus dirancang dengan baik agar mudah diakses dan memberikan pengalaman layanan yang menyenangkan bagi masyarakat.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan keterangan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana pelayanan publik berbasis digitalisasi

(*E-Government*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Publik terkait Pelayanan publik berbasis digitalisasi (*E-Government*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

A. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan memperluas dan menambah pengetahuan peneliti serta referensi peneliti selanjutnya berdasarkan aspek penelitian.

B. Bagi Pemerintah

Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman dan sebagai contoh dan motivasi untuk

pemerintah Kabupaten Pinrang sehingga dapat menerapkan pelayanan publik (*E-Government*).

C. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat secara langsung untuk meningkatkan pelayanan publik (*E-Government*) berbasis digital di Kabupaten Pinrang bahkan meningkatkan kesadaran masyarakat, partisipasi masyarakat umum untuk merealisasikan pelayanan publik.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan memahami gejala yang tidak memerlukan kuantifikasi. Menurut John W. Creswell dalam buku *Research Design*, penelitian kualitatif merupakan:

“Metode penelitian kualitatif adalah salah satu metode untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami pada makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan”.

Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya penting yakni yang mengajukan pertanyaan, prosedur, mengumpulkan data-data dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data. Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Siapapun yang terlibat dalam bentuk penelitian ini harus menerapkan cara pandang penelitian yang bergaya induktif, berfokus pada makna individu, serta menerjemahkan kompleksitas persoalan”. (Creswell 2013). Metode kualitatif mempunyai pendekatan yang lebih beragam dalam penelitian akademis ketimbang metode kuantitatif. Meskipun proses sama, prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa teks, bahkan gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi penelitian yang berbeda-beda juga. Menulis bagian metode proposal penelitian kualitatif mewajibkan pembaca berpendidikan sesuai dengan maksud

penelitian, menyebutkan rancangan khusus dengan hati-hati merefleksikan peran peneliti dalam penelitian, dan menggunakan daftar jenis sumber data yang tidak ada habisnya. Menggunakan protokol khusus untuk merekam data, menganalisis informasi melalui berbagai langkah analisis, menyebutkan pendekatan mendokumentasikan validasi data yang dikumpulkan, (Creswell, 2013).

2.2 Desain Penelitian

Menurut Creswell (2013), pendekatan kualitatif memiliki 5 (lima) bentuk desain yaitu, *narrative, phenomenology, grounded theory, ethnography, and case study*.

Dalam penelitian akan menggunakan desain penelitian studi kasus, "Studi kasus

adalah desain penyelidikan yang ditemukan di banyak bidang, terutama evaluasi, peneliti mengembangkan analisis dalam tentang suatu kasus, seringkali program,

peristiwa, aktivitas, proses dan satu atau lebih individual" (Creswell, 2013). Metode penelitian studi kasus (*Case study*) adalah salah satu jenis penelitian yang dapat menjawab beberapa *issue* ataupun objek akan suatu fenomena terutama di dalam cabang ilmu sosial. Berdasarkan (Yona, 2006), terdapat beberapa langkah dalam

mendesain studi kasus, seperti: menentukan, menjabarkan pertanyaan penelitian, memilih, desain, instrumen penelitian, menentukan teknik pengumpulan data dan melakukan pengumpulan data, analisa data, dan mempersiapkan pelaporan akhir penelitian dengan menggunakan studi kasus di penelitian dapat mengeksplorasi secara mendalam tentang pelayanan publik yang berbasis digital (*E-*

Government) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Informan Penelitian

Pada penelitian kualitatif manusia adalah instrumen utama dalam penelitian, menurut (Fauzi, 2012), mengatakan Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan di dalam penelitian ini merujuk kepada individu atau aktor yang memiliki pemahaman mendalam tentang topik penelitian dan secara aktif terlibat dalam subjek yang sedang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2014) informan penelitian meliputi:

1. Informan kunci (*Key Informant*) merupakan mereka mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan adalah mereka yang mampu memberikan informasi walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Penulis mengambil *key informant* dan informan utama untuk penelitian ini, berikut adalah table *key informant* dan informasi utama dalam penelitian ini:

Tabel 2. 1 Informan Penelitian

No	Keterangan	Key Informant	Informan Utama
1.	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang	1	
2.	Kepala Bidang Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan Dan Minat Baca Perpustakaan	1	
3.	Pustakawan Ahli Muda	1	
4.	Masyarakat		3
5.	Mahasiswa		3
	Total	3	6

2.3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian berlokasi di dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang.

2.3.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari observasi, wawancara informan

dan *Focus-Group Discussion* (FGD) yang dianggap mengetahui dan memahami pelayanan publik berbasis digital (*E-Government*) di Dinas Perpustakaan

dan Kearsipan Kabupaten Pinrang.

2. Data Sekunder

Data sekunder di dalam penelitian ini diperoleh secara tidak langsung berupa

data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis digitalisasi (*E-Government*) di Kantor

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang.

2.3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung dilapangan untuk memperoleh data dengan melihat fenomena-fenomena tentang berbagai aspek yang terkait dengan instansi pemerintah di Kabupaten Pinrang terkait pelayanan publik berbasis digital

(*E-Government*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang.

2. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Penulis menggunakan *in-depth interview* atau wawancara mendalam agar dapat memperoleh informasi dengan lebih detail dan spesifik.

3. Telaah dokumen

Telaah dokumen yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen yang berhubungan perpustakaan dan kearsipan ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kabupaten Pinrang dengan tujuan berguna mendapatkan data-data

sekunder yang digunakan saat di dalam menganalisis permasalahan, yaitu yang berhubungan dengan keberhasilan penggunaan pelayanan

publik berbasis digital (*E-Government*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pinrang.

4. Focus-Group Discussion (FGD)

Menurut (Tanamal, dkk, 2021) "*Focus group discussion*" kerap kali digunakan sebagai pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang isu-isu sosial. Metode bertujuan untuk mendapatkan data dari kelompok individu yang sengaja dipilih dari sampel yang representatif secara statistik populasi yang lebih luas. Meskipun penerapan metode ini dalam penelitian konservasi telah luas, tidak ada penilaian kritis terhadap penerapan teknik. Selain itu, tidak adanya yang mudah adalah teknik diskusi yang sering digunakan kepada pendekatan kualitatif, dalam pelayanan publik berbasis digital (*E-Government*), peneliti mengumpulkan sebuah kelompok dan membahas topik secara spesifik. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode FGD untuk mengumpulkan informasi secara mendalam.

2.3.5 Teknik Analisis Data

Menurut (Hashimow, 2015) yang menyatakan bahwa untuk bisa menentukan kebermanaknaan data atau informasi diperlukan pengertian mendalam, kecerdikan, kreativitas, kepekaan konsep, pengalaman dan dari *expertise* peneliti. Kualitas hasil analisis data kualitatif sangat tergantung pada faktor-faktor tersebut. Analisis data selama pengumpulan data membawa peneliti berpikir tentang data dan mengembangkan strategi untuk mengumpulkan data-data yang baru. Selanjutnya (Hashimow, 2015) mengemukakan "Analisis data kualitatif berkaitan erat dengan

analisis wacana. Akan tetapi, karena analisis wacana adalah bidang studi yang luas, kami menganalisis jenis wacana tertentu yang kami anggap kunci untuk

memahami makna tindakan sosial: wacana argumentatif.

Artikel disusun sebagai berikut: 1) Di bagian pertama kami menyajikan ikhtisar model dan tahapan analitis yang disiratkan model. 2) Pada bagian kedua kami

mengembangkan setiap tahap model melalui Studi empiris, menyajikan argumen narasumber yang diwawancarai mengenai perilaku lalu lintas mereka. 3) Pada bagian ketiga kami menguraikan kesimpulan kami". analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data,

penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lengkap sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari

catatan tertulis saat di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama

proyek berorientasi penelitian kualitatif berlangsung, selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi, yang selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugusgugus, membuat partisi, membuat

memo). Reduksi data/transformasi berlanjut terus sesudah penelitian dilapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data adalah bagian dari analisis.

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

2. Penyajian Data

(Miles & Huberman, 1994) membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan ada penarikan Kesimpulan dan

pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu metode yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang

meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang yang berguna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang

mudah untuk diraih. Dengan demikian seorang penganalisis melihat yang sedang terjadi, dan menentukan apakah dapat menarik kesimpulan yang benar atau terus melangkah melakukan analisis menurut saran yang penyajiannya sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut (Miles & Huberman, 1994) hanyalah sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data yang lain

harus diuji kebenarannya, kekokohannya, dan kecocokan, yakni yang merupakan validitas. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dipertanggungjawabkan.