

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan negara kesatuan yang berbentuk republik, oleh karena itu negara Indonesia pemerintahan yang berdasar pada asas-asas yang dijunjung demi kelangsungan pemerintahan yang baik. Seiring dengan perkembangan di negara ini maka sistem pemerintahan pun ikut berkembang dalam beberapa hal, dalam hal itu pemerintah berinisiatif untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sehingga mendorong pemerintah daerah untuk melakukan penerapan *E-Government* di beberapa sistem pemerintahan negara Indonesia salah satunya adalah pelayanan publik.¹

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.² Pelayanan publik bisa diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh pemerintah ke masyarakat yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, oleh karena itu dibutuhkan hubungan atau interaksi secara langsung oleh masyarakat dengan pemerintah.

Dengan itu pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah untuk melayani masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang sudah disebutkan dalam Undang-Undang. Pelayanan publik ini mengatur beberapa pelayanan contohnya pengadaan jasa, penyaluran barang, pemberian informasi publik secara terbuka, pembuatan identitas, pelayanan administrasi yang dilakukan oleh salah satu badan instansi.³

Adapula beberapa tantangan yang terjadi dirana pelayanan publik, permasalahan yang sering terjadi diantaranya ialah kurangnya efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan menjadi lebih lambat dan masyarakat yang melakukan pelayanan akan menjadi menumpuk,

¹ Nasrullah, "Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)", Jurnal Jusiti, Program Studi

² Pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

³ <https://samsat-sungailiat.babelprov.go.id/content/pelayanan-publik-%E2%80%9C-apa-dan-mengapa-ada-pelayanan-publik-%E2%80%9D> diakses dari website Samsat Sungailiat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tanggal 5 oktober 2022 pukul 17.35 WITA.

kurang nya sumber daya yang diberikan baik dari segi sumber daya manusia, anggaran serta teknologi yang disediakan, kurangnya transparansi antara pemerintah dan masyarakat sehingga minimnya informasi yang prosedur, biaya serta hasil dari pelayanan yang didapatkan.

Dikarenakan dengan banyaknya keluhan oleh masyarakat mengenai sistem pemerintahan dan sistem pelayanan publik yang menyebabkan keraguan masyarakat atas kinerja sistem pelayanan publik . Untuk mengatasi keraguan tersebut pemerintah memperbaiki kualitas penyelenggaraan sistem pelayanan publik agar menjadi lebih baik, sebab fungsi utama pelayanan publik ialah untuk melayani masyarakat. Salah satu dari prinsip *good governance* ialah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, oleh karena itu aparatur negara diharapkan untuk melaksanakan tugasnya serta bertanggung jawab secara efektif dan efisien.⁴

Salah satu usaha untuk mendukung sistem pelayanan publik yang berkualitas adalah penetapan prinsip *good governance* atau tata pemerintahan yang baik dalam sistem pemerintahan provinsi Sulawesi Selatan yang sudah di terapkan di beberapa dinas pada Provinsi Sulawesi Selatan, *good governance* merupakan usaha pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik yang sampai saat ini sudah berkembang mengikuti perubahan dari tahun ke tahun.

Perkembangan teknologi di Indonesia semakin berkembang dengan pesat, oleh karena itu perkembangan ini juga berdampak dalam kehidupan sehari-hari manusia dengan lebih memudahkan segala hal dalam melaksanakan kegiatannya dengan efisien dan efektif, saat ini internet atau perkembangan teknologi telah mengubah tata cara dalam berbagai hal contohnya dengan pengelolaan data, informasi, berbicara, berpendapat, menyampaikan maksud, mendapatkan respon maupun mengambil keputusan berdasarkan informasi yang di dapatkan.⁵

Oleh karena itu perkembangan teknologi komunikasi yang ada telah merubah alur komunikasi dominan yang sebelumnya terasa berlangsung satu arah antara pemerintah ke masyarakat, sehingga pemerintah berinisiatif untuk membuat perubahan dalam mekanisme kerja pemerintah dengan menggunakan pengelolaan informasi dan strategi komunikasi menggunakan jaringan internet.

Electronic government atau *E-Government* merupakan penggunaan jaringan internet dalam rana pemerintahan Indonesia untuk berkomunikasi serta melayani secara langsung masyarakat Indonesia dalam pelayanan publik dan lain-

⁴ Listriyanti Palangda, "Penerapan Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan

⁵ Fitria Untari, 2018, "*Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)*", Skripsi, Sarjana Sosial Politik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang, hlm.

lain untuk mempermudah terjadinya hubungan timbal balik secara digital antara pemerintah dan masyarakat.⁶

Pelaksanaan sistem *E-Government* ini sudah berjalan dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.⁷ *E- Government* mempunyai tujuan yaitu untuk meningkatkan akses dan hubungan antara pemerintah dalam bidang pelayanan publik, meningkatkan akses pemberian informasi secara publik kepada masyarakat, menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik serta memberi saran.⁸

E-Government sudah digunakan di beberapa sistem pemerintahan, salah satunya di bidang pelayanan publik, Tujuan dari implementasi *E-Government* pada pelayanan publik sendiri merupakan untuk mewujudkan konsep *good governance*, oleh karena itu pemerintah negara Indonesia menerapkan sistem *E-Government* ini pada pelayanan publik agar proses terjalannya pelayanan ini bisa menjadi lebih mudah efektif dan efisien.

Salah satu bentuk penyelenggaraan *E-Government* yaitu pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik (*e-procurement*). Hal tersebut merupakan wujud dari perubahan yang dilakukan karena banyaknya permasalahan yang terjadi dalam pengadaan barang/jasa pemerintah secara konvensional. Korupsi di sektor pengadaan barang/jasa menempati posisi tertinggi. Banyaknya modus korupsi yang terjadi pada pengadaan barang/jasa secara konvensional tersebut menunjukan bahwa masih buruknya sistem transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta tidak berjalannya sistem pencegahan yang efektif untuk meminimalisasi terjadinya praktek korupsi. Oleh karena itu, pada tahun 2010 Presiden Indonesia mengatur secara tegas dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/jasa Pemerintah, bahwa pengadaan barang dan jasa pemerintah diwajibkan dilakukan secara elektronik atau *e-procurement*, yaitu Pemerintah daerah Provinsi, Kabupaten/Kota wajib melakukan pengadaan barang/jasa secara elektronik (*e-procurement*).

Berdasarkan observasi awal, Dinas Pekerjaan Umum Pemerintah Kota Makassar telah melaksanakan proses *e-procurement* melalui aplikasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) sebagai wujud penerapan *E-Government*. Upaya mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel terus dilakukan.

⁶ <https://www.setneg.go.id/baca/index/e-government-inovasi-dalam-strategi-komunikasi> diakses dari website Kementerian Sekretariat Negara Indonesia pada tanggal 4 Oktober 2022 pukul 18.18 WITA.

⁷ Inpres No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan

⁸ Nasrullah, "Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)", *Jurnal Jusiti*, Program Studi Teknik Informatika STMIK Handayani Makassar, Februari 2017, hlm.

Salah satunya dalam implementasi kebijakan pengadaan barang/jasa pemerintah, dimana PA/KPA wajib mengumumkan Rencana Umum Pengadaan (RUP) pada Aplikasi LPSE sebelum melaksanakan tender. Namun prosedur penyusunan Rencana Umum kelihatannya kurang mendapat perhatian serius di Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Selatan. Padahal kewajiban mengumumkan RUP juga menjadi ranahnya UU 14/2008 tentang Keterbukaan dan Informasi Publik, karena kewajiban mengumumkan RUP dan tata caranya telah diatur dalam Perpres 54/2010 dan Perubahan Kedua Perpres No. 70 tahun 2012 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti untuk meneliti terkait “Penerapan E-Government atas Penggunaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Selatan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang dijelaskan diatas, dalam penelitian ini rumusan masalah difokuskan pada pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penerapan *E-Government* atas Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *E- Government* atas Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk memahami penerapan *E-Government* atas Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *E- Government* atas Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Dari penelitian ini diharapkan meberikan pemahaman mengenai pemanfaatan *E-Government* bagi kepentingan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Dari penelitian ini diharapkan memberikan Informasi mengenai efektivitas penerapan *E-Government* pada pelayanan publik.
3. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca dan penulis mengenai kebijakan pemerintah Kota Makassar.
4. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi kepada penelitian lainnya.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini dapat dilihat dari karya tulis ataupun hasil penelitian orang lain terdahulu, yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Agar mendapatkan beberapa data juga informasi untuk mendukung pelaksanaan penelitian ini. Berikut merupakan beberapa hasil karya tulis dari peneliti lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini:

1. Tulisan adalah skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2018 yang ditulis oleh Fitria Untari, dengan judul "PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM PAJAK

ONLINE (E-TAX) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang". Pembahasan pada skripsi ini membahas tentang bagaimana penerapan *E-Government* pada pelayanan publik di kota Malang dalam sistem pajak online (*E-Tax*) oleh karena itu dalam pembahasan ini penulis membahas tentang sistem pajak online dan bagaimana penerapan *E-Government* pada sistem ini. Walaupun inti topik dari skripsi Fitria Untari ini berbeda tetapi adapun kesamaan dasar hukum dengan penelitian ini yaitu Undang Undang No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik.

2. Tulisan adalah skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram tahun 2020 yang ditulis oleh Dinda Nursah Yanti dengan judul " KUALITAS

PELAYANAN MELALUI PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN LOMBOK BARAT

PADA TAHUN 2019". Pembahasan pada skripsi ini membahas tentang bagaimana perkembangan penerapan *E-Government* pada dinas kependudukan dan pendaftaran sipil di kabupaten Lombok barat oleh karena itu inti topik dari skripsi ini adalah perkembangan penerapan sistem *E- Government* pada pelayanan ini, dan apakah penerapan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara baik atau tidak. Walaupun inti topik dari skripsi Dinda Nursahyanti ini berbeda tetapi adapun kesamaan dengan penelitian ini yaitu dengan dasar hukum Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

3. Tulisan adalah skripsi Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau tahun

2020 yang ditulis oleh Kurniawati dengan judul “ ANALISIS PELAKSANAAN *E-GOVERNMENT* DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU”. Pembahasan pada skripsi ini membahas tentang bagaimana pelaksanaan sistem *E-Government* dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kota Pekanbaru oleh karena itu topik dari penulisan ini adalah bagaimana tata pelaksanaan sistem *E-Government* pada pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kota Pekanbaru. Walaupun topik dari penulisan ini berbeda tetapi ada kesamaan dengan penelitian ini yaitu bagaimana penerapan *E- Government* pada pelayanan publik

Nama Penulis : Fitria Untari	
Judul Tulisan : PENERAPAN <i>E-GOVERNMENT</i> DALAM PELAYAAAN PUBLIK MELALUI SISTEM PAJAK ONLINE (E-TAX) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang	
Kategori : Skripsi	
Tahun : 2018	
Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya	
Uraian Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan : Membahas penerapan <i>E-Government</i> pada pelayanan publik di kota Malang dalam sistem pajak online (<i>E-Tax</i>)	Mengevaluasi bagaimana sistem pajak online dan bagaimana penerapan <i>E-Government</i> pada sistem ini
Metode Penelitian : Kuantatif dan kualitatif	Hukum Empiris kuantitatif.
Hasil dan Pembahasan : Di lapangan masih banyak nya faktor penghambat yang terjadi	

Nama Penulis	: Dinda Nursah Yanti	
Judul Tulisan	: KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENERAPAN <i>ELECTRONIC GOVERNMENT</i> PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN LOMBOK BARAT PADA TAHUN 2019	
Kategori	: Skripsi	
Tahun	: 2019	
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Mataram	
Uraian Penelitian Terdahulu		Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan	: Membahas bagaimana perkembangan penerapan <i>E-Government</i> pada dinas kependudukan dan pendaftaran sipil di kabupaten Lombok barat	Mengevaluasi bagaimana perkembangan penerapan sistem <i>E-Government</i> pada pelayanan ini
Metode Penelitian	: Kuantitatif dan kualitatif	Kuantitatif dan Kualitatif.
Hasil dan Pembahasan	: Dari segi pandangan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi masih ada Faktor Penghambat	

Nama Penulis : Kurniawati	
Judul Tulisan : PELAKSANAAN <i>E- GOVERNMENT</i> DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKANBARU”.	
Kategori : Skripsi	
Tahun : 2020	
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Riau	
Uraian Penelitian Terdahulu	Rencana Penelitian
Isu dan Permasalahan : Membahas bagaimana pelaksanaan sistem <i>E-Government</i> dalam peningkaran pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kota Pekanbaru	Mengevaluasi bagaimana tata pelaksanaan sistem <i>E-Government</i> pada pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kota Pekanbaru
Metode Penelitian : Kuantatif dan kualitatif	Kuantitatif dan Kualitatif

Hasil dan Pembahasan	: Masih banyaknya masyarakat yang merasa pelayanan tersebut kurang maksimal	
----------------------	---	--

F. LANDASAN TEORI

Tinjauan pustaka pada dasarnya merupakan ringkasan atau rangkuman dan teori yang ditemukan dari sumber bacaan (literature) yang ada kaitannya dengan tema yang akan diangkat dalam penelitian. Kajian pustaka dalam penelitian ini meliputi kegiatan mencari, membaca, mengevaluasi, menganalisis dan membuat sintesis laporan-laporan penelitian dan teori, serta pendapat yang berhubungan dengan penelitian.

1. Pemerintahan Daerah

a. Pengertian Pemerintah Daerah

Pengertian pemerintahan atau government dalam bahasa Indonesia ialah pengarah dan administrasi yang berwenang dalam kegiatan masyarakat dalam sebuah negara, negara bagian maupun kota. Bisa juga diartikan sebagai lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian maupun kota.

Menurut W.S Sayre mendefinisikan pemerintah sebagai organisasi dari negara yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. Menurut David Apter mendefinisikan pemerintahan merupakan satuan anggota yang paling umum yang memiliki tanggung jawab tertentu untuk mempertahankan sistem yang mengcakupnya dan monopoli praktis yang menyangkut kekuasaan paksaan.⁹

Selanjutnya, Daerah merupakan lingkungan pemerintahan wilayah yang diartikan sebagai permukaan bumi, lingkungan kerja pemerintah, selingkup tempat yang dipakai untuk tujuan khusus, tempat – tempat sekeliling atau yang dimaksud

⁹ Inu Kencana Syafie, 2010, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Refika Aditama, Jakarta, hlm.11.

dalam lingkungan suatu kota.¹⁰ Secara keseluruhan maksud daerah dalam pemerintahan daerah ialah lingkungan atau wilayah pemerintah daerah untuk menjalankan kewajibannya atau tugasnya.

Oleh Karena itu menurut C.F Strong menyebutkan bahwa pemerintahan daerah adalah organisasi dimana diletakkan hak untuk melaksanakan kekuasaan berdaulat atau tertinggi. Pemerintah dengan arti merupakan sesuatu yang lebih besar dibandingkan dengan suatu badan atau kelompok.¹¹

Pada Undang – Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa Pemerintahan Daerah adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi seluas-luasnya dalam sistem prinsip dan Negara Republik Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Pemerintah Daerah yang merupakan penyelenggara pemerintahan nasional memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Kewenangan untuk mengurus dan mengatur rumah tangga ini mengandung tiga hal utama yaitu:¹²

- 1) Pertama, pemberian tugas dan wewenang untuk menyelesaikan suatu kewenangan yang sudah diserahkan kepada pemerintah daerah sebagai penyelenggara
- 2) Kedua, pemberian kepercayaan dan wewenang untuk memikirkan, mengambil inisiatif dan menetapkan sendiri tata cara penyelesaian tugas
- 3) Ketiga, dalam upaya memikirkan pemerintah mengambil inisiatif dan mengambil keputusan tersebut dan mengikut sertakan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung.

b. Wewenang Pemerintahan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata wewenang diartikan sebagai hak dan kekuasaan untuk bertindak, kekuasaan membuat keputusan, memerintah dan melimpahkan tanggung jawab kepada orang/badan lain.¹³

Dalam literatur hukum administrasi negara dijelaskan bahwa, istilah wewenang biasanya disepadankan dengan istilah kekuasaan. Kata wewenang berasal dari kata *authority* (inggris) dan *gezag* (belanda) dan adapun istilah kata

¹⁰ G.Setya Nugraha, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Surabaya, hlm.145.

¹¹ Fahmi Amrusi, 2012, *Hukum Pemerintah Daerah*, Nusamedia, Bandung, hlm.28.

¹² Setya Retnami, 2001, *Makalah Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Kantor Menteri Negara Otonomi Daerah Republik Indonesia, Jakarta, hlm.8.

¹³ Kamal Hidjaz, 2010, *Efektivitas Penyelenggaraan Kewenangan Dalam Sistem Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, Pustaka Refleksi, Makassar, hlm.35.

kekuasaan yaitu kata *power* (Inggris) dan *macht* (Belanda), oleh karena itu dapat disimpulkan perbedaan makna dan peggertian dari kata wewenang dan kekuasaan oleh karena itu kedua kata tersebut mempunyai makna dan arti yang berbeda. Keberadaan wewenang pemerintahan memiliki kedudukan yang sangat amatlah penting dalam hukum administrasi.¹⁴

c. Asas – Asas Pemerintah Daerah

Dalam pemerintah daerah dikenal tiga asas pokok yang biasanya digunakan, diantaranya yaitu asas desentralisasi, asas dekonsentrasi, asas tugas pembantuan. Perbedaan asas-asas tersebut dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur pemerintahan daerah merupakan temuan pembentuk undang-undang, konstitusi sendiri tidak mencakup asas-asas tersebut. Tujuan adanya asas ini tidak lain untuk menghindari kreasi-kreasi menyimpang dari makna dan tujuan daerah.¹⁵

1) Asas Sentralisasi

Asas yang selalu dianut dalam organisasi bahkan dalam organisasi apapun adalah sentralisasi, asas tersebut menentukan bahwa wewenang administrasi dan politik terdapat di puncak hierarki organisasi negara, dengan sentralisasi pembentukan kebijakan dilakukan oleh pemerintah dipuncak hierarki organisasi. Dalam konsep dinamis, sentralisasi berarti pemusatan kekuasaan atau wewenang, baik politik maupun admnisitrasi di puncak hierarki organisasi.¹⁶ Dalam konteks negara sebagai organisasi, secara teori maupun praktek setiap organisasi termasuk negara selalu menganut asas sentralisasi sejak kemunculannya. namun organisasi besar yang rumit biasanya diselenggarakan dengan asas sentralisasi. Karena jira hanya dianut asas sentralisasi maka niscaya penyelenggaraan berbagai fungsi yang dimiliki organisasi tersebut tidak sepeneuhnya efektif. oleh karena itu maka diperlukan juga asas desentralisasi.¹⁷

2) Asas Desentralisasi

Desentralisasi didefinisikan oleh beberapa para sarjana di Indonesia yaitu: Menurut RDG Kosoemahatmaja, secara harafiah desentralisasi berasal dari dua penggalan kata bahasa lain yaitu: de yang berarti lepas, centrum yang berarti pusat.

¹⁴ Aminuddin Ilmar, 106, *Hukum Tata Pemerintahan*, Prenamedia Group, Jakarta, hlm.101

¹⁵ Bagir Manan, 2005, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, Pusat Studi Hukum Ull, Yogyakarta, hlm.9.

¹⁶ Bhenyamin Hoessain, 2009, *Perubahan Model, Pola dan Bentuk Pemerintahan Daerah: Dari Era Orde Baru ke Era Reformasi*, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmus Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Jakarta, hlm. 169.

¹⁷ *Ibid* hlm. 102.

3) Asas Sentralisasi

asas yang selalu dianut dalam organisasi bahkan dalam organisasi apapun adalah sentralisasi, asas tersebut menentukan bahwa wewenang administrasi dan politik terdapat di puncak hierarki organisasi negara, dengan sentralisasi pembentukan kebijakan dilakukan oleh pemerintah dipuncak hierarki organisasi. Dalam konsep dinamis, sentralisasi berarti pemusatan kekuasaan atau wewenang, baik politik maupun administrasi di puncak hierarki organisasi. Dalam konteks negara sebagai organisasi, secara teori maupun praktek setiap organisasi termasuk negara selalu menganut asas sentralisasi sejak kemunculannya. Namun organisasi besar yang rumit biasanya diselenggarakan dengan asas sentralisasi. Karena jika hanya dianut asas sentralisasi maka niscaya penyelenggaraan berbagai fungsi yang dimiliki organisasi tersebut tidak sepenuhnya efektif. Oleh karena itu maka diperlukan juga asas desentralisasi.

4) Asas Desentralisasi

Desentralisasi didefinisikan oleh beberapa para sarjana di Indonesia yaitu: Menurut RDG Kosoemahatmaja, secara harafiah desentralisasi berasal dari dua penggalan kata bahasa lain yaitu: *de* yang berarti lepas, *centrum* yang berarti pusat. Makna lain dari desentralisasi adalah melepaskan diri dari pusat. Dalam makna ketatanegaraan, desentralisasi adalah penyerahan kekuasaan pemerintah dari pusat kepada beberapa daerah.

Desentralisasi merupakan *slaatkundige decentralisatie* (desentralisasi kenegaraan atau lebih sering disebut dengan desentralisasi politik, bukan *ambtelijke decentralisatie*, seperti halnya dekonstruksi).¹⁸ Menurut Bhenyamin Hoessein, desentralisasi adalah penyerahan wewenang oleh pemerintah kepada daerah yang otonom. indikator adanya desentralisasi yaitu:

- 1) Adanya pembentukan daerah otonom.
- 2) Penyerahan wewenang yang diserahkan adalah kewenangan mengatur dan mengurus dalam arti menetapkan dan melaksanakan kebijakan.
- 3) Yang disertai wewenang adalah daerah otonom.
- 4) Hubungan daerah otonom dengan pemerintah pusat adalah hubungan antar organisasi bukan hubungan hierarkis namun koordinatif. Terdapat beberapa istilah desentralisasi.

¹⁸ Ni'matul Huda, 2010, *Problematisasi Pembatalan Peraturan Daerah*, UII Press, Yogyakarta, hlm. 33.

Desentralisasi sering disebut *political decentralization* atau *desentralisasu* ketatanegaraan yang dimaksud dengan proses pemindahan kekuasaan politik dan pengambilan keputusan dari pemerintah pusat ke tingkat lokal dalam struktur pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk memberikan otonomi kepada unit-unit lokal dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan politik karena wewenang yang diserahkan adalah kewenangann politik untuk mengatur dan mengurus. Karena menciptakan teritorial baru maka disebut dengan desentralisasi teritorial. dekonsentrasi disebut desentralisasi administratif karena wewenang yang diberikan adalah wewenang administrasi. Desentralisasi menimbulkan *local self government* atau daerah otonom.

Negara yang menganut desentralisasi juga melaksanakan sentralisasi secara bersamaan. Menurut Alderfer, tidaklah dapat dikatakan suatu bangsa atau negara apabila segala sesuatunya diatur secara lokalitas belaka. Dalam organisasi berskala besar seperti negara Indonesia, penggunaan kedua asas tersebut tidaklah dapat dihindari. Werlin telah mengingatkan bahwa desentralisasi tak akan terjadi tanpa sentralisasi. Penyelenggara sentralisasi dan variasinya yakni dekonsentrasi terpecah dan sebagai suatu perwujudan atau pelaksanaan dari paham unitarisme, nasionalisme dan integrasi nasional. Sedangkan desentralisasi merupakan metode untuk mengakomodasikan kemajemukan, aspirasi, dan tuntutan masyarakat dalam batas-batas negara kesatuan¹⁹

Menurut Bayu Suraningrat hubungan antara sentralisasi dan desentralisasi merupakan pasangan yang tidak dapat dipisahkan, kedua asas ini saling berkaitan dan mempengaruhi. Tidak ada sentralisasi tanpa desentralisasi, makin luas sentralisasi makin sempit desentralisasi begitupun sebaliknya.²⁰ Senada dengan Bayu, Bhenyamin Hoessain berpendapat bahwa dianutnya asas desentralisasi dalam suatu negara tidak berarti ditinggalkannya asas sentralisasi, karena kedua asas tersebut tidak bersifat dikotomis, melainkan kontinum. Pada prinsipnya, tidak mungkin diselenggarakan desentralisasi tanpa sentralisasi. sebab, desentralisasi tanpa sentralisasi, akan menghadirkan disintegrasi.²¹

Sentralisasi dan desentralisasi tidak boleh di tetapkan sebagai suatu proses satu arah dengan tujuan tunggal karena adanya masalah perimbangan antara keduanya.²² Tujuan dalam penyelenggaraan desentralisasi, yakni pengurangan

¹⁹ Bhenyamin Hoessain, 2009, *Perubahan Model Pola dan Bentuk Pemerintahan Daerah: Dari Era Orde Bar uke Era Reformasi*, Departemen Ilmu Aministrasi dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Jakarta, hlm. 58-59.

²⁰ Joko Prakoso, 1984, *Kedudukan dan Fungsi Kepala Daerah deserta Perangkat Daerah Lanilla didalam Undang-Undang Pokok Pemerintahan Di Daerah*, Ghalia Indah, Jakarta, hlm. 73.

²¹ Ni'matul Huda, *Op. Cit*, hlm.35

²² Akhmad Khairuddin, 2010, *Fenomena Keadilan dalam Otonomi Daerah, Etnonasionalisme , dan Masa Depan Indonesia*, Yayasan Obor, Jakarta, hlm. 75.

beban pemerintah, tercapainya efisiensi dan efektifitas dalam layanan kepada masyarakat umum, penggunaan sumber daya yang lebih efektif, pemantapan perencanaan pembangunan dari bawah, peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan pembangunan. Disamping itu, tercapainya persatuan dan kesatuan nasional serta keabsahan politik pemerintah dengan memberikan kesempatan yang lebih besar kepada masyarakat untuk mengenai masalah yang dihadapi dan menyampaikannya kepada instansi pemerintah yang terkait. Sementara itu, Cornelis Lay mengatakan bahwa dengan desentralisasi pengaturan politik dan pemerintahan yang stabil dapat dilakukan.

Dengan desentralisasi dapat diakomodasikan *sharing of power, sharing of revenue*, dan penguat lokalitas, selain pengakuan dan penghormatan terhadap identitas daerah.²³ Dalam kaitannya dengan demokrasi, desentralisasi adalah strategi mendemokratisasikan sistem politik dan menyelaraskan pencapaian pembangunan berkelanjutan yang merupakan isu yang selalu ada dalam praktek administrasi publik. Berlawanan dengan sentralisasi dimana kekuasaan dan pengambilan keputusan berkonsentrasi pada pusat atau eselon atas.

Desentralisasi memperkenalkan *level* kekuasaan pemerintah yang lebih rendah atau dibawah dalam menentukan sejumlah isu yang langsung mereka perhatikan. Desentralisasi biasanya menyerahkan secara sistematis dan rasional pembagian kekuasaan, kewenangan dan tanggung jawab dari pusat kepada pinggiran, dari level atas pada level bawah, atau dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah.²⁴

1) Asas Dekonsentrasi

Menurut Bhenyamin Hoessein, dalam organisasi negara yang berskala besar dilihat dari luas wilayah dan besaran penduduk, disamping sentralisasi diselenggarakan pula asas dekonsentrasi. Menurut Logeman, dekonsentrasi merupakan pelimpahan tugas pemerintahan dari aparatur pemerintah pusat kepada pejabat-pejabat pusat yang lebih rendah tingkatannya secara hierarkis.²⁵ Menurut Amrah Muslimin, dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian dari kewenangan pemerintah pusat pada alat-alat pemerintah pusat yang ada di daerah.⁴⁰ Irawan Soejito menyatakan dekonstrasi sebagai pelimpahan kewenangan penguasa kepada pejabat bawahannya sendiri. Menurut Joeniarto, dekonsentrasi adalah pemberian

²³ Abdul Gaffar Karim, 2003, *Kompleksitas Persoalan Otonomi di Indonesia*, Pustaka Relaja, Yogyakarta,

²⁴ Ni'matul Huda, Op.Cit, hlm.35

²⁵ he Liang Ge, 1967, *Pertumbuhan Pemerintahan Daerah di Negara Republik Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta, hlm.21.

wewenang oleh pemerintah pusat atau pemerintah atasannya kepada alat-alat perlengkapan bawahan untuk menyelenggarakan urusan-urusannya yang terdapat di daerah.²⁶

Menurut Laica Marzuki, dekonsentrasi merupakan pelimpahan wewenang pemerintah pusat kepada daerah selaku wakil dan perangkat pusat di daerah. Rakyat tidak dibawa serta, dekonsentrasi berada di luar pengawasan atau kontrol badan perwakilan daerah (DPRD).²⁷ Dekonsentrasi pada dasarnya sebagai penghalusan dari pelaksanaan setralisasi dan desentralisasi pada masa orde baru, dengan asas dekonsentrasi pemerintah melalui aparatur pemerintahan dibawahnya seperti kementriandan instansi vertikal yang tersebar di berbagai pelosok tanah air atau presiden melimpahkan wewenang pemerintahan umum kepada wakil pemerintah. Wewenang yang dilimpahkan hanyalah wewenang untuk melaksanakan kebijakan. Dalam peraturan perundang-undangan wewenang yang dilimpahkan adalah wewenang untuk mengurus, sedangkan wewenang ,menetapkan kebijakan yang disebut dengan wewenang mengatur tetap berada di tanga pemerintah.

Hubungan antara pihak yang dilimpahi wewenang adalah hubungan internal organisasi. Wewenang yang dilimpahkan selalu dirinci oleh pihak yang melimpahkan wewenang. Baik dalam sentralisasi maupun dekonsentrasi urusan pemerintahannya tetap ditangan pemerintah. Kedua asas tersebut dimaksudkan untuk menciptakan keseragaman penyelenggaraan pemerintahan.²⁸

2) Asas Tugas Pembantuan

Dalam sistem pemerintahan lokal disamping desentralisasi dan dekonsentrasi, diselenggarakan pula tugas pembantuan (co-administration, co-government) oleh pemerintah kepada daerah otonom. Oleh karena itu berdasarkan asas ini, pemerintah menetapkan kebijakan makro, sedangkan daerah otonom membuat kebijakan mikro beserta implelementasinya.²⁹

Menurut Amriah Muslimin, madewind mengandung arti kewenangan pemerintah daerah menjalankan sendiri aturan - aturan dari pemerintah daerah yang

²⁶ Irwan Sudjito, 1990, *Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah*, Rieneka Cipta, Jakarta, hlm. 29.

²⁷ Laica Marzuki, 2005, *Berjalan-jalan Di Ranah Hukum*, Konsitusi Press, Jakarta, hlm.133.

²⁸ ibd. h. 169

²⁹ Sadu Wastiono, 2006, *Memahami Asas Tugas Pembantuan*, Fokus Media, Bandung, hlm. 19.

lebih tinggi tingkatannya. Kewenangan ini terkait dengan tugas untuk melaksanakan sendiri atas biaya dan tanggung jawab terakhir dari pemerintah tingkat atasan yang bersangkutan.

3) Pelayanan Publik

Hubungan antara masyarakat dengan pemerintah dalam suatu negara sangatlah penting karena syarat berdirinya suatu kenegaraan adalah adanya masyarakat, selain dari syarat adanya wilayah dan pengakuan dari negara lain. Oleh karena itu timbulnya suatu pelayanan publik dimana adanya hubungan antara masyarakat dengan pemerintah.

a. Pengertian Pelayanan

Menurut American Marketing Association Pelayanan pada dasarnya adalah penawaran kegiatan atau manfaat abstrak yang diberikan oleh suatu entitas kepada pihak lain tanpa adanya kepemilikan fisik, di mana proses produksinya mungkin terkait dengan produk fisik atau bahkan tidak terkait sama sekali.³⁰ Menurut Lovelock menyatakan bahwa: “service/pelayanan adalah produk yang tak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami”, artinya pelayanan merupakan produk yang tidak berwujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.³¹

b. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³²

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang maupun jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Menurut Dwiyanto menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi suatu hal penting untuk dapat mewujudkan good governance. Pelayanan publik adalah

³⁰ Dr. Rahman Mulyawan, 2016, Birokrasi dan Pelayanan Publik, UNPAD PRESS, Bandung, hlm. 32

³¹ *Ibid.*

³² Undang – Undang No.25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud ialah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, akta nikah, sertifikat tanah, dan sebagainya.³³

Pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan terhadap penerima layanan yang diberikan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau memenuhi keinginan, serta harapan penerima layanan. Oleh Karena itu pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan terhadap masyarakat berupa fasilitas – fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa serta non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat umum, pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terrealisasikan.

Banyak para ahli yang mendefinisikan pelayanan publik, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi public untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud ialah warga negara yang membutuhkan pelayanan public, seperti pembuatab KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, sertifikat tanah, izin mendirikan bangunan, dan sebagainya.³⁴

c. Jenis Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diklasifikasikan menjadi dua kategori yaitu pemerintah sebagai penyelenggara atau pemberi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Mengingat kebutuhan dan masalah yang dialami masyarakat berbeda beda maka jenis – jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat pun berbeda beda, menurut Kepuasan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No.63 Tahun 2003 yang mengelompokkan pelayanan publik menjadi tiga bagian yaitu: Kelompok Pelayanan Administrasi , Kelompok Pelayanan Barang, Kelompok Pelayanan Jasa.

Bentuk pelayan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

Pelayanan barang yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan beberapa macam bentuk atau produk barang yang dapat digunakan oleh publik, seperti tenaga listrik,

³³ Agus Dwiyanto, 2006, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm.136.

³⁴ Dwiyanto, A., *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006), hlm. 136.

air bersih, e-ktip, dan lain lain.

Pelayanan jasa yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan beberapa macam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain lain.

Pelayanan administratif yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan beberapa macam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan, dan lain lain.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa beberapa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda – beda, tergantung dari permasalahan yang dihadapi masing - masing masyarakat tersebut. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap masyarakat yang membutuhkan tanpa perbedaan. Setiap jenis pelayanan yang di tawarkan kepada masyarakat dapat berbeda beda sesuai dengan kebutuhannya, tetapi manajemen penyelenggaraan layanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.³⁵

d. Unsur – Unsur Pelayanan Publik

Adapun Unsur – Unsur dari Pelayanan Publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat , berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang/jasa.
2. Penerimaan layanan, yaitu masyarakat atau konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, yaitu memberikan layanan penyedia layanan harus mengacy kepada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

e. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik akan berubah seiring berkembangnya zaman, karena masyarakat bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah melakukan negosiasi dan mengkolaborasikan berbagai kepentingan masyarakat, sehingga pelayanan ini memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat umum. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang

³⁵ Agus Dwiyanto, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm.166.

bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat umum. Untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan public yang professional, ada beberapa azas – azas untuk meningkatkan kualitas pelayanan public tersebut yaitu:³⁶

1. Transparansi, yaitu ketebukaan dan kemudahan akses untuk seluruh lapisan masyarakat dan disediakan agar mudah dipahami serta memadai.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima dengan tetap berpedoman terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan bagaimana harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu tidak adanya diskriminatif atau adil dalam memberikan pelayanan secara profesional dan tidak memihak baik secara ras, suku, gender dan kelas sosial
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing – masing.

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat umum. Untuk mencapai tujuan tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan public yang professional, ada beberapa azas – azas untuk meningkatkan kualitas pelayanan public tersebut yaitu:³⁷

1. Transparansi, yaitu ketebukaan dan kemudahan akses untuk seluruh lapisan masyarakat dan disediakan agar mudah dipahami serta memadai.
2. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima dengan tetap berpedoman terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas.

³⁶ Sinambela, L.P, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta hlm.6

³⁷ Sinambela, L.P, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta hlm.6

4. Partisipatif, yaitu keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan bagaimana harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu tidak adanya diskriminatif atau adil dalam memberikan pelayanan secara profesional dan tidak memihak baik secara ras, suku, gender dan kelas sosial
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing – masing.

Asas – asas penyelenggaraan pelayanan publik pun diatur dalam Pasal 4 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu:

1. Asas kepentingan umum
2. Asas kepastian hukum
3. Asas kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Asas keprofesional
6. Asas partisipatif
7. Asas persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif
8. Asas keterbukaan
9. Asas akuntabilitas
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Asas ketepatan waktu
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas – asas yang ada pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009.

f. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan antara pengguna maupun pemberi layanan yang dinamis baik berupa manusia maupun barang/jasa. Pelayanan publik merupakan pelayanan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, yang artinya setiap warga negara mempunyai hak untuk memperhatikan atau mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan tanpa memepertimbangkan peran masyarakat sendiri

sebagai penerima pelayanan dan pelaksana pelayanan tersebut.

Menurut Sinambela, terdapat dua hal dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan atau pemerintah dapat diandalkan, responsif, meyakinkan dan empati dan dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten.³⁸

Zeithml. Berry dan Parasuraman, Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu:³⁹

1. *Tangibles* atau bukti langsung, yaitu kemampuan dalam suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensi nya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan serta sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau pemberi jasa.
2. *Realibity* atau kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, segera dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan yang diharapkan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang adil tanpa kesalahan, sikap simpatik serta akurasi yang tepat dan tinggi.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan atau ketanggapan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dengan tepat kepada pelanggan dan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas sehingga memberikan persepsi yang negatif kepada kualitas pelayanan
4. *Assurance* atau jaminan yaitu pemberian pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk memberikan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan
5. *Emphaty* atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus serta bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan para pelanggan. Dimana suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan para pelanggan, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi para pelanggan.

Konsep kualitas pelayanan dapat juga dipahami melalui perilaku yang

³⁸ Sinambela, L.P, 2008, Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta hlm.5.

³⁹ Selvi Rianti, "Kualitas Pelayanan Publik", Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau, Vol. 15, Nomor 3 Juli 2019, hlm. 414.

dimainkan oleh konsumen dalam membeli, mencari, menggunakan serta mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan dengan harapan mampu memenuhi kebutuhan konsumen, kualitas harus dimulai dari adanya konsumen dan berakhir pada konsumen tersebut. Artinya spesifikasi kualitas pelayanan publik harus dimulai dengan mengidentifikasi keinginan serta kebutuhan konsumen ke dalam harapan konsumen dan hasil akhirnya melalui pemberian informasi umpan balik yang diterima perusahaan, sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen.

Adapun beberapa komponen yang terkandung dalam standart pelayanan. Beberapa komponen tersebut tercantum dalam pasal 21 Undang Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat umum untuk mengakses pelayanan yang disediakan. Berikut ini adalah komponen wajib standar pelayanan yang ada pada unit pelayanan publik, yaitu:⁴⁰

1. Sistem mekanisme dan prosedur, yaitu rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagian dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh oleh pengguna untuk memperoleh layanan yang disediakan.
2. Persyaratan informasi, yaitu harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Dengan cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasikan penjelasan verbal kepada pengguna atau masyarakat.
3. Biaya/tarif, yaitu kejelasan informasi biaya yang biasanya menimbulkan masalah, pengguna biasanya dihadapkan dengan beberapa masalah mengenai jumlah biaya yang harus mereka keluarkan. Oleh karena itu untuk mencegah potensi terjadinya pungutan biaya tidak resmi maka pemerintah disarankan untuk memampang tarif atau biaya yang harus dikeluarkan.
4. Jangka waktu layanan, yaitu ketentuan waktu pemberi layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu di ketahui pengguna layanan atau masyarakat. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa dalam kondisi yang tenang dalam menjalani setiap tahap prosedur layanan yang diinginkan.
5. Produk pelayanan, yaitu penyelenggara wajib mempublikasikan berbagai produk layanan yang disediakan. Melalui publikasi tersebut pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan

⁴⁰ H.Kriswahyu (et.al.), 2017, Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI, Ombudsman RI, Jakarta, hlm. 4-11.

publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

6. Sarana, prasarana atau fasilitas, yaitu sebuah organisasi yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa yang nyaman saat mengakses dan menerima pelayanan yang diberikan.
7. Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu umpan balik dari pengguna pelayanan yang disediakan, salah satunya seperti penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka penyelenggara pelayan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatannya pelayanan.

4) E-Government (Electronic Government)

a. Pengertian E-Government

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. *E-Government* adalah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Peranan TIK dalam proses bisnis membuat organisasi selalu berusaha untuk mengimplementasikan Teknologi untuk proses yang terintegrasi.

E-Government merupakan sebuah teknologi informasi dan komunikasi dalam rana pemerintahan yang dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik pemerintahan, istilah ini berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi agar meningkatkan hubungan antara masyarakat dan pemerintah dan bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja.⁴¹ Sistem ini menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang lebih efisien, mempermudah fasilitas pelayanan serta memberikan akses informasi kepada masyarakat umum secara terbuka. Menurut Bank Dunia, *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

b. Ruang Lingkup E-Government

Ruang Lingkup dari penggunaan *E-Government* secara umum mencakup pada pemerintah membangun dan menerapkan berbagai aplikasi teknologi informasi secara daring untuk memperbaiki hubungan interaksi antara pemerintahan dan

⁴¹<https://sulselprov.go.id/welcome/post/aplikasi-e-government-menuju-good-governance>

masyarakat, mempelancar kerja sama antar negara dengan dimudahkannya komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dan begitupun sebaliknya.

Model pengiriman *E-Government* :

- *Government to Costumer (G2C)*
- *Government to Business (G2B)*
- *Government to Government (G2G)*
- *Government to Employee (G2E)*
- *Government to Costumer (G2C)*

Penyampaian layanan publik dan informasi menggunakan teknolofgi informasi satu arah dari pemerintah kepada masyarakat, G2C ini memungkinkan pemerintah untuk bertukar informasi dan berkomunikasi antar pemerintah dan masyarakat. G2C ini memiliki tujuan agar lebih mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, beberapa penerapan *Government to Costumer* adalah sistem pajak online, layanan kesehatan, penerbitan dokumen pribadi (KTP,Akte,KK,Paspor,dll), Dll.

a. Government to Business (G2B)

Pemerintah sudah selayaknya membuat lingkungan bisnis yang kondusif dalam suatu negara agar para pelaku industri bisa aman dan nyaman dalam menjalankan bisnis. Para pelaku bisnis akan banyak berinteraksi dengan pemerintahan, untuk itu perlu dibuat hubungan yang baik antar keduanya. Transaksi – transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi banyak kalangan pebisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah, mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik aplikasi yang digunakan ialah Sistem *E-Procurement*. Beberapa penerapan *Government to Business* adalah pajak perseroan, peluang bisnis, pendaftaran perusahaan, pelelangan dan penjualan yang dilaksanakan oleh pemerintah, Dll.

b. Government to Government (G2G)

Komunikasi dan pertukaran informasi yang dilakukan antar departemen atau lembaga pemerintahan satu sama lainnya, memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi. Beberapa penerapan *Government to Government* adalah Konsultasi secara online, blogging untuk kalangan legislatif, pendidikan secara online,

pelayanan kepada masyarakat secara terpadu.

C. Government to Employee (G2E)

Tidak hanya kepada para masyarakat saja, *Government* juga melayani lebih spesifik kepada para pegawai atau karyawan. Tujuannya agar memberikan pelayanan dan kenyamanan terhadap para pegawai dan karyawan. Beberapa penerapan *Government to Employee* adalah Pembuatan BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dll.⁴²

c. Tujuan E Government

Adapun tujuan dibangunnya sistem *E-Government* ini ialah pembentukan jaringan dan transaksi layanan publik yang tidak terbatas dengan sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat umum. Secara umum penerapan *E- Government* ini mempunyai tujuan dari berbagai negara yang dikaji yaitu:

1. Meningkatkan kualitas layanan masyarakat, terutama dalam hal mempercepat proses dan mempermudah masyarakat dalam cara mengakses informasi dan pelayanan publik yang disediakan
2. Meningkatkan transparansi pemerintahan dengan memperbanyak akses informasi publik
3. Meningkatkan pertanggungjawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan pemberian informasi
4. Mengurangi waktu, uang, sumber daya lain, baik di sisi pemerintah maupun pihak-pihak yang terlibat dengan mempermudah proses pemberian layanan.

d. Manfaat E-Government

Adanya sistem *E-Government* ini sangat diharapkan dapat membawa manfaat yang optimal di lingkungan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik dan tata pemerintahan yang baik kepada semua masyarakat umum. Berkenaan dengan hal tersebut, (Anwar, Khoirul dan Asianti, 2004) meninjau segi manfaat dari *E- Government*, yaitu:

1. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan

⁴²

<https://diskominfo.badungkab.go.id/artikel/17777-pengertian-keuntungan-kerugian-e-government> diakses dari website DISKOMINFO Kabupaten Badung pada tanggal 8 Maret 2023 pukul 18.58 WITA

pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Governance*.

2. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk beraktivitas sehari-hari.
3. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak – pihak yang berkepentingan.
4. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan mengikuti trend yang ada.
5. Memberdayakan masyarakat dan pihak – pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.⁴³

e. Strategi E-Government

Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan strategi nasional pengembangan *E-Government* merupakan pondasi bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di pemerintahan. Dalam lampiran Inpres No.3 Tahun 2003 dipaparkan enam strategi yang disusun pemerintahan dalam mencapai tujuan strategis *E- Government* yaitu:

Strategi pertama adalah mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya serta mudah dijangkau oleh masyarakat umum, sasarannya ialah perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif yang terjangkau. Sasaran lainnya adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan public yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.

Strategi kedua adalah menata proses dan sistem kerja pemerintah dan pemerintahan daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi secara cepat.

Strategi ketiga adalah memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Perkembangan aplikasi dasar yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah

⁴³ <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government> diakses dari website Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tanggal 12 Maret 2023 pada pukul 20.51 WITA

untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik, sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah. Strategi keempat adalah meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *E-Government*.

Strategi kelima adalah mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.

Strategi keenam adalah melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur dalam pengembangan *E-Government*, dapat dilaksanakan dalam empat tingkatan yaitu persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.⁴⁴

f. Tahapan E-Government

Tahap E-Government menurut Inpres No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan, bahwa penerapan E- Government dapat dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

Tahapan persiapan: yang meliputi pembuatan situs informasi di setiap lembaga seperti penyiapan sumber daya manusia, penyiapan sarana akses yang memudahkan seperti menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, Warnet, Sosialisasi situs informasi internal maupun publik

Tahapan pematangan: yang meliputi pembuatan situs informasi publik interaktif, pembuatan antar muka keterhubungan dengan antar lembaga lain

Tahapan pemantapan: yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain yang bisa diakses oleh masyarakat umum secara publik.

Tahapan pemanfaatan: yang meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), dan G2C (*Government to Citizen*) yang terintegrasi.

Tahapan perkembangan implementasi *E-Government* di Indonesia di bagi menjadi empat yaitu:

1. *Web Presence* yaitu memunculkan website daerah di internet, dalam tahap ini informasi yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam website

⁴⁴ <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/e-government> diakses dari website Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tanggal 14 Maret 2023 pada pukul 19.37 WITA

pemerintah dan bisa diakses oleh masyarakat umum.

2. *Interaction* yaitu website daerah yang menyediakan fasilitas untuk berinteraksi antara masyarakat dengan pemerintah. Dalam tahap ini informasi yang diberikan lebih bervariasi seperti; fasilitas download dan berkomunikasi melalui *E-mail* dalam website pemerintah.
3. *Transaction* yaitu website daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.
4. *Transformation* yaitu pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi.⁴⁵

5) Teori Efektivitas

Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto menekankan pada faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan hukum dalam masyarakat. Menurutnya, efektivitas hukum tidak hanya bergantung pada keberadaan peraturan perundang-undangan itu sendiri, tetapi juga pada faktor-faktor lain seperti penegak hukum, sarana pendukung, masyarakat, dan budaya.

Berikut adalah penjelasan lebih rinci mengenai teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto:

a. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Hukum:

1. Faktor Hukum:

Seberapa baik peraturan perundang-undangan dirumuskan, apakah jelas, adil, dan sesuai dengan nilai-nilai masyarakat.

2. Faktor Penegak Hukum:

Kualitas dan integritas aparat penegak hukum, seperti polisi, jaksa, hakim, dan petugas lembaga pemasyarakatan, sangat mempengaruhi efektivitas hukum.

3. Faktor Sarana dan Prasarana:

Ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung penegakan hukum, seperti kantor polisi, pengadilan, penjara, dan peralatan teknologi, juga berperan penting.

4. Faktor Masyarakat:

Kesadaran hukum, kepatuhan, dan partisipasi masyarakat dalam mendukung penegakan hukum sangat menentukan keberhasilan hukum.

5. Faktor Budaya:

⁴⁵ ibid

Norma, nilai-nilai, dan tradisi yang berlaku dalam masyarakat dapat mempengaruhi bagaimana hukum dipahami dan diterapkan.

a. Pengukuran Efektivitas Hukum:

Efektivitas hukum dapat diukur dari sejauh mana hukum dapat mengatur perilaku masyarakat sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Artinya, jika masyarakat berperilaku sesuai dengan aturan hukum, maka hukum tersebut dapat dikatakan efektif. Sebaliknya, jika masih banyak pelanggaran hukum, maka hukum tersebut dianggap kurang efektif.

b. Kaitan antara Faktor-faktor:

Kelima faktor di atas saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain. Misalnya, peraturan yang baik (faktor hukum) tidak akan efektif jika penegak hukumnya tidak kompeten atau sarana yang kurang memadai. Demikian pula, kesadaran hukum masyarakat yang rendah akan membuat penegakan hukum menjadi sulit, meskipun faktor-faktor lainnya sudah baik. Dalam kesimpulannya, teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto memberikan pemahaman bahwa efektivitas hukum tidak hanya dilihat dari sisi hukum itu sendiri, tetapi juga dari berbagai faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan hukum yang diinginkan, semua faktor ini perlu diperhatikan dan dioptimalkan.⁴⁶

Adapun Teori Efektivitas Menurut Friedman Lawrence M. Dalam bukunya *The Legal System: A Social Science Perspective*, Lawrence M. Friedman mendefinisikan hukum sebagai seperangkat aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang mengatur tentang kebenaran, kesalahan, perilaku, tugas, tanggung jawab, dan hak. Friedman memandang hukum sebagai sesuatu yang sering dianggap terpisah dari kehidupan sosial, di mana struktur dan aturan berada pada ranah teori, sedangkan tindakan dan perilaku ada pada ranah praktik kehidupan.

Menurut Friedman, sistem hukum terdiri atas tiga komponen utama:

1. Struktur hukum (*legal structure*), yaitu lembaga dan aparat yang berfungsi menjalankan hukum.
2. Substansi hukum (*legal substance*), yakni produk hukum berupa peraturan dan keputusan
3. Budaya hukum (*legal culture*), yaitu nilai dan sikap yang memengaruhi berjalannya hukum. Secara sederhana,

Friedman menganggap efektivitas akan tercapai jika aturan yang baik (substansi), pelaksana yang kompeten (struktur), dan dukungan budaya masyarakat (budaya hukum) berjalan selaras. Budaya hukum menjadi penghubung antara

⁴⁶ Soerjono Soekanto, 1988, *Efektivitas Hukum Dan Peranan Sanksi*, Remadja Karya, Bandung, hlm. 80.

peraturan dengan perilaku masyarakat. Friedman membedakan budaya hukum menjadi dua, yaitu *internal legal culture* (budaya hukum aparat dan profesional hukum) dan *external legal culture* (budaya hukum masyarakat umum).⁴⁷

Friedman menekankan bahwa meskipun struktur dan substansi merupakan inti sistem hukum, keduanya bersifat statis. Unsur yang memberi kehidupan pada hukum adalah budaya hukum, karena menentukan kapan, mengapa, dan bagaimana masyarakat memanfaatkan hukum atau lembaga hukum. Budaya hukum juga menjadi faktor penting dalam perubahan hukum, sebab nilai dan sikap masyarakat dapat memperkuat atau melemahkan penerapan hukum. Perubahan budaya hukum dapat terjadi seiring meningkatnya kesadaran hukum masyarakat, yang sering kali dipengaruhi oleh faktor ekonomi, politik, dan sosial. Hubungan antara budaya hukum dan sistem hukum bersifat timbal balik: budaya hukum memengaruhi hukum, sementara hukum juga memengaruhi sistem sosial, ekonomi, dan politik.⁴⁸

B. Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)

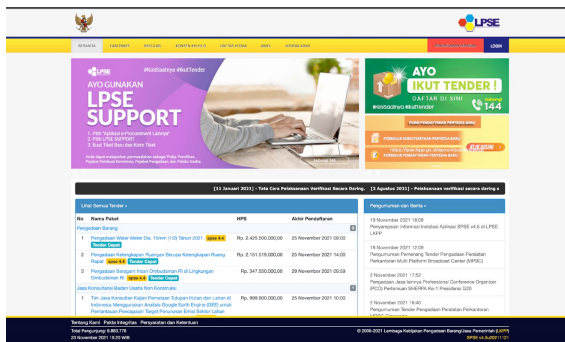
a. Pengertian LPSE

Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dikembangkan oleh Pusat Pengembangan Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa – Bappenas pada tahun 2006 sesuai Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.

Pada tahun 2007, pemerintah mulai mengembangkan Pengadaan Barang dan Jasa secara Elektronik melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di Bappenas dan Departemen Pendidikan Nasional. Ketika itu baru terdapat satu server LPSE yang berada di Jakarta dengan alamat www.pengadaannasional-bappenas.go.id yang dikelola oleh Bappenas. Sistem ini yang menjadi cikal bakal layanan pengadaan secara elektronik yang digunakan oleh seluruh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah saat ini.

⁴⁷ Lawrence M. Friedman, 2009, *System Hukum Dalam Perspektif Ilmu Sosial*, The. Legal System: A Sosial Science Perspective, Bandung, Nusa Media, Bandung, hlm. 24

⁴⁸ Indonesia Corruption Watch, 2021, *Satu Dekade Pengadaan Barang/Jasa di Indonesia: Analisis Tender 2011-2020 & Pemanfaatan Opentender.net* oleh Publik.



Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) adalah proses pengadaan barang dan jasa yang berbasis internet untuk mewujudkan proses pelelangan secara efektif, efisien dan transparansi.⁴⁹

b. Dasar Hukum LPSE

Dasar hukum pembentukan LPSE adalah Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Pasal 73 yang ketentuan teknis operasionalnya

Peraturan Lembaga Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa. LPSE dalam menyelenggarakan sistem pelayanan Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik juga wajib memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan dalam

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

c. Metode Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik

1. E-Tendering

E-Tendering adalah tata cara pemilihan pemasok yang dilakukan secara terbuka dan dapat diikuti oleh semua pemasok yang terdaftar pada sistem pengadaan secara elektronik.

2. E-Bidding

E-Bidding merupakan pelaksanaan pengadaan barang dan jasa dengan cara penyampaian informasi dan/atau data pengadaan dari penyedia barang dan jasa, dimulai dari pengumuman sampai dengan pengumuman hasil pengadaan, dilakukan melalui media elektronik antara lain menggunakan media internet, intranet dan/atau electronic

⁴⁹ Annisa Nur, 2018, "Penerapan Sistem E-Procurement dalam Pengadaan Barang dan Jasa di Kantor Unit Layanan Pengadaan (BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA) Kabupaten Maros", Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar

data interchange (EDI)

3. *E-Catalog*

E-Catalogue adalah sistem informasi elektronik yang memuat daftar, jenis, spesifikasi teknis dan harga barang tertentu dari berbagai penyedia barang dan jasa.

4. *E-Purchasing*

E-Purchasing adalah tata cara pembelian barang dan jasa melalui sarana E-Catalogue.

d. **Tujuan dan Manfaat LPSE**

Secara umum perbedaan Pengadaan Barang dan jasa dengan cara konvensional dan *E-Procurement/LPSE* sebagai berikut :

No.	Pengadaan Barang dan Jasa	
	Konvensional	E-Procurement
1	Pemasukan dan pengambilan dokumen dilakukan dengan tatap muka	Pemasukan dan pengambilan dokumen dapat dilakukan melalui internet
2	Pengumuman hanya dilakukan di media cetak	Pengumuman dilakukan di internet melalui website yang ada
3	Daerah cakupan pemberitahuan terbatas	Daerah cakupan pemberitahuan sangat luas (bisa seluruh dunia)
4	Terbukanya kesempatan untuk berkolusi antara panitia pengadaan dan penyedia jasa	Kesempatan untuk berkolusi antara panitia dan penyedia jasa bisa dikatakan kecil
5	Kurang transparan	Lebih transparan

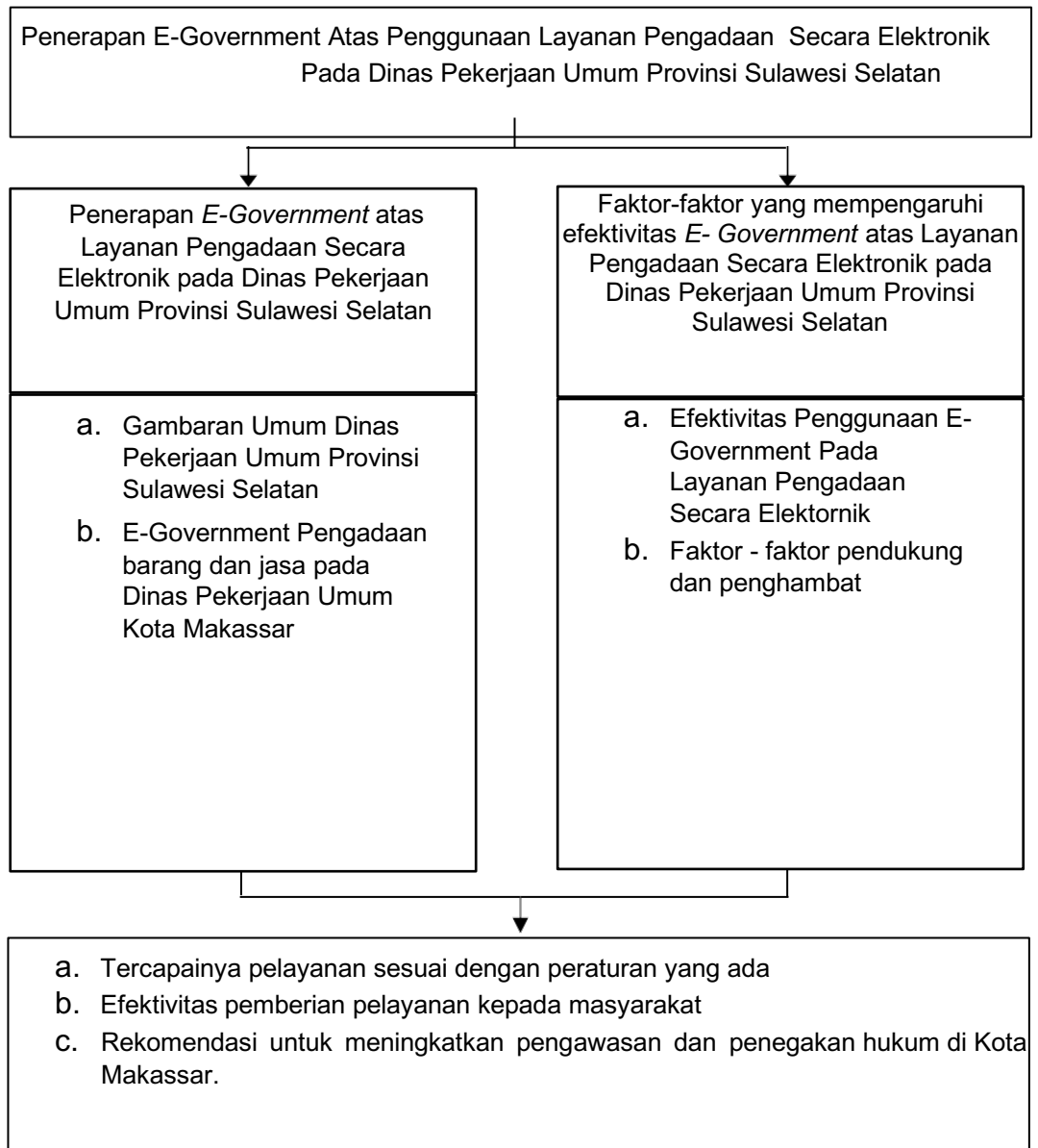
Dari tabel tersebut, dapat diketahui beberapa kelebihan penggunaan LPSE, yaitu :

1. Layanan lebih cepat dikarenakan peserta lelang tidak memerlukan waktu untuk mengadakan perjalanan ke tempat pengadaan barang dan jasa dilaksanakan dan tidak perlu melakukan birokrasi yang sering menghabiskan banyak waktu.
2. Transparansi, akuntabel, efektif dan efisien karena dapat diakses siapa saja.

3. Salah satu upaya mempersiapkan para penyedia jasa nasional untuk menghadapi tantangan dan perkembangan global.

Secara keseluruhan, E-Procurement diharapkan dapat menjadi suatu sistem lelang yang efisien dibandingkan sistem lelang konvensional bagi para pelaku usaha.

C. KERANGKA BERPIKIR



BAB II

METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian hukum empiris, dimana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan informasi dan data-data dari lokasi penelitian, serta melakukan wawancara kepada narasumber-narasumber yang relevan terkait dengan judul dan permasalahan yang penulis teliti.

Adapun pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pendekatan Hukum Empiris

Pendekatan ini melibatkan pengumpulan dan analisis data, Seperti wawancara, survei, studi kasus, untuk memahami bagaimana hukum diterapkan dalam situasi nyata. Pendekatan ini dapat digunakan untuk pengambilan keputusan hukum atau dampak dari hukum tersebut.

2. Pendekatan Interdisipliner

Pendekatan Interdisipliner (*interdisciplinary approach*) dalam suatu penelitian adalah pendekatan dalam pemecahan suatu masalah dengan menggunakan tinjauan berbagai sudut pandang ilmu serumpun yang relevan secara terpadu. Dari perspektif ilmu social atau perspektif penelitian sosio legal, pendekatan interdisipliner bertujuan untuk meneliti suatu topik /isu, dimana terjadi komunikasi, kolaborasi, dan integrasi, mulai dari definisi, tujuan, proses, pengumpulan data sampai analisis dan kesimpulan.

B. Lokasi Penelitian

Guna memperoleh data dan informasi yang diperlukan sehingga relevan dengan permasalahan yang akan diteliti pada penyusunan skripsi ini, peneliti melakukan penelitian di Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Selatan. Peneliti juga melakukan wawancara di lokasi tempat penelitian yaitu Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Selatan dan Kantor LPSE Provinsi Sulawesi Selatan

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah wilayah yang terdiri dari objek dan subjek yang berkaitan dengan penelitian dan mempunyai karakteristik yang telah ditetapkan oleh penulis. Adapun dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Selatan dan

Kantor LPSE Provinsi Sulawesi Selatan

2. Sampel

Sampel adalah bagian yang menggambarkan karakteristik dan bagian yang dimiliki oleh populasi penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) dan Pejabat Pengadaan Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Selatan, Personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), serta Penyedia Barang dan Jasa.

D. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Sedangkan sumber datanya terdiri dari:

1. Data Primer

Data yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti.

2. Data Sekunder

Data ini diperoleh melalui analisis berbagai referensi peraturan perundang-undangan, teori hukum, sumber-sumber karya ilmiah, serta referensi lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian Kepustakaan (Library Research) merupakan pengumpulan data yang diperoleh dari berbagai data yang berhubungan dengan hal-hal yang akan diteliti, berupa buku-buku dan literatur serta dokumen-dokumen penting maupun dari perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Wawancara

Wawancara (Interview) merupakan situasi peran antara pribadi bertatap muka, ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden. Wawancara dalam pengumpulan fakta sosial sebagai bahan kajian ilmu hukum empiris, dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dimana semua pertanyaan disusun secara sistematis, jelas dan terarah sesuai dengan isu hukum, yang diangkat dalam penelitian. Wawancara ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang benar dan akurat dari sumber yang ditetapkan sebelumnya.

F. Analisis Data

Keseluruhan data yang telah diperoleh dari primer, sekunder, dan tersier disusun dan dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif selanjutnya, disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan permasalahan serta penyelesaian yang berhubungan dengan penelitian penulis, sehingga dapat menjawab permasalahan yang diteliti.

