

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pada era Globalisasi dunia mengalami perkembangan teknologi yang sangat pesat, teknologi ini memungkinkan semua orang dari belahan dunia manapun dapat terhubung dan mendapatkan informasi. Pesatnya perkembangan teknologi ini tidak lain karena keinginan manusia itu sendiri untuk mempermudah tiap pergerakan yang mereka lakukan, selain itu. Globalisasi itu sendirilah yang memudahkan teknologi dapat berkembang dengan pesat seperti sekarang. Proses Globalisasi ini melibatkan pertukaran pandangan dunia, produk pemikiran hingga aspek-aspek kehidupan dan kebudayaan antar berbagai negara (diandono, 2024)

Sama halnya dengan Indonesia, memasuki era industri 5.0 mengharuskan negara Indonesia mengikuti arus perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang setiap tahunnya terus mengalami kemajuan, di era yang sekarang masyarakat Indonesia memiliki kemudahan dalam mengakses komunikasi juga mendapatkan kebebasan dalam mencari berbagai macam informasi yang diperlukan, kemajuan ini juga membawa banyak perubahan pada seluruh aspek sosial kehidupan bermasyarakat di Indonesia.

Salah satu aspek kehidupan yang terkena dampak positif dari majunya teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia adalah aspek pemerintahan, adanya teknologi informasi dan komunikasi ini dimanfaatkan oleh pemerintah kita untuk menjalin hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Melalui peraturan presiden nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) E-Government hadir sebagai bukti adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia. Pengembangan e-government makin menguat saat dikeluarkannya instruksi presiden nomor 03 tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government

Dengan adanya e-government masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai pemerintah, berpartisipasi dalam pemerintahan, hingga berkomunikasi dengan pemerintah.

Salah satu permasalahan yang sangat umum terjadi di Indonesia adalah masalah pelayanan publik, seperti yang dikatakan oleh ketua Ombudsman Mokhammad Najih dalam *coffee morning* yang digelar pada kantor ombudsman RI mengenai pelayanan publik di Indonesia pada tanggal 22 Januari 2025, Bahwa pada tahun 2024 ombudsman mendapatkan 10.846 Laporan aduan masyarakat mengenai pelayanan publik di Indonesia, jumlah ini lebih banyak dari tahun 2023 yaitu 8.460, terjadi 28% peningkatan Laporan masyarakat. Hal ini menjadi bukti bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia.



Sehingga dengan menggabungkan e-government dan maraknya masalah pelayanan publik di Indonesia, pemerintah membentuk suatu sistem layanan pelaporan dan pengaduan segala keluhan masyarakat. Sistem yang berbasis *website* dan aplikasi ini tidak lagi mengharuskan masyarakat datang melapor ke kantor pemerintahan untuk melakukan suatu pengaduan secara langsung. Sistem layanan ini dikenal dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau biasa disingkat dengan SP4N-LAPOR.

SP4N - LAPOR! Terbentuk atas peraturan presiden nomor 76 tahun 2013 mengatur tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan tujuan menjamin kualitas, kewajaran, dan keadilan dalam pelayanan publik melalui pembentukan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif. Peraturan ini menjelaskan definisi pengaduan pelayanan publik, penyelenggara, serta tujuan pengelolaan pengaduan yang mencakup kualitas, kewajaran, dan keadilan pelayanan. Selain itu, peraturan menetapkan hak pengadu untuk menyampaikan pengaduan dan kewajiban penyelenggara untuk merespon serta menyelesaikan pengaduan tersebut.

Sistem pengelolaan pengaduan diatur meliputi sarana, mekanisme, tata cara pengelolaan, dan penunjukan pengelola pengaduan pada setiap penyelenggara. Pengelolaan pengaduan juga dilakukan secara nasional melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang mengintegrasikan pengaduan berjenjang di setiap penyelenggara. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan, pengawasan, dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan diserahkan kepada Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. Dengan demikian, Peraturan Presiden ini bertujuan menciptakan sistem pengelolaan pengaduan yang efisien dan efektif demi menjamin pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

SP4N - LAPOR! juga terbentuk melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 yang membahas mengenai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 3 Tahun 2015 mengatur tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Peraturan ini bertujuan menyusun peta jalan pengelolaan pengaduan yang mencakup tahapan dari penetapan sistem hingga integrasi dari sistem manual ke sistem elektronik yang terintegrasi secara nasional. Roadmap ini menjadi acuan untuk mengembangkan sistem pengaduan yang efektif, transparan, dan akuntabel, termasuk penguatan kelembagaan, standar operasional prosedur, integrasi teknologi informasi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Sistem ini juga mengadopsi prinsip “*no cy*” untuk memastikan pengaduan diterima dan ditindaklanjuti oleh yang berwenang. Pengembangan roadmap ini dilanjutkan dengan a periode 2020-2024 yang menekankan pada penguatan koordinasi, OP, dan integrasi platform LAPOR sebagai kanal utama pengaduan



SP4N - LAPOR! Hadir sebagai salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk menanggulangi masalah-masalah yang dialami oleh masyarakat Indonesia baik yang berkaitan dengan pelayanan publik ataupun keluhan yang dialami oleh masyarakat secara umum. SP4N - LAPOR! merupakan sistem yang sudah terintegrasi secara nasional, SP4N - LAPOR! turut menjadi wadah masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya secara online dengan tujuan meningkatkan pelayanan publik. Di Indonesia, SP4N - LAPOR! dikelola langsung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB), Kantor Staf Presiden (KSP), dan Ombudsman Republik Indonesia.

Salah satu Provinsi yang telah ikut menggunakan SP4N - LAPOR! sebagai sarana pengaduan masyarakat adalah Sulawesi Selatan, semua daerah di Sulawesi Selatan bersama dengan pemerintah masing-masing telah menggunakan SP4N - LAPOR!, dengan adanya SP4N - LAPOR! masyarakat tidak hanya mendapatkan wadah untuk melakukan paloporan namun, pemerintah juga dapat memantau seluruh alur tindak lanjut dari masalah yang terjadi di masyarakat ataupun masalah yang diLAPORKAN di SP4N - LAPOR!

SP4N - LAPOR! memiliki beberapa tahapan yang harus dilewati oleh masyarakat sebelum memasukkan laporannya ke *website* SP4N - LAPOR! pada laman pertama *website* SP4N - LAPOR! masyarakat diharuskan untuk mengisi data diri untuk pembuatan akun SP4N - LAPOR! Data yang diperlukan berupa Nomor induk kependudukan (NIK), nama lengkap, tempat tanggal lahir, Alamat, jenis kelamin, pekerjaan, No handphone, e-mail yang aktif hingga yang terakhir pembuatan username dan pembuatan password, namun, pelapor juga diberi opsi lain untuk menggunakan akun media sosial mereka seperti twitter, facebook, dan google untuk dapat langsung log-in ke halaman pengaduan SP4N - LAPOR!,

Berdasarkan pernyataan dari *website* SP4N - LAPOR! serangkaian data pribadi ini digunakan sebagai jaminan keaslian dari aduan atau aspirasi yang dikirimkan, data pribadi ini juga akan digunakan oleh pengelola untuk menghubungi pelapor terkait tindak lanjut dari laporannya, menilai partisipasi publik, pengolahan dan analisa data, penyusunan perencanaan dan pengambilan kebijakan, monitoring dan evaluasi, serta mendorong terciptanya kebijakan yang inklusif.

Setelah pelapor mengirimkan Laporan melalui *website* SP4N - LAPOR!, Laporan akan ditindaklanjuti dan dibalas oleh instansi, setelah ada tindak lanjut dari instansi kemudian Laporan akan melewati proses verifikasi Laporan dan kemudian Laporan yang dikirimkan akan langsung diteruskan ke instansi yang berwenang, setelah ada tindak lanjut pelapor tetap bisa memberikan tanggapan mengenai tindak lanjut dari masalah yang dilaporkan, lalu Laporan selesai ditindaklanjuti.



tu Kota yang juga menggunakan SP4N - LAPOR! adalah Kota karena itu, Pada akhir tahun 2024 mulai Oktober hingga Desember Kota Makassar sering mengadakan sosialisasi mengenai peningkatan atau evaluasi SP4N - LAPOR! di Kota Makassar. Pada kolaborasi Dinas

Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar bersama USAID ERAT dalam rangka bimbingan teknis dan konsolidasi tim pengelola SP4N - LAPOR! yang diadakan tahun 2024 bulan januari dan di sampaikan langsung oleh Plt kepala dinas kominfo Kota Makassar yaitu Ismawaty Nur bahwa pada tahun 2023 terdapat 249 Laporan di SP4N - LAPOR! Kota Makassar, namun. Menurut hasil wawancara langsung dengan admin pengelola utama SP4N - LAPOR! di Kota Makassar Husaiva Arisandi pada tanggal 22 bulan juli tahun 2025, beliau menyampaikan bahwa di tahun 2023 ada Laporan dari masyarakat yang masuk pada tahun 2020-2022 masih belum diselesaikan atau belum ditutup kasusnya, hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan admin SP4N - LAPOR! di tahun-tahun sebelumnya.

Masalah yang cukup menjadi masalah krusial adalah kurangnya Sosialisasi mengenai SP4N - LAPOR! kepada masyarakat sehingga masih banyak sekali masyarakat yang masih awam terhadap SP4N - LAPOR! Yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan SP4N - LAPOR! sebagai wadah untuk melakukan pelaporan, Hal serupa juga disampaikan oleh ibu Indriani Krisjunaidi selaku admin SP4N - LAPOR! Kota Makassar dalam wawancara langsung yang dilakukan pada bulan july tahun 2025 bahwa kurangnya sosialisasi mengenai SP4N - LAPOR!

Masalah lainnya yang dihadapi dalam pengelolaan SP4N - LAPOR! di Kota Makassar adalah bagaimana responsifitas dari admin SP4N - LAPOR! dalam menanggapi dan menindaklanjuti Laporan masyarakat, sehingga ingin dilihat apakah ada faktor lain yang dihadapi sehingga menyebabkan penanganan laporan dari Masyarakat menjadi terhambat. ini dibuktikan dengan adanya optimalisasi pengelolaan SP4N - LAPOR! di tahun 2024 yang menekankan tentang pentingnya responsifitas admin SP4N-LAPOR! dalam menanggapi dan menindaklanjuti Laporan masyarakat yang masuk. Hal ini juga terlihat Pada kolaborasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar bersama USAID ERAT dalam rangka bimbingan teknis dan konsolidasi tim pengelola SP4N - LAPOR! yang diadakan tahun 2024 bulan januari dan di sampaikan langsung oleh Plt kepala dinas kominfo Kota Makassar yaitu Ismawaty Nur bahwa pada tahun 2023 terdapat 249 Laporan di SP4N - LAPOR! Kota Makassar, namun. Menurut hasil wawancara langsung dengan admin pengelola utama SP4N - LAPOR! di Kota Makassar Husaiva Arisandi pada tanggal 22 bulan juli tahun 2025, beliau menyampaikan bahwa di tahun 2023 ada Laporan dari masyarakat yang masuk pada tahun 2020-2022 masih belum diselesaikan atau belum ditutup kasusnya, hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan admin SP4N - LAPOR! di tahun-tahun sebelumnya.



## Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul penelitian	Metode yang digunakan	Hasil penelitian
1	Rachma lista hidayat (2019)	Pelayanan pengaduan berbasis e-government studi pada aplikasi PORJO	Kualitatif dengan pendekatan deksriptif	Pelayanan oengaduan berbasis e-government yang dimiliki Pemerintah kabupaten purworejo yang dikelola oleh DISKOMINFO purworejo sudah baik walaupun aplikasi PORJO hanyalah replika dari aplikasi sebelumnya.
2	Merisa azara (2022)	Analisis sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional di dinas komunikasi informatika statistik dan persandian kabupaten ogan ilir	Deskriptif kualitatif	Penelitian menggunakan teori sistem informasi manajemen Raymond MC Leod. Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan di Dinas Komunikasi Ogan Ilir belum optimal, terutama pada input (SDM, anggaran, sarana). Proses sudah baik, tapi sosialisasi kurang. Output menunjukkan pencapaian tujuan cukup baik dengan tingkat penyelesaian pengaduan tinggi 2018-2020.



No	Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul penelitian	Metode yang digunakan	Hasil penelitian
3.	Muhammad marzuki, M, Izman Herdiansyah, Edi Surya Negara, Tata Sutabri (2023)	Analisis layanan digital SP4NLAPOR E-government pada pemerintah Kota parangalam menggunakan model delone dan mclean	Kuantitatif pendekatan deskriptif	<p>Penelitian menunjukkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagaram masih menghadapi kendala dalam pengelolaan aplikasi SP4N - LAPOR!.</p> <p>Disarankan untuk melakukan sosialisasi berkelanjutan, meningkatkan motivasi pegawai, memberikan pelatihan teknologi bagi admin, dan memperbaiki infrastruktur internet.</p>



4.	Bella Shamil Apriliani, Seno Santoso, Refly Badar (2023)	Pengembangan E-Government Melalui Web Tangerang Gemilang (Whatsapp) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Tangerang	Pendekatan kualitatif dengan tipe peneltiann deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan Dari ketigas indikator tersebut elemen sukses e-government (Indrajit, 2012; Sadikin, 2011). Menujukan hasil peneltian pada indicator support (dukungan) menunjukkan hasil dengan kategori baik hal. Sedangkan pada indikator value (nilai) dan capacity (kemampuan).menu njukan hasil penelitian yang belum optimal hal ini dilihat dari adanya hambatan dalam proses pembuatan akta kelahiran melalui whatsapp. Dan Terdapat beberapa hambtan diantaranya adalah masyarakat memiliki keterbatasan tekbologi digital khususnya bagi masyarakat lansia, latar belakang pendidikan masyarakat, respon admin yang lama, dan sosialisasi yang masih kurang
----	--	---	--	---



No	Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul penelitian	Metode yang digunakan	Hasil penelitian
				sehingga layanan ini belum digunakan secara menyeluruh.



No	Nama peneliti dan tahun penelitian	Judul penelitian	Metode yang digunakan	Hasil penelitian
5.	M. Adam Rifaldi (2025)	EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SP4N - LAPOR! DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN MASYARAKAT OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MUARA ENIM PROVINSI SUMATERA SELATAN	kualitatif	Dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerapan aplikasi SP4N - LAPOR! di Kabupaten Muara Enim belum optimal. Meskipun aplikasi ini memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun diperlukan perbaikan secara menyeluruh, terutama dalam aspek koordinasi kelembagaan dan peningkatan edukasi masyarakat agar pelayanan pengaduan dapat berjalan lebih responsif dan terintegrasi.

**Tabel I.1** Penelitian terdahulu

Sumber: peneliti (2025)

Dalam konteks pengelolaan e-government penelitian-penelitian terdahulu yang telah disebutkan tentunya memberi kontribusi yang signifikan, Namun, meskipun penelitian-penelitian ini memberikan dasar yang kuat, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian yang telah disebutkan diatas belum ada yang secara spesifik di lakukan di Kota Makassar, kedua. kelima penelitian tersebut juga belum ada yang spesifik meneliti tentang SP4N - LAPOR! Dengan menggunakan penerapan E-government khususnya di Kota Makassar, ketiga. hulu masih dominan terfokus pada infrastruktur dan sumber daya in belum ada yang mengkaji mengenai bagaimana faktor ini rgan aspek yang lain seperti keinginan dari pemerintah untuk



melaksanakan program hingga pendapat dan tanggapan Masyarakat terhadap pelayanan yang dijalankan.

Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan Melihat bagaimana DISKOMINFO Kota Makassar berperan dalam mengelola e-government melalui SP4N - LAPOR! Di Kota Makassar dan menganalisis apakah ada hambatan yang terjadi sehingga penanganan laporan dari masyarakat sering terhambat selain karena responsifitas admin pengelola SP4N - LAPOR! Di KoTA Makassar, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman tentang pengelolaan kebijakan e-government melalui SP4N - LAPOR! di Kota Makassar.

Model pengelolaan yang diterapkan dalam e-government juga merupakan aspek penting dalam penelitian ini. Dengan menganalisis model pengelolaan yang efisien, dapat dilihat bagaimana struktur dan proses yang ada memengaruhi kualitas serta efektivitas layanan publik. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran untuk perbaikan sistem yang ada, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih maksimal. penerapan e-government tidak bisa dilepaskan dari bagaimana ia dikelola. Artinya, agar e-government bisa berhasil dijalankan di suatu daerah atau instansi, perlu ada proses pengelolaan yang baik, mulai dari dukungan kebijakan, kesiapan SDM dan infrastruktur, hingga evaluasi manfaatnya.

Adanya permasalahan yang dihadapi serta latar belakang yang telah dijabarkan, dengan menggunakan hasil penelitian dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2006:13) menyatakan bahwa ada tiga faktor yaitu dukungan, penting yang dapat digunakan yaitu Support (Dukungan), Capacity (Kemampuan), dan Value (nilai) untuk menganalisis bagaimana pengelolaan SP4N-LAPOR di Kota Makassar, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGELOLAAN KEBIJAKAN E-GOVERNMENT MELALUI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) DI KOTA MAKASSAR.”**

## I.2 Rumusan Masalah

Dengan Identifikasi Masalah yang telah dijabarkan, maka ada dua rumusan masalah yang akan menjadi fokus penelitian, rumusan masalah ini akan dijawab menggunakan teori elemen sukses e-government yang dicetuskan oleh Harvard JFK School Of Government (Indrajit, 2006) menggunakan tiga indikator yaitu Support (Dukungan), Capacity (Kemampuan), dan Value (Nilai). Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diambil adalah:



1. Bagaimana peranan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam pengelolaan SP4N - LAPOR!?

2. Apa saja faktor yang menjadi penghambat penanganan laporan masyarakat di SP4N -

### I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan ungkapan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian (Ridha, 2017). Melalui latar belakang yang telah dijabarkan secara rinci dan rumusan masalah yang telah dirumuskan dengan jelas, maka penelitian ini memiliki dua tujuan utama. yaitu,

Tujuan pertama, penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Makassar berperan aktif dalam mengelola dan mengimplementasikan e-government melalui platform SP4N - LAPOR! di wilayah Kota Makassar. Peran DISKOMINFO ini akan dianalisis secara komprehensif berdasarkan tiga indikator elemen sukses penerapan e-government yang telah teruji, yaitu dukungan (support) dari berbagai pemangku kepentingan, kapasitas (capacity) sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang dimiliki, serta nilai (value) atau manfaat yang dihasilkan bagi pelayanan publik. Pendekatan ini bertujuan untuk mengungkap kekuatan dan kelemahan dalam koordinasi lintas instansi serta efektivitas platform pengaduan tersebut dalam mendukung transformasi digital pemerintahan Kota.

Tujuan kedua, penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara rinci apa saja faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penanganan tindak lanjut Laporan masyarakat yang telah masuk melalui SP4N - LAPOR! ke instansi terkait di Kota Makassar. Hasil dari tujuan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan sistem agar penanganan Laporan menjadi lebih efisien dan tepat waktu.

### I.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

#### A. Manfaat secara teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sebuah ilmu baru bagi studi Ilmu Pemerintahan, juga menjadi sebuah referensi untuk penelitian mendatang yang berkaitan dengan ilmu pemerintahan, E-government dan SP4N - LAPOR!. Juga melalui bagian saran, penulis berharap agar solusi dari permasalahan yang ada di bagian perumusan masalah dapat di pertimbangkan lagi sehingga melancarkan proses pengelolaan SP4N - LAPOR!

#### B. Manfaat secara praktis

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap hasil dari penelitian yang akan menjadi manfaat bagi penulis dan orang-orang yang membaca salah satu sumber menambah ilmu pengetahuan khususnya di ilmu pemerintahan, e-government, hingga pengelolaan suatu aplikasi terutama SP4N - LAPOR!. Penulis juga berharap dengan penelitian ini akan lebih banyak masyarakat yang menggunakan SP4N



- LAPOR! sebagai wujud tidak langsung mendukung program-program pemerintah yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

## I.5 Tinjauan Pustaka

### I.5.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk yang memerlukan barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan definisi ini sebagai landasan hukum utama di negara kita untuk menjamin layanan yang adil dan transparan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009).

Pendefinisian ini semakin diperluas oleh Bazarah (2022), yang menggambarkan pelayanan publik sebagai proses yang mendukung individu melalui cara-cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan interaksi antarpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Pendekatan ini menekankan bahwa setiap layanan menghasilkan barang atau jasa, dengan dasar utama merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang semakin memperkuat peran birokrasi publik sebagai penyedia layanan esensial untuk masyarakat.

Dalam konteks reformasi birokrasi saat ini, Andhika (2025) mendefinisikan pelayanan publik sebagai layanan yang langsung diberikan oleh pemerintah atau sektor swasta atas nama pemerintah kepada masyarakat, dengan sumber daya pendanaan melalui mekanisme koperatif. Penelitian ini menekankan peran mendasar pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, yang relevan dengan tren penelitian manajemen pelayanan publik setelah tahun 2020 dan mendukung efisiensi birokrasi di era digital (Andhika, P. (2025).

Lebih jauh, pelayanan publik dipahami sebagai aktivitas penyediaan layanan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan sekaligus menjalankan regulasi perundang-undangan. Definisi ini merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang masih relevan untuk standar layanan. Konsep ini, bagian dari Gerakan Nasional Revolusi Mental, menjadi acuan terbaru untuk peningkatan indeks pelayanan publik di Indonesia.

Tujuan dari pelayanan publik dalam konteks Indonesia menekankan perannya sebagai alat utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan mendasar masyarakat, seperti di bidang kesehatan, pendidikan, dan administrasi, sesuai yang dijelaskan Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sinambela (2014) dalam bukunya "Reformasi Pelayanan Publik" menyatakan bahwa sasaran utama dari adalah meningkatkan kesejahteraan bersama dengan memenuhi kebutuhan masyarakat, bukan sebatas individu saja, sehingga angsi sebagai penunjang yang responsif terhadap tuntutan publik.



tujuan pelayanan publik meliputi pencapaian kinerja terbaik yang mencakup produk berkualitas, efisiensi, kemampuan beradaptasi, dan kepuasan masyarakat sementara, serta keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang melalui ukuran seperti kesederhanaan, kejelasan, dan keadilan sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor 81 Tahun 1995 (rahyunir Rauf, 2013) . Pendekatan ini sejalan dengan paradigma New Public Service (Denhart dan Denhart, 2000) yang memandang pelayanan sebagai dialog tentang nilai-nilai demokrasi untuk menciptakan pemerintahan yang adil dan bertanggung jawab.

Ada tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintahan, ketiga jenis pelayanan ini didasarkan pada sifat kegiatan dan ciri-ciri serta produk yang dihasilkan (Kepmen PAN Nomor 38 Tahun 2002), Yaitu:

#### A. Pelayanan administratif

Jenis layanan administratif adalah bentuk layanan yang disediakan oleh unit pelayanan melalui aktivitas seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, serta kegiatan administratif lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir dalam bentuk dokumen, contohnya sertifikat, izin, rekomendasi, surat keterangan, dan lain-lain. Contoh dari layanan ini termasuk pelayanan sertifikat tanah, layanan IMB (Izin Mendirikan Bangunan), serta layanan administratif kependudukan seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), NTCR (Nikah-Talak-Cerai Dan Rujuk), akta kelahiran, dan akta kematian.

#### B. Pelayanan barang

Jenis pelayanan barang merujuk pada layanan yang dilakukan oleh unit pelayanan melalui kegiatan penyediaan atau pengolahan barang yang berbentuk fisik, termasuk distribusi dan pengirimannya kepada konsumen secara langsung, baik sebagai unit atau individu, dalam suatu sistem. Secara keseluruhan, kegiatan ini menghasilkan produk akhir yang berupa benda fisik atau yang dianggap sebagai benda yang memberikan nilai tambah langsung bagi penggunaannya. Contohnya termasuk pelayanan listrik, penyediaan air bersih, dan layanan telepon.

#### C. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa merupakan kategori layanan yang disediakan oleh unit tertentu melalui fasilitas dan infrastruktur beserta dukungan yang diperlukan. Pelayanan ini dijalankan berdasar pada sistem operasional tertentu dan jelas. Hasil akhir dari layanan ini berupa jasa yang memberikan keuntungan langsung bagi para penerimanya dan akan habis digunakan dalam waktu yang telah ditentukan. Contohnya termasuk layanan transportasi darat, udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos, serta pemadam kebakaran.



Asas pelayanan publik menjadi panduan utama bagi penyelenggara layanan pemerintah untuk memastikan adanya standar kualitas yang konsisten, terbuka, dan fokus pada masyarakat. Peran ini meliputi penetapan batasan yang jelas mengenai hak, kewajiban, dan otoritas semua pihak yang terlibat, sehingga dapat mencegah penyalahgunaan kekuasaan dan memastikan layanan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Di samping itu, asas-asas ini juga berfungsi dalam menciptakan sistem pelayanan yang efisien dan efektif, termasuk melindungi hak masyarakat serta memberikan kepastian hukum melalui evaluasi rutin oleh lembaga seperti Ombudsman. Oleh karena itu, asas ini menjadi ukuran untuk reformasi birokrasi, meningkatkan tingkat kepercayaan publik, dan mendukung pemerintahan yang baik secara menyeluruh.

Asas pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip utama yang menjadi pedoman dalam pengelolaan, standar kerja, serta alat penilaian bagi setiap lembaga yang menyelenggarakan layanan publik. Prinsip-prinsip ini termasuk dalam kategori asas umum administrasi publik yang baik dan harus bersifat universal serta dapat disesuaikan dengan karakteristik jenis layanan yang mungkin diberikan, yang secara langsung berkaitan dengan hakikat pelayanan publik sebagai manifestasi dari usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas dan atau tugas pelaksanaan regulasi. Bersifat fleksibel karena prinsip-prinsip ini harus mampu berfungsi sebagai pedoman dalam setiap aktivitas administratif negara yang terkait langsung dengan penyediaan layanan kepada masyarakat umum, baik di bidang administrasi, pelayanan jasa, penyediaan barang, ataupun gabungan dari berbagai jenis layanan tersebut.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 ada 9 asas pelayanan publik, yaitu

#### A. Kepentingan umum

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, asas kepentingan umum mewajibkan penyelenggaraan pelayanan publik yang mengutamakan manfaat bagi seluruh masyarakat, bukan kepentingan individu, kelompok khusus, atau pihak tertentu. Prinsip ini menjamin bahwa segala kebijakan dan langkah penyelenggara selalu berorientasi pada kesejahteraan bersama yang optimal bagi rakyat. Implementasi prinsip ini mencegah penyimpangan kekuasaan yang berpotensi menimbulkan konflik kepentingan. Penyelenggara harus memprioritaskan kepentingan publik sebagai panduan pokok dalam menyusun norma, tata cara, serta sistem pelayanan guna mewujudkan kemakmuran kolektif.



1 hukum

as kepastian hukum memastikan pelayanan publik berjalan sesuai  
1 perundang-undangan yang jelas, terbuka, dan dapat  
gungjawabkan secara juridik. Prinsip ini melindungi penerima layanan  
kanisme yang tetap dan bebas dari sikap otoriter Secara aplikatif, asas

ini mengharuskan penyelenggara menyediakan standar pelayanan berbentuk tulisan yang sederhana dipahami serta diterapkan secara seragam. Kondisi ini membentuk suasana percaya diri karena masyarakat bisa mengantisipasi hak serta tanggung jawabnya tanpa ketidakjelasan hukum.

#### C. Kesamaan hak

Asas kesamaan hak menjamin akses pelayanan publik bagi setiap orang atau kelompok tanpa pembedaan atas dasar etnis, keyakinan, ras, jenis kelamin, lapisan sosial, atau alasan lain. Prinsip ini memperkuat keadilan dalam memperoleh layanan bagi semua warga negara. Pelaksananya mewajibkan penyelenggara menyingkirkan rintangan yang tidak perlu dalam mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, seluruh pihak memiliki kesempatan yang sama untuk layanan dengan mutu, durasi, dan ongkos yang setara, sehingga mendukung kohesi dan kesetaraan masyarakat.

#### D. Keseimbangan hak dan kewajiban

Asas keseimbangan hak dan kewajiban menyoroti keseimbangan proporsional antara hak penerima dengan kewajiban penyelenggara, termasuk hak serta kewajiban di antara para pihak yang terlibat. Prinsip ini menghalau ketidakadilan yang bisa merugikan salah satu belah pihak. Dalam praktik, asas ini memfasilitasi kesepakatan timbal balik yang saling menguntungkan, di mana hak terjamin selama kewajiban terpenuhi. Hal tersebut menumbuhkan relasi pelayanan yang seimbang dan tahan lama.

#### E. Keprofesionalan

Asas keprofesionalan mewajibkan penyelenggara memiliki kemampuan, kejujuran, dan moral kerja tingkat tinggi sesuai norma profesi. Prinsip ini menjamin pelayanan diserahkan oleh staf yang qualified dan terbebas dari praktik korupsi. Aplikasinya meliputi pembinaan kemampuan secara kontinyu, monitoring prestasi, serta hukuman atas pelanggaran moral. Dengan begitu, publik memperoleh layanan prima yang merefleksikan komitmen profesionalisme.

#### F. Keterbukaan

Asas keterbukaan mengharuskan data pelayanan publik disajikan dengan jujur, gampang dijangkau, dan on time kepada masyarakat. Prinsip ini membuka peluang pengawasan masyarakat terhadap alur pelayanan. Pada lapangan, penyelenggara perlu menyajikan informasi norma, langkah, tarif, serta saluran keluhan secara inisiatif. Ini meningkatkan rasa tanggung jawab dan meminimalkan risiko penyelewengan.



itas

as akuntabilitas mewajibkan penyelenggara bertanggung jawab atas pelayanan kepada publik, pemerintahan, serta stakeholder lain. Prinsip ini

menjamin penilaian rutin dan peningkatan yang berkesinambungan. Pelaksananya mencakup laporan prestasi, pemeriksaan mandiri, serta sistem pengaduan yang handal. Akibatnya, pelayanan publik lebih peka terhadap tuntutan masyarakat

#### H. Partisipatif

Asas partisipatif mengajak partisipasi masyarakat yang proaktif dalam tahap perencanaan, eksekusi, serta penilaian pelayanan publik. Prinsip ini melihat warga sebagai rekan kerja, bukan sekadar konsumen layanan. Lewat dialog kelompok, kuesioner, serta saran publik, asas ini meyakinkan pelayanan selaras dengan harapan masyarakat. Ini memperkuat demokrasi basis dan tingkat kepuasan pelanggan layanan.

#### I. Efektivitas dan efisiensi

Asas efektivitas menekankan bahwa pelayanan publik harus mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan tepat dan sesuai dengan fungsinya, seperti pengelolaan sarana dan fasilitas secara optimal agar berjalan dengan baik. Prinsip ini diterapkan dalam proses pengadaan, pemeliharaan, serta evaluasi kinerja penyelenggara agar kualitas pelayanan terus meningkat. Asas efisiensi mengharuskan pelayanan dilakukan dengan menggunakan sumber daya yang se minimin mungkin namun menghasilkan maksimal manfaat, dengan membatasi persyaratan hanya pada hal-hal yang penting untuk mencapai tujuan tanpa ada pemborosan atau prosedur yang diulang. Hal ini mencakup pengalokasian anggaran secara proporsional dan kerja sama antar penyelenggara agar biaya operasional bisa ditekan.

### I.5.2 Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah sebuah proses di mana pemerintah dan pihak terkait menentukan, melaksanakan, serta menilai keputusan untuk menangani masalah sosial, ekonomi, dan politik (Dye, 2017). Dalam kajian terkini, kebijakan publik diartikan sebagai rangkaian tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan kolektif, dengan penekanan pada distribusi sumber daya dan pengaturan perilaku masyarakat (Peters, 2021). Jurnal seperti *Policy Studies Journal* menunjukkan bahwa kebijakan publik bukan sekadar produk hukum, melainkan juga hasil interaksi antara nilai, data, dan kekuatan politik (Howlett dan Ramesh, 2022). Penelitian ini menggarisbawahi bahwa definisi kebijakan publik telah berubah dari pendekatan tradisional menjadi lebih inklusif, dengan melibatkan partisipasi dari masyarakat.



... publik telah didefinisikan dalam berbagai cara oleh peraturan  
... dan pakar, mencerminkan pandangan hukum dan akademis  
... lengkapi. kebijakan publik diartikan sebagai pedoman dan prioritas  
... asional yang ditentukan oleh pemerintah dengan tujuan mencapai  
... berkelanjutan, mencakup aspek ekonomi, sosial, budaya, dan

lingkungan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004). hal ini merupakan segala sesuatu yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan, termasuk keputusan mengenai alokasi nilai dalam masyarakat, seperti distribusi kekayaan, keamanan, dan kesejahteraan (Dye, 2017). proses kebijakan publik berkaitan dengan pengambilan keputusan yang melibatkan siapa yang mendapatkan apa, kapan, dan bagaimana, dengan perhatian pada distribusi kekuasaan dan sumber daya dalam masyarakat

Kebijakan publik merupakan suatu tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk mengatur tingkah laku masyarakat, dengan tujuan mencapai tujuan kolektif melalui aturan, regulasi, dan program (Friedrich, 1963). Di sisi lain, kebijakan publik di definisikan sebagai proses di mana masalah publik dikenali, alternatif solusi dinilai, dan keputusan diambil untuk menerapkan tindakan, yang melibatkan langkah-langkah seperti penetapan agenda, formulasi, dan evaluasi (Anderson, 2021). Teori rasionalitas dalam kebijakan publik berargumen bahwa para pembuat kebijakan mengambil keputusan berdasarkan analisis objektif terhadap pilihan yang ada, dengan tujuan untuk memaksimalkan keuntungan (Simon, 2020).

jurnal *Public Administration Review*, yang menyoroti keterbatasan kognitif manusia dalam memproses informasi yang rumit (Jones dan Baumgartner, 2023). Pendekatan incrementalisme, yang diperkenalkan oleh Lindblom, masih relevan dalam konteks kebijakan publik saat ini, di mana perubahan dilakukan secara bertahap untuk menghindari risiko besar (Lindblom, 2022). Kajian terbaru menunjukkan bahwa teori ini lebih sesuai dengan kondisi politik nyata, di mana keputusan sering kali diambil berdasarkan kompromi ketimbang upaya untuk mencapai solusi sempurna.

Pembuatan kebijakan publik terdiri dari beberapa langkah, dimulai dari mengidentifikasi masalah hingga menilai dampak (Anderson, 2021). Di dalam jurnal *Journal of Public Policy*, penelitian menyoroti pentingnya penentuan agenda sebagai langkah awal, di mana isu-isu diprioritaskan lewat media dan advokasi (Kingdon, 2023). Proses implementasi kebijakan sering kali mengalami tantangan seperti penolakan dari birokrasi, yang dibahas dalam studi terbaru dari *Public Management Review* (Hill dan Hupe, 2022). Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam implementasi sangat tergantung pada koordinasi antar lembaga dan dukungan politik yang kuat.

Para aktor dalam kebijakan publik tidak hanya berasal dari pemerintah namun juga masyarakat sipil, kelompok kepentingan, dan sektor swasta juga memiliki peran penting (Sabatier dan Weible, 2021). Jurnal *Policy Sciences* menganalisis bagaimana koalisi advokasi dapat mempengaruhi perumusan kebijakan, terutama dalam isu-isu lingkungan dan kesehatan. Literasi terbaru menyoroti peran media sosial dalam meningkatkan partisipasi publik, yang dapat mengubah dinamika kekuasaan (Hesselt dan Segerberg, 2022). Ini menunjukkan bahwa kebijakan publik yang inklusif, meskipun tantangan seperti polarisasi informasi masih ada.



Transformasi digital telah mengubah kebijakan publik melalui pemanfaatan data besar dan kecerdasan buatan (Dunleavy *et al.* , 2021). Di dalam Government Information Quarterly, penelitian menjelaskan bagaimana teknologi ini memungkinkan kebijakan yang lebih responsif, Meski demikian, isu mengenai privasi dan bias algoritma menjadi sorotan kritik, dengan rekomendasi untuk pengaturan yang lebih ketat. Literatur ini menekankan pentingnya mencapai keseimbangan antara inovasi dan etika dalam kebijakan publik di era digital.

### I.5.2 E-Government

e-government berasal dari kata bahasa Inggris yaitu *electronics government* atau *e-gov*, *digital government*, *online government*, atau *transformational government*, Merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi pada masyarakat, urusan bisnis, serta hal yang berkaitan dengan pemerintahan (Setiawan, 2017)

e-government atau pemerintahan berbasis elektronik sebagai penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintahan yang dapat digunakan untuk membangun hubungan antara masyarakat dan pemerintah hingga masyarakat dengan informasi dari seluruh dunia (Wesscot, 2001) e-government juga di definisikan sebagai teknologi yang diterapkan untuk berbagai kegiatan pemerintah baik eksternal maupun internal guna mencapai kinerja yang efektif, efisien, cepat, dan transparan. (Kasiyanto, 2009)

e-gov dapat diaplikasikan pada lembaga legislatif, yudikatif, atau administrasi publik dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi internal, melaksanakan pelayanan publik, hingga membentuk pemerintahan yang demokratis (Irawan, 2015),

Indrajit (2002) Menjabarkan bahwa ada empat relasi e-government, yaitu:

#### A. G2G Atau *government to government*

Hubungan antara pemerintah dan pemerintah ini bertujuan untuk membuka komunikasi antar pemerintah sehingga pemerintah dapat saling berkolaborasi dalam melayani kebutuhan masyarakat maupun bisnis yang diharapkan agar pemerintah dapat menjadi lebih proaktif menghadapi tantangan yang ada.

#### B. G2B Atau *government to business*

relasi antara pemerintah dan swasta diharapkan dapat membuka pemanfaatan internet sebagai sarana berbagi informasi serta sarana untuk melaksanakan bisnis



#### C. G2C Atau *government to citizens*

Hubungan antara pemerintah dan masyarakat bertujuan agar masyarakat mendapatkan kebebasan mengakses informasi serta masyarakat dapatkan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat, murah, dan mudah,

selain itu, hal ini dapat digunakan pemerintah untuk membangun kembali rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah.

#### D. G2E atau *government to employe*

Dengan e-gov pemerintah dapat membuat aplikasi yang dapat meningkatkan kualitas kinerja dan kesejahteraan pegawai yang bekerja di pemerintahan sebaagai pelayan masyarakat.

Jika relasi atau hubungan tersebut dapat terpenuhi dengan baik maka e-government akan membawa banyak sekali manfaat dalam pelaksanaannya, melalui penelitian yang dilakukan oleh sanjaya *et al.* (2022) e-government memberikan banyak manfaat untuk masyarakat dan pemerintah, termasuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat serta memastikan masyarakat mendapatkan akses informasi yang mudah.

E-government memberikan manfaat yang sangat baik bagi masyarakat, seperti meningkatkan akses layanan 24 jam non-stop tanpa batas daerah, memperjelas informasi yang membuat korupsi berkurang, serta menghemat waktu dan biaya dengan mengotomatisasi proses administrasi (Gultom *et al.*, 2024). Selain itu, platform digital juga memudahkan warga untuk berpartisipasi secara aktif melalui pengaduan online dan pemantauan langsung, sehingga memperkuat pengawasan rakyat dan kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan masyarakat (Sari *et al.*, 2024).

E-government juga memberikan manfaat yang signifikan pada pemerintah, dengan hadirnya e-government pemerintah dapat berkomunikasi dengan masyarakat secara efektif, e-goverment juga memungkinkan untuk membantu pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan, meningkatkan akuntabilitas, dan memastikan penegakan hukum Selain itu e-government juga dapat mendorong meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

Bagi pemerintah, e-government membantu membuat birokrasi lebih efisien dengan memangkas langkah-langkah prosedural, menghemat pengeluaran operasional hingga 30-50% dan meningkatkan tanggung jawab melalui analisis data serta jejak digital audit (Novalia *et al.*, 2024).

Penerapan ini juga mempercepat pengambilan keputusan berdasarkan data, memperkuat kerja sama antar lembaga, serta mendorong pemerintahan yang baik dan efektif melalui integrasi sistem pengelolaan basis data nasional (Hidayat & Rahman, 2025).

Sebuah model yang diciptakan oleh Luis G. Tornatzky dan Mitchell fleischer dalam bukunya yang berjudul "*The Processes Of Technological Innovation*" yang terbit pada tahun 1990, model yang disebut dengan *TOE FRAMEWORK* atau *technology vironment framework* dibentuk dengan tujuan melihat bagaimana organisasi dan lingkungan dapat mempengaruhi keberhasilan suatu



Luis G.Tornatzky dan Mitchell fleischer (1990) menyatakan bahwa ada tiga aspek penting yang dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana penggunaan teknologi, yaitu:

A. Teknologi (*Technology*)

Faktor ini menilai bagaimana teknologi yang digunakan, mulai dari sistem, keamanan data dan privacy, hingga inovasi apa saja yang telah dilakukan.

B. Organisasi (*Organization*)

Faktor ini mencakup bagaimana organisasi tersebut mengelola sistem adaptasi dengan baik, mulai dari sumber daya manusianya, struktur organisasi hingga budaya organisasi.

C. Lingkungan (*Environment*)

Dalam hal ini faktor ini melihat bagaimana kondisi eksternal seperti masyarakat hingga kebijakan publik dapat mempengaruhi teknologi yang digunakan.

### I.5.3 Pengelolaan

Pengelolaan secara keseluruhan dapat dimaknai sebagai sebuah proses terstruktur yang mencakup perencanaan, pengaturan, pengarahan, serta pemantauan sumber daya demi mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efisien dan efektif (Pratiwi *et al.*, 2021). Ide dasar ini melibatkan konversi input menjadi output yang memiliki nilai, dilakukan melalui pengaturan elemen manusia, bahan, dan teknologi, yang mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Sutrisno, 2023). Model yang bersifat umum ini diterapkan di berbagai industri untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

Dalam KBBI pengelolaan di definisikan sebagai proses, cara dan perbuatan mengelolan. Dalam kata lain pengelolaan adalah rangkaian tindakan sistematis yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu termasuk dalam hal perencanaan, pelaksanaan hingga pengawasan. Pengelolaan dalam ranah pemerintahan adalah suatu proses yang rumit dan melibatkan berbagai dimensi, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan publik.

merupakan usaha untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Proses ini tidak hanya terbatas pada aspek administratif, tetapi juga mencakup dimensi sosial, ekonomi, dan politik yang berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat (Mardiasmo, 2018). Dalam konteks pengelolaan pemerintahan, penting untuk menyadari bahwa setiap keputusan dapat berdampak langsung pada kehidupan masyarakat, sehingga harus dilakukan secara efektif menjadi suatu keharusan.



Para pakar juga memberikan definisi mengenai pengelolaan dalam pemerintahan. George R. Terry (2015) menyatakan bahwa pengelolaan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan

pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di sisi lain, Henry Mintzberg (2013) mendefinisikan pengelolaan sebagai seni dalam mengatur dan memimpin orang-orang untuk mencapai tujuan bersama. Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (2018) menambahkan bahwa pengelolaan adalah proses yang melibatkan pengambilan keputusan, pengorganisasian, dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi. Terakhir, John M. Bryson (2018) mengemukakan bahwa pengelolaan dalam konteks publik adalah proses yang melibatkan kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam pelayanan publik.

Tujuan pengelolaan dalam pemerintahan sangat beragam dan dapat diringkas dalam beberapa poin utama. Pertama, pengelolaan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik, yang berarti pemerintah harus mampu memberikan layanan berkualitas dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal. Kedua, pengelolaan juga bertujuan untuk menciptakan sistem yang transparan dan akuntabel, sehingga masyarakat dapat mengawasi penggunaan sumber daya publik (Sukardi, 2020). Dengan adanya transparansi, masyarakat akan lebih mudah mengakses informasi mengenai kebijakan dan program yang dijalankan oleh pemerintah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Drucker (2007) menekankan bahwa tujuan pengelolaan juga mencakup penciptaan nilai tambah bagi masyarakat, di mana setiap kebijakan dan program yang dilaksanakan harus memberikan manfaat nyata bagi kehidupan masyarakat. Kotter (2012) juga menyoroti bahwa pengelolaan bertujuan untuk menciptakan perubahan positif dalam masyarakat, sehingga pemerintah harus mampu beradaptasi dengan dinamika yang ada dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Pentingnya pengelolaan dalam pemerintahan tidak dapat diabaikan. Pengelolaan yang efektif dapat mengurangi potensi terjadinya korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Wibowo (2019) menyatakan bahwa pengelolaan yang baik akan menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berintegritas. Dalam konteks ini, pengelolaan yang baik tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan jangka pendek, tetapi juga mempertimbangkan keberlanjutan dan dampak jangka panjang dari setiap kebijakan yang diambil. Dengan demikian, masyarakat akan lebih percaya dan berpartisipasi aktif dalam proses pemerintahan, yang pada akhirnya akan menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pembangunan. Kettl (2015) menambahkan bahwa pentingnya pengelolaan terletak pada kemampuannya untuk menciptakan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, di mana pemerintah harus mampu mendengarkan dan merespons aspirasi masyarakat dengan cepat.



rne dan Gaebler (1992) menekankan bahwa pengelolaan yang baik  
atkan inovasi dalam pelayanan publik, sehingga pemerintah dapat  
lusi yang lebih efektif dan efisien untuk masalah yang dihadapi

Di samping itu, pengelolaan yang baik juga berperan dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Ketika masyarakat merasa dilibatkan dalam proses pengelolaan, mereka akan lebih cenderung untuk mendukung kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Sari (2021) menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pemerintahan dapat meningkatkan legitimasi dan efektivitas kebijakan publik.

Pemerintah perlu menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan, baik melalui forum-forum diskusi, konsultasi publik, maupun mekanisme partisipatif lainnya. Dengan melibatkan masyarakat, pemerintah tidak hanya mendapatkan masukan yang berharga, tetapi juga membangun rasa memiliki dan tanggung jawab bersama terhadap kebijakan yang diambil

#### **I.5.4. Reformasi Birokrasi**

Reformasi dalam konteks Indonesia merujuk pada masa setelah tahun 1998, yang menandai perubahan besar dari masa Orde Baru ke masa demokrasi. Reformasi ini adalah proses perubahan yang menyeluruh di berbagai bidang seperti politik, ekonomi, dan birokrasi, dengan tujuan untuk mengatasi masalah korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Reformasi juga merupakan perubahan penting dalam paradigma hukum yang bertujuan mencapai keadilan sosial, melalui pendekatan yang memperhatikan kualitas perubahan kebijakan hukum setelah masa reformasi.

Birokrasi adalah sistem organisasi pemerintahan yang menggunakan hierarki, aturan yang jelas, dan pembagian tugas secara spesifik agar proses administratif dapat berjalan dengan efisien. birokrasi sebagai pembuat kebijakan yang bertugas menjalankan fungsi pemerintahan melalui lembaga-lembaga negara, dengan fokus pada peran dalam merencanakan dan memantau kebijakan publik, meskipun sering kali kurang fleksibel. Pendekatan ini menekankan bahwa birokrasi merupakan alat negara yang logis, tetapi terkadang masih mengalami inefisiensi terutama di Indonesia. (Hidayat, 2024)

Weber menjelaskan birokrasi sebagai model administrasi ideal berupa sistem rasional-legal, yang memiliki ciri-ciri seperti pembagian tugas yang jelas, pemberian jabatan berdasarkan kemampuan, dan penggunaan catatan tertulis untuk memastikan tanggung jawab. (Ramadhana *et al.*, 2025) Birokrasi adalah alat yang memiliki banyak fungsi, seperti menangani tugas-tugas sehari-hari, menyampaikan suara masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem pemerintahan. Definisi ini menunjukkan bahwa peran birokrasi bukan hanya sekadar administratif, tetapi juga



ong stabilitas sosial. Namun, birokrasi juga menghadapi tantangan dan kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi di era cepat berubah (Nurdin *et al.*, 2023).

Reformasi birokrasi pada dasarnya adalah inisiatif untuk mengimplementasikan perbaikan serta perubahan yang signifikan terhadap cara pemerintahan dijalankan, terutama yang berkaitan dengan elemen-elemen kelembagaan, proses bisnis, dan sumber daya manusia di dalam aparatur. Berbagai masalah atau kendala yang membuat sistem pemerintahan tidak berfungsi dengan baik atau diprediksi tidak akan berjalan dengan maksimal perlu direvitalisasi atau diperbarui. Reformasi birokrasi dilakukan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Reformasi ini merupakan pendekatan strategis untuk memperkuat aparat negara agar lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan di tingkat nasional. Selain itu, pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi, serta perubahan dalam lingkungan strategis menuntut adanya pembaruan pada birokrasi pemerintahan agar dapat beradaptasi dengan tuntutan masyarakat yang terus berkembang.

Oleh karena itu, langkah-langkah yang bersifat mendasar, menyeluruh, dan sistematis harus segera diambil, agar semua tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan cara yang efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan suatu proses pembaruan yang dilaksanakan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk dalam kategori usaha atau tindakan yang bersifat radikal atau revolusioner. (Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, 2021)

Reformasi birokrasi adalah salah satu langkah pemerintah untuk mencapai pemerintahan yang baik dan melakukan perubahan besar pada cara penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam hal organisasi, sistem kerja, dan tenaga pegawai. Melalui reformasi ini, pemerintah melakukan penyesuaian agar sistem pemerintahan lebih efektif dan hemat. Reformasi birokrasi menjadi bagian utama dalam mengubah cara hidup masyarakat dan bangsa di negara ini. (KEMENKO PMK, 2019)

Reformasi birokrasi pemerintahan dianggap sebagai perubahan besar dalam cara mengelola pemerintahan, yang melibatkan organisasi, cara kerja, sumber daya manusia, pelayanan, dan pertanggungjawaban. Menurut Samin, reformasi adalah upaya untuk mengubah cara kerja dan sikap dalam suatu sistem, karena sistem tersebut tidak lagi disukai atau tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, baik karena tidak efisien, tidak transparan, atau tidak demokratis. (Samin, 2011)

Kerangka reformasi birokrasi terbagi menjadi empat pilar saling terkait yang bersinergi. Pilar pertama berupa dimensi institusional memprioritaskan reorganisasi struktur demi meminimalkan duplikasi dan memaksimalkan penggunaan anggaran, integrasian divisi-divisi tak krusial di lingkungan kementerian yang lapisan birokrasi bertingkat (KemenPAN-RB, 2025).



ua menyangkut penguatan SDM dengan menitikberatkan pada tasi kemampuan, program diklat kontinyu via Sekolah Rajapati, serta kat berbasis digital untuk mencetak pegawai pemerintahan yang

visioner dan tangguh menghadapi dinamika (Pratiwi & Santoso, 2025). Pilar ketiga, perubahan paradigma kerja, mengkampanyekan penanaman nilai kejujuran, kerja sama lintas unit, dan fokus pada kepentingan publik, sehingga mengganti pola pikir "posisi demi profit" dengan "layanan demi kesejahteraan warga"

Pilar keempat, pengelolaan teknologi pemerintahan, berperan sebagai penggerak primer lewat Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SP4N-LAPOR, dan platform e-Government yang mempercepat keterbukaan informasi beserta kemudahan akses warga. Hasil analisis literatur mengungkap peluang pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) bersama big data dalam mengoptimalkan efisiensi hingga 30%, kendati fasilitas digital di wilayah terpencil masih jauh tertinggal dari kawasan urban (Pratiwi & Santoso, 2025).

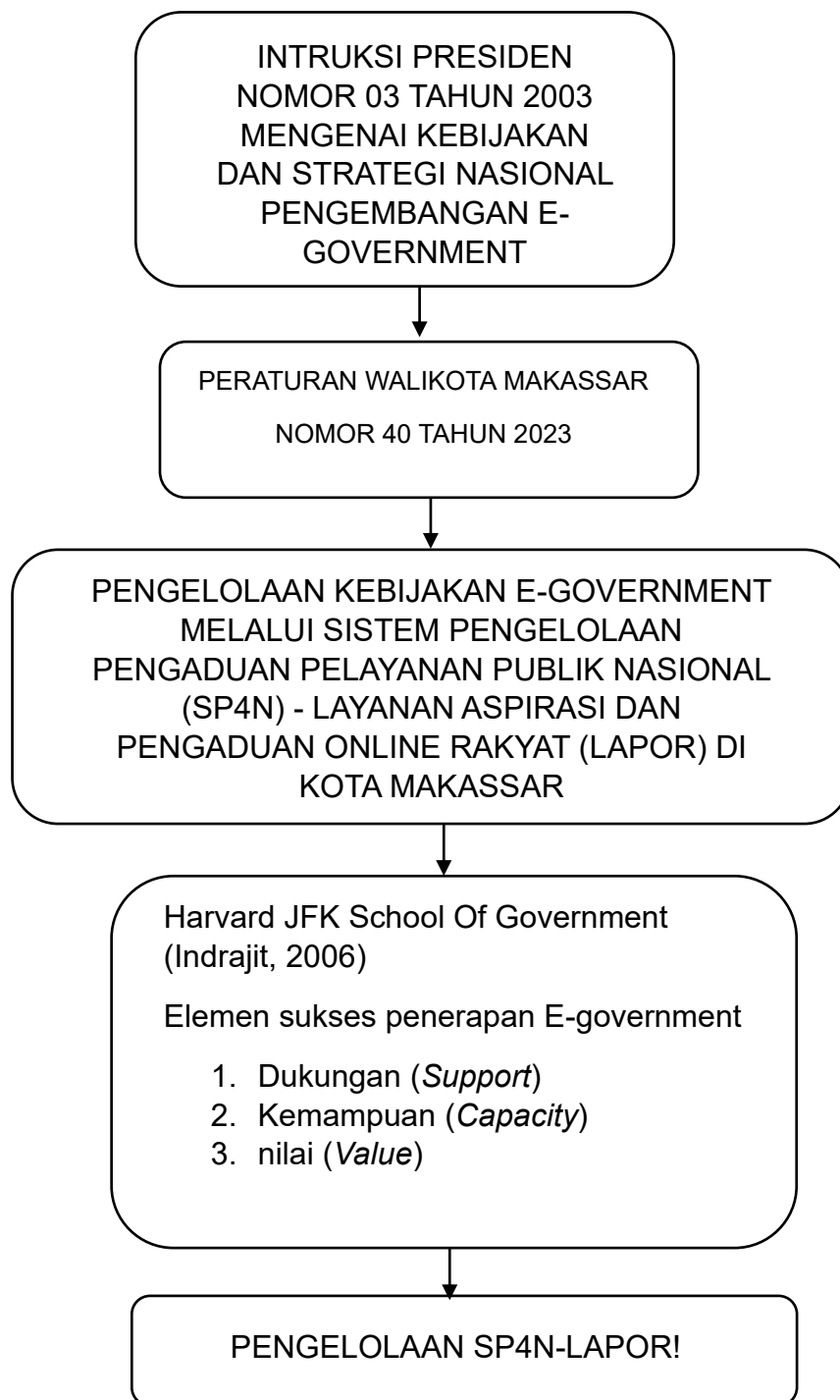
Pilar Reformasi	Orientasi Pokok	Ilustrasi Aplikasi (KemenPAN-RB, 2025)
Institusional	Optimalisasi struktur	Penyederhanaan tingkat eselon & duplikasi
SDM	Seleksi kompetensi	Evaluasi kemampuan & program Rajapati
Paradigma Kerja	Etika & sinergi	Gerakan pemberantasan korupsi dalam negeri
Teknologi	Keterbukaan berbasis digital	AKIP, SPBE, aplikasi LAPOR

**Tabel I.2.** empat pilar kerangka reformasi birokrasi

**Sumber:** KEMENPAN-RB, 2025



## I.6 Kerangka Pikir



Melalui kerangka pikir diatas terindikasi bahwa manajemen SP4N - LAPOR! di Makassar didasarkan pada landasan hukum yang berlaku baik secara nasional maupun lokal. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengatur kebijakan dan strategi nasional untuk mengembangkan e-government, yang mewajibkan pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi demi peningkatan pelayanan publik. Di tingkat pemerintahan daerah, kebijakan tersebut dijabarkan dalam Peraturan Wali Kota Makassar Nomor 40 Tahun 2023, yang menjadi acuan resmi untuk pelaksanaan e-government di lingkungan Pemerintah Kota Makassar.

Mengacu pada dasar hukum tersebut, pemerintah Kota mengelola kebijakan e-government melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan layanan LAPOR , yang berfungsi sebagai saluran bagi masyarakat Makassar untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara online. Sistem ini merupakan langkah nyata dalam penerapan e-government, karena memungkinkan warga untuk memberikan keluhan, saran, dan Laporan secara digital, sehingga proses penanganan pengaduan lebih transparan, cepat, dan sistematis. Dengan demikian, SP4N-LAPOR! berfungsi sebagai alat utama untuk meningkatkan akuntabilitas dan mutu pelayanan publik di Kota ini.

Agar penerapan e-government melalui SP4N - LAPOR! dapat berhasil, kerangka pemikiran ini mengacu pada konsep dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2006) yang mencakup tiga elemen penting: dukungan, kemampuan, dan nilai. Dukungan mencakup komitmen dari pemimpin, regulasi, dan kerja sama antar lembaga, kemampuan berkaitan dengan sumber daya manusia, infrastruktur TIK, serta manajemen proses yang efektif sedangkan nilai merujuk pada manfaat yang dirasakan masyarakat, seperti akses yang lebih mudah, kecepatan dalam respon, dan peningkatan kepercayaan publik.



## BAB II

### METODE PENELITIAN

#### II.1 pendekatan dan jenis penelitian

##### a. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial dengan cara mengumpulkan data naratif atau deskriptif baik dalam bentuk tertulis maupun lisan. Metode ini lebih menekankan pada kualitas data dan makna yang dikandungnya, bukan pada penelitian kuantitatif yang berfokus pada angka dan statistik.

Williams (1995) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah upaya peneliti untuk mengumpulkan data berdasarkan situasi alami, dengan fokus pada pemahaman masalah manusia dan sosial.

##### b. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, Tujuan penelitian kualitatif deskriptif adalah untuk melukiskan gambaran komprehensif tentang fenomena sosial, terlepas apakah fenomena tersebut berasal dari alam atau hasil campur tangan manusia. Metode ini mengumpulkan data dalam bentuk kata-kata, gambar, dan teks, daripada berfokus pada angka dan statistik.

penelitian kualitatif deskriptif dilakukan untuk menjelaskan suatu fenomena tanpa memanipulasi data variabel yang diteliti. Metode ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara tatap muka dan observasi lapangan (Satori, 2011).

#### II.2 Lokasi dan Waktu penelitian

##### a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Komunikasi Dan informatika Kota Makassar yang berlokasi di Bulu Gading, Kec. Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90171.

##### b. Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian hingga menyelesaikan penelitian adalah 3 bulan, bulan pertama. Peneliti melakukan observasi lapangan dan membentuk suatu rumusan masalah, bulan kedua.



n untuk pengambilan data berupa wawancara dan dokumentasi, serta tiga digunakan untuk melakukan pengolahan data hingga menjadi ir yang layak uji.

### II.3 Sumber Data

Sumber data adalah informasi yang digunakan peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah informasi yang langsung diberikan oleh informan, biasanya data primer didapatkan melalui wawancara bersama narasumber yang ahli di bidangnya. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya tanpa menggunakan media perantara (Nur Indriantoro dan Bambang Supono, 2013:142), maka dalam penelitian ini yang akan menjadi data primer adalah hasil wawancara peneliti dan staff DISKOMINFO Kota Makassar serta masyarakat Kota Makassar.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung didapatkan peneliti, biasanya data sekunder didapatkan dari jurnal, artikel, dan penelitian sebelumnya yang masih berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer (Sugiyono, 2016).

### II.4 Informan Penelitian

Informan didefinisikan pertama kali sebagai individu yang dimintai informasi terkait objek penelitian karena memiliki pengetahuan mendalam tentang fenomena yang diteliti. Peran utamanya adalah menyediakan data autentik yang dapat digunakan untuk mendukung validitas temuan penelitian, baik berupa orang, lembaga, maupun benda yang diamati. Kedua, informan merupakan narasumber yang paham secara mendalam tentang topik penelitian dan mampu menjelaskan secara rinci (Sugiyono, 2010), dengan pemilihan dilakukan melalui teknik purposive atau snowball sampling untuk memastikan relevansi sebagai kunci akses ke konteks sosial, pengalaman pribadi, atau proses internal yang sulit diakses secara umum.

Informan adalah pihak yang memberikan informasi tentang realitas dan latar belakang masalah penelitian (Moleong, 2006), yang diklasifikasikan menjadi informan utama, dan pendukung, dengan jumlah ditentukan hingga saturasi data tercapai untuk menghindari bias dan memaksimalkan triangulasi. Prosedur pemilihan mencakup identifikasi awal, validasi kredibilitas, serta etika kerahasiaan untuk menjaga alam praktik penelitian, seperti studi kasus atau etnografi, informan eksplorasi mendalam yang tidak tergantikan oleh data sekunder, memerlukan triangulasi dengan observasi untuk mengurangi bias. Dalam hal ini Yang akan menjadi informan penelitian dalam penelitian



ini adalah pegawai pemerintahan DISKOMINFO Kota Makassar dan yang memiliki wewenang dalam pelaksanaan pengelolaan SP4N - LAPOR!.

Adapun informan penelitian dari dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar selaku pengelola Aplikasi SP4N - LAPOR! Kota Makassar ialah Bapak Husaiva Arisandi (ketua pengelola/Admin utama Aplikasi SP4N - LAPOR! Di Kota Makassar yang ada di Dinas Komunikasi dan informatika Kota Makassar), Ibu Indriani Krisjunaidi (pengelola/admin Aplikasi SP4N - LAPOR! Di Kota Makassar yang ada di dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar), bapak Jamaluddin (pengelola/admin Aplikasi SP4NLAPOR Di Kota Makassar yang ada di Dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar) Informan dipilih berdasarkan keahlian dan kemampuan para informan dalam mengelola dan menjalankan SP4N - LAPOR!

Selain itu, wawancara juga dilakukan di dinas lingkungan hidup sebagai salah satu dinas di Kota Makassar yang menggunakan SP4N - LAPOR! sebagai media pelaporan untuk masyarakat yang diwakili oleh ibu rshymawati . Informan juga diambil melalui masyarakat yang telah dan pernah menggunakan aplikasi SP4NLAPOR itu sendiri, masyarakat yang diwawancarai ialah Lintang Cahyadi dan Imam yang sudah pernah melakukan pelaporan dan menggunakan SP4N - LAPOR! secara langsung

## II.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik pengolahan data adalah sebagai berikut:

### a. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang melibatkan proses pengamatan dan pencatatan, observasi adalah upaya pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian (Creswell, 2016). Observasi adalah kegiatan sistematis yang melibatkan proses pengamatan langsung, pencatatan, dan deskripsi fenomena alami tanpa intervensi berlebih. Observasi merupakan upaya pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk mengamati perilaku, aktivitas, dan interaksi individu atau kelompok di lokasi penelitian secara real-time (Creswell, 2016). Teknik ini dibagi menjadi partisipan (peneliti ikut terlibat) dan non-partisipan, dengan prosedur mencakup pemilihan lokasi, lembar observasi terstruktur, dan durasi pengamatan minimal 1-2 minggu. Tujuannya memperoleh data valid primer yang mendukung jawaban masalah penelitian, hingga pembentukan hasil dan kesimpulan akurat dari objek studi. Kelebihannya adalah keaslian data kontekstual, meskipun rentan bias subjektif

butuh rekaman video untuk verifikasi.

Wawancara

Wawancara adalah percakapan terarah antara dua orang atau lebih bertujuan mengumpulkan informasi mendalam dan perspektif subjektif

n. Sudijono (2011) berpendapat bahwa wawancara merupakan teknik



pengumpulan data efektif melalui dialog lisan untuk eksplorasi data kualitatif. Kegiatan ini dilakukan secara tatap muka atau daring terhadap responden terpilih (seperti informan kunci), menggunakan panduan semi-terstruktur dengan tanya jawab sepihak yang memiliki tujuan spesifik, seperti menggali pengalaman dan opini.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data sekunder melalui pengumpulan, seleksi, dan analisis arsip serta bahan tertulis atau visual lainnya sebagai pelengkap observasi dan wawancara. Metode ini biasanya melibatkan buku, laporan resmi, keterangan arsip, gambar, video, atau data digital yang relevan dengan objek penelitian. Menurut Ahyar *et al.* (2020), metode dokumentasi adalah pendekatan sistematis untuk mengumpulkan data melalui dokumen autentik dan rekaman historis guna mendukung temuan primer.

## II.6 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan sebuah topik spesifik dalam suatu penelitian, fokus penelitian berfungsi sebagai pembatas ruang lingkup agar peneliti tidak terjebak dengan banyaknya data atau topik yang dapat meluas, maka dari itu fokus penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan e-government di Kota Makassar melalui *website* SP4N - LAPOR!

Pada penelitian ini, untuk memberi batasan pada hasil dan data penelitian, untuk menjawab rumusan masalah yang pertama terkait dengan peranan DISKOMINFO dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! Maka akan digunakan matrix tugas pokok dan fungsi dari DISKOMINFO Kota Makassar untuk melihat bagaimana peran DISKOMINFO Kota Makassar pada Pengelolaan SP4N-LAPOR!

Tugas Pokok	Fungsi Utama
Membantu Walikota urusan komunikasi, informatika, persandian; kelola info publik, domain, e-government	Perumusan, pelaksanaan BIMTEK, monitoring kebijakan TIK Smart City
Penyiapan kebijakan ayanan media, domain, penguatan SDM komunikasi publik	Hubungan media, akses informasi, GCIO, ekosistem Smart City; seksi pengembangan info/telekomunikasi,



Tugas Pokok	Fungsi Utama
	aplikasi/telematika, standarisasi
Pengelolaan opini publik, info kebijakan nasional/daerah, pelayanan informasi publik	Komunikasi sosial, pembangunan pemerintahan, penyiaran, kemitraan media
Layanan infrastruktur data center, aplikasi terintegrasi, keamana e-government	Kompilasi data, integrasi data, penyajian informasi; pengembangan intranet, manajemen data
Penyelenggaraan persandian pengamanan informasi Pemkot	Tata kelola, operasional pengamanan, pengawasan/evaluasi persandian
Administrasi perencanaan, pelaporan, keuangan, kepegawaian	Penyusunan RKA/DPA, LAKIP, akuntansi keuangan

**Tabel. 2.1.** TUPOKSI DISKOMINFO Kota Makassar

**Sumber:** Website Resmi DISKOMINF Kota Makassar



menggunakan teori elemen sukses penerapan e-government Indrajit risi tiga elemen yang dapat digunakan untuk melihat bagaimana '4N-LAPOR Di Kota Makassar, masing masing elemen ini akan o indikator yang akan digunakan sebagai pedoman wawancara dan penelitian.

tiga faktor utama dalam sukses menerapkan e-government, sesuai hasil penelitian dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2006:13), yaitu Support, Capacity, dan Value serta masing-masing indikator pendukungnya:

### 1. *Support* (Dukungan)

Faktor dukungan ini mencakup komitmen dan partisipasi dari berbagai pihak dalam menerapkan e-government. Dukungan ini sangat penting agar proyek e-government dapat berjalan dengan baik. Kunci keberhasilan pemerintahan elektronik adalah dukungan kuat dari para pemimpin dan pejabat publik, serta keterlibatan aktif berbagai pihak terkait, seperti pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Elemen-elemen ini membutuhkan komitmen politik yang jelas, aturan dan kebijakan yang tegas sebagai landasan hukum, serta kampanye penyadaran yang efektif untuk memastikan semua pihak terlibat dan bekerja sama dalam perencanaan dan penerapan sistem pemerintahan elektronik. Tanpa dukungan nyata dari para pemangku kepentingan ini, implementasi dan pengembangan layanan pemerintahan elektronik tidak akan berjalan lancar dan berkelanjutan. Dengan kata lain, dukungan ini merupakan landasan fundamental yang membantu mencapai visi dan strategi pemerintahan elektronik secara efektif dan terarah.

Indikator:

1. Keterlibatan Stakeholder: Partisipasi aktif dari berbagai pihak seperti masyarakat, sektor swasta, dan lembaga pemerintah dalam perencanaan dan pelaksanaan.
2. Regulasi dan Kebijakan: Kebijakan serta regulasi yang mendukung pengembangan dan penerapan e-government, termasuk perlindungan data dan privasi.

### 2. *Capacity* (Kemampuan)

Faktor kemampuan ini fokus pada kemampuan dan kompetensi dari organisasi serta individu dalam menerapkan e-government. Ini mencakup berbagai sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung inisiatif digital. E-government dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh sumber daya yang memadai dan memadai, termasuk tenaga kerja berkeahlian tinggi, infrastruktur teknologi yang baik, serta sistem dan proses yang terorganisir dengan baik. Oleh karena itu, pemerintah membutuhkan tenaga ahli yang mampu memanfaatkan dan mengelola teknologi informasi, perangkat keras dan jaringan yang kuat, serta prosedur pelayanan yang efisien dan terstandarisasi. Ketersediaan sumber daya ini memungkinkan pemerintah



menjalankan program e-government secara teknis, tetapi juga ancaran dan kualitas layanan bagi publik. Selain itu, kapasitas yang mencakup evaluasi dan pengembangan berkelanjutan untuk menjaga minimal dan sesuai dengan kebutuhan.

1. Sumber Daya Manusia: Ketersediaan tenaga ahli yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi dan manajemen layanan publik.
2. Proses dan Sistem: Kemampuan organisasi dalam mengelola proses dan sistem yang mendukung layanan e-government secara efektif, termasuk manajemen proyek dan pengembangan sistem.

### 3. *Value* (Nilai)

Faktor nilai ini berkaitan dengan manfaat dan dampak yang dirasakan oleh masyarakat dan organisasi dari penerapan e-government. Ini mencakup bagaimana e-government mampu memberikan nilai tambah bagi semua pihak terlibat. Elemen ini mengukur manfaat dan dampak nyata yang dirasakan oleh publik dan lembaga pemerintah setelah penerapan e-government. Hal ini berkaitan dengan peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik, kemudahan akses informasi, transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan pengguna. Nilai ini menunjukkan seberapa besar e-government dapat memberikan manfaat tambahan, seperti penghematan waktu dan biaya saat berinteraksi dengan pemerintah, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan lebih banyak kesempatan bagi publik untuk berpartisipasi dalam pengelolaan pemerintahan. Keberhasilan e-government bergantung pada kemampuannya untuk terus menciptakan nilai ini, sehingga sistem tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga menawarkan manfaat strategis dan sosial yang bermakna bagi semua pihak yang terlibat.

Indikator:

1. Manfaat bagi Masyarakat: Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan melalui e-government serta kemudahan akses dan penggunaan layanan tersebut.
2. Efisiensi dan Efektivitas: Peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik karena penerapan e-government, termasuk pengurangan waktu dan biaya dalam proses pelayanan.
3. Transparansi dan Akuntabilitas: Peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan serta pelayanan publik, yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

## II.7 Analisis Data

Analisis data merupakan proses yang dilakukan untuk mengolah informasi, mulai dari penyajian, pemilahan, pengubahan, hingga pemeriksaan informasi. Menurut Miles dan Huberman, analisis data dibagi menjadi tiga tahapan utama yang dilakukan secara interaktif dan iteratif hingga mencapai kejenuhan data, yaitu reduksi data, dan penarikan kesimpulan..



data

Proses reduksi data merupakan langkah awal untuk menyederhanakan data yang kompleks menjadi bentuk yang lebih ringkas dan relevan.

Tahapan ini mencakup pengumpulan data dari kontak langsung seperti wawancara atau observasi, pengkodean dengan simbol atau kategori, pembuatan catatan reflektif dan marginal, serta penyimpanan data secara terstruktur. Tujuan reduksi data adalah untuk memperjelas dan mempermudah analisis lebih lanjut.

b. Penyajian data

Setelah data direduksi, data tersebut disajikan dalam bentuk grafik, tabel, matriks, diagram konteks, atau narasi tematik. Penyajian ini bertujuan mengorganisir data secara visual untuk membantu pengidentifikasian pola, hubungan antar kategori, serta temuan yang penting. Miles dan Huberman menawarkan berbagai format penyajian seperti checklist matriks dan matriks tata peran untuk menunjang kreativitas peneliti dalam menampilkan data secara efektif.

c. Penarikan kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan merupakan kegiatan akhir dalam proses analisis data. Kesimpulan yang ditarik berisi rangkuman informasi berdasarkan data yang telah diolah. Dalam tahap ini, peneliti mengidentifikasi pola konsisten, mengaitkan dengan teori, serta melakukan verifikasi melalui triangulasi atau pemeriksaan ulang data untuk memastikan validitas dan menghindari bias. Kesimpulan bersifat sementara dan dapat berubah seiring adanya bukti baru hingga data mencapai kejenuhan.

