

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kotler dalam sampara Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara dalam bukunya berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Albrech (sedarmayanti,2009:243) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuasaan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Syafilie dkk. dalam pasolong (2013:6), mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

H.George Frederickson dalam pasolong (2013:6), menjelaskan konsep publik dalam lima perspektif, yaitu :

1. Publik sebagai kelompok kepentingan dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat.
2. Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu-individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri.
3. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui “suara”.
4. Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya juga dianggap sebagai publik.
5. Publik sebagai warga negara, yaitu warga negara dianggap sebagai publik karena partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan warga negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai suatu yang paling penting.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Harbani Pasolong (2007:128) : pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan

ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima layanan ( Hardiansyah, 2011:12).

Pelayanan publik berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam semua bidang. Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan masyarakat. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas dan fungsi utama dari seorang pelayan publik. Menurut PAN Nomor 25 tahun 2004 definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.1.1 Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan publik. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

- c. Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Contohnya, ruang tunggu, dan tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

### **2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan**

Kepmen PAN nomor 58 tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan instansi tersebut didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1. Pelayanan administratif
2. Pelayanan barang.
3. Pelayanan jasa.

Jenis administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, contohnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan, dll. Jenis pelayanan administrasi contohnya pelayanan administrasi penduduk (KTP, akta kelahiran, akta kematian), pelayanan sertifikat tanah, dan pelayanan IMB.

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit

atau individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Contohnya, pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya, pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya, pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, dan pelayanan kebakaran.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui kementerian pendayagunaan negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik yang harus dilayani.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa jasa maupun manusia. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digambarkan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya (pasalong 2013:132). Jika persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang di maksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika

persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Lebih detail pasolong (2013:132) menjabarkan kualitas sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
2. Kecocokan pemakaian.
3. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela dkk 2006:6). Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas yang prima tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya, suku, ras, agama, golongan, status sosial dll.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

#### **2.1.4 Indikator Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam hardiansyah (2011:48) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen :

1. *Tangibles* (bukti langsung), kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dll.
2. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empaty* (empati), sikap tegas, tulus, dan penuh perhatian terhadap konsumen.

## 2.2 Pengertian *E-Government*

*E-Government* berasal dari bahasa Inggris *Electronic Government* biasa disebut juga sistem pemerintahan online atau yang juga dikenal dengan sebutan *e-government* adalah suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi. *E-Government* mencakup berbagai hal yang berurusan dengan pemerintahan. Dengan adanya layanan ini diharapkan pelayanan pada masyarakat bisa lebih optimal lagi. Untuk aplikasinya, *E-government* bisa digunakan untuk legislatif, yudikatif, dan juga administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, dan juga pemerintahan yang demokratis. Pada umumnya pengertian *electronic government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan kepada pemerintah untuk masyarakat.

Menurut World Bank dalam Irawan (2018:25) mendefinisikan *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian layanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi atau manajemen pemerintah yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi berkurang, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih besar, peningkatan penerimaan negara/pengurangan biaya.

Dijelaskan oleh Mark Forman dalam Irawan (2018:25), pengertian *e-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan TIK untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Menurut Yong dalam Irawan (2018:25), menyebut *e-government* adalah upaya penggunaan teknologi dalam mengubah organisasi publik untuk melakukan penataan ulang dan perbaikan struktur, proses administrasi dan jaringan serta jangkauan layanan publik. Badu dalam Irawan (2018:25), menyebut *e-government* adalah sebuah transformasi, perubahan radikal paradigma manajemen pemerintahan. *E-government* juga dapat di pahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan web (jaringan) komunikasi internet, dan dalam beberapa kasus, merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar Negara. Selain itu juga untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, kinerja, proses pelaksanaan layanan, serta tugas pokok dan fungsinya.

Pengertian *e-government* secara resmi bisa kita lihat dari instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yang menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Dari beberapa pengertian di atas jelas bahwa *e-government* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam

rangka memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, akuntabel dan transparan kepada masyarakat. Dengan kata lain, setiap aksi dan transaksi publik akan dapat dilihat dan diamati oleh masyarakat dan masyarakat dapat menjadi fungsi kontrol dari kinerja pelayanan publik.

### **2.2.1 Konsep *E-government***

Konsep dasar *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang bisa untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak yang lain. Terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini (Indrajit, 2006:42)

#### ***a. Government to Citizens/consumers***

Tipe ini biasa dinamakan G-to-C, ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuannya dibangunnya aplikasi *e-government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah kepada masyarakat agar masyarakat lebih mudah memenuhi kebutuhan pelayanan sehari-hari.

#### ***b. Government to Business***

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, seperti perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki

pemerintah. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relaksasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

### **c. *Government to Governments***

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling memperlancar kerjasama antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar Negara dan kerjasama entiti-entiti Negara (masyarakat, industri, perusahaan dll) dalam melakukan hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya lain sebagainya.

Beberapa manfaat yang diharapkan dari implementasi konsep *e-government* dilihat dari berbagai sisi :

#### **a. Dari sisi lembaga (organisasi)**

Manfaat yang diharapkan dari sisi lembaga/organisasi antara lain, penghematan biaya melayani masyarakat yang timbul antara lain akibat penghematan dalam pemakaian kertas (*paperless transaction*), sumber daya manusia (*office automation*) serta waktu, meningkatnya kemampuan lembaga dalam tukar menukar informasi (*information sharing*).

b. Dari sisi masyarakat (konsumen)

Manfaat yang diharapkan diterima masyarakat berupa pelayanan dan pemberian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan masyarakat yang terus menerus (24 jam sehari), meningkatkan kemampuan melayani diri sendiri (*self service*), meningkatnya kemampuan mencari informasi, mengakses terhadap informasi dan sebagainya.

### 2.2.2 Elemen Sukses Pengembangan E-government

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh (Indrajit, 2006:15). Masing-masing elemen tersebut adalah :

#### 1. *Support*

*Support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government*. Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen "*top down*", maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level

tertinggi (Presiden dan para pembantunya – Menteri), sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan disini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka e-government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain yang diperlukan.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus, misalnya kantor *e-Envoy* sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya).
- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

## **2. Capacity**

Elemen kedua ini merupakan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkait menjadi

kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

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

Perlu diperhatikan disini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada diluar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah.

Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalih dayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan sebagainya.

### **3. Value**

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan

adanya implementasi konsep tersebut. Dalam hal ini, menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Menurut Apriyanti dalam elemen *value*, yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima layanan (Bendini, 2021). Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat justru akan mendatangkan boomerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

Selain ketiga elemen tersebut di atas, ada elemen sukses pengembangan *e-government* lain dalam buku Sistem Informasi Manajemen karya Eko Nugroho yang dikemukakan oleh Moon (2008:168) yaitu :

### **1. Willingness**

Willingnes diartikan sebagai kemauan/komitmen untuk melakukan sesuatu hal. Kemauan di sini diartikan sebagai sejauh mana kemauan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas pelayanan yang disediakan pemerintah daerah di dalam penerapan *e-government*.

### **2. Local Culture**

*Local Culture* atau budaya lokal yang mempengaruhi penerapan *e-government* terkait dengan kemampuan dalam memasyarakatkan transaksi elektronik. Begitu

juga kesiapan masyarakat pengguna, dimana hubungan dengan kemampuan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat di dalam penerapan e-government tersebut. Peran masyarakat sangat memiliki pengaruh dalam pencapaian kesuksesan penerapan *e-government*.

### **2.2.3 Strategi Pengembangan E-government**

Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, intraktif dan imajinatif.

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, tuntutan perubahan no 18 Strategi 6 melaksanakan Pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Setiap perubahan berpotensi

menimbulkan ketidakpastian, oleh karena itu pengembangan *E-Government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:

**a. Tingkat 1 – Persiapan**

1. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga.
2. Penyiapan SDM.
3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose community center*, warnet, *SME-Center*, dll.
4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.

**b. Tingkat 2 – Pematangan**

1. Perubahan situs informasi publik interaktif.
2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

**c. Tingkat 3 – Pemantapan**

1. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik.
2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

**d. Tingkat 4 – pemanfaatan**

1. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi.

### 2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan

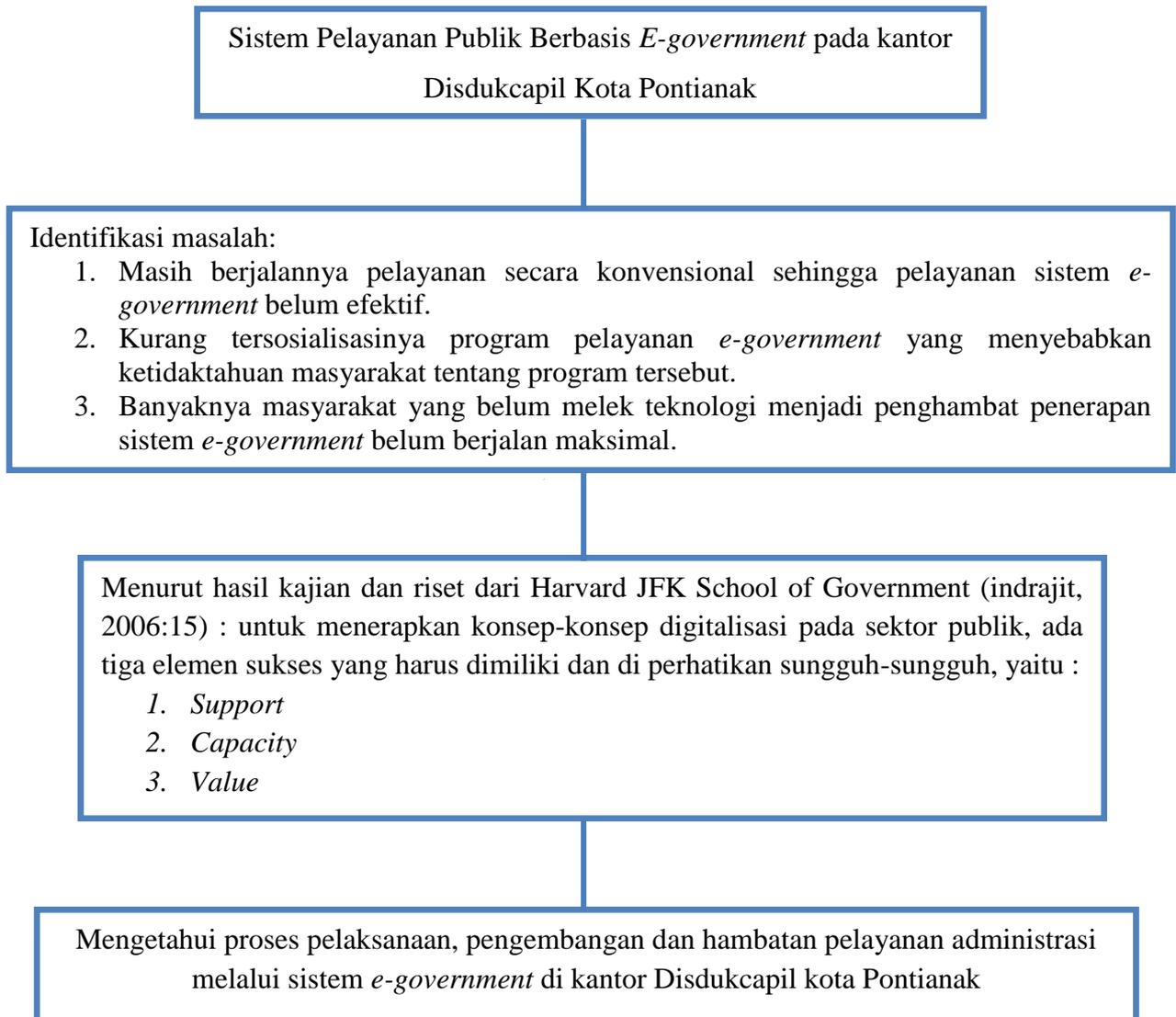
Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai referensi yang dapat membantu proses penelitian ini. Penelitian terdahulu yang penulis pilih dipilih berdasarkan kesamaan Objek penelitian dan Metode sehingga diharapkan dengan adanya penelitian terdahulu peneliti dapat menggunakannya sebagai referensi.

1. Bendini (2021) Universitas Muhammadiyah Makassar dengan judul “Elemen Sukses Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pada Era Covid-19 di Kota Makassar”.
2. Moh Jasri, Honainah, Anis Yusroton Nadhiroh (2019) Universitas Nurul Jadid Probolinggo dengan judul “Aplikasi *E-government* Pada Desa Karanganyar Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo”.
3. Joko Tri Nugraha (2018) Universitas tidar Magelang dengan judul “ *E-government* dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-government* di Pemerintahan Kabupaten Sleman)”.
4. Fitri Rahmudina (2020) Universitas Tanjungpura Pontianak dengan judul “Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Serasan Timur Kabupaten Natuna”

### 2.4 Kerangka Pikir

Berhasilnya suatu organisasi dapat dilihat apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan atau sebaliknya. Terdapat banyak indikator yang dapat mengukur

kinerja tersebut. Agar dapat memudahkan dalam memahami permasalahan yang diteliti maka penulis ringkas dengan kerangka berfikir, dengan menggunakan teori Indrajit (2006 : 13), yaitu:



## 2.5 Pertanyaan Penelitian

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit 2006:15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen tersebut adalah : *support, capacity, dan value*

1. Bagaimana dukungan (*support*) dari pemerintah/pejabat publik dalam mewujudkan pelayanan administrasi melalui sistem *e-government* di Disdukcapil Kota Pontianak?
2. Bagaimana kemampuan atau keberdayaan (*capacity*) dari pemerintah setempat dalam mewujudkan pelayanan administrasi melalui sistem *e-government* di Disdukcapil Kota Pontianak?
3. Bagaimana manfaat (*value*) yang diperoleh dari diterapkannya pelayanan administrasi melalui sistem *e-government* di Disdukcapil Kota Pontianak?