

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Konsep**

##### **2.1.1 Definisi Penerapan**

Penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), didefinisikan sebagai perbuatan mempraktekan suatu teori, metode dan berbagai hal lain untuk mencapai tujuan dan kepentingan tertentu maupun keinginan dari suatu kelompok atau golongan tertentu yang telah direncanakan sejak semula. Menurut Usman (2002,32) penerapan adalah suatu hal yang berdasar pada aktivitas, aksi, tindakan ataupun adanya mekanisme dalam suatu sistem. Penerapan bukan hanya sebatas aktivitas, tetapi merupakan suatu kegiatan yang telah direncanakan guna mencapai tujuan yang diharapkan.

penerapan juga merupakan perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan sebuah proses interaksi antara tujuan dan tindakan sehingga tercapainya tujuan Menurut Setiawan (2004,46). Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kata penerapan merupakan suatu aktivitas, adanya aksi, tindakan atau mekanisme dalam suatu sistem. Mekanisme yang dalam artiannya bahwa penerapan dilakukan atas dasar suatu rencana yang dirancang dengan baik dan sebagaimana mestinya guna tercapainya suatu tujuan.

### **2.1.2 Definisi E-Government**

*E-government* merupakan singkatan dari *electronic government* yang memiliki arti atau makna, yaitu elektronik pemerintah. Berdasarkan Kamus Besar Indonesia (KBBI) kata elektronik mengarah pada berbagai hal atau benda yang memanfaatkan alat-alat yang dibentuk/dirancang atau bekerja atas dasar elektronika. Sedangkan kata pemerintah sendiri diartikan sebagai organisasi yang memiliki kekuasaan, kewenangan dalam mengatur penduduk di suatu wilayah tertentu yang pada umumnya, ialah Negara. Berdasarkan definisi dari dua kata tersebut dapat diartikan bahwa *e-government* merupakan penggunaan media elektronik oleh lembaga pemerintahan.

*E-government* merupakan salah satu model dari suatu sistem pemerintahan yang berfokus pada penggunaan teknologi digital. Dalam hal ini, semua aspek pemerintah dikendalikan oleh sistem yang terhubung pada jaringan *internet*. *E-government* merupakan sebuah terobosan baru dari perkembangan inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan lingkungan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

## **2.2 Teori**

### **2.2.1 E-Government**

#### **2.2.1.1 Pengertian E-Government**

*E-Government* berdasarkan Intruksi Presiden (Inpres) Nomor. 3 Tahun 2003 merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggara pemerintahan yang

berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Indrajit (2002,47) menjelaskan definisi *e-government* sebagai suatu bentuk, manifestasi penggunaan media internet untuk mengelola urusan pemerintahan dan memberikan pelayanan publik agar lebih fungsional dan berorientasi pelayanan kepada masyarakat umum. Indrajit (2002,53) juga mengatakan *e-government* merupakan mekanisme interaktif baru yang muncul antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lainnya dalam penggunaan teknologi informasi (internet). *E-government* memfasilitasi dan mengkoordinasikan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat juga menjadi lebih mudah.

Mengutip dari *World Bank Group* (dalam Falih Suaedi 2010,153) *e-government* sendiri merupakan salah satu bentuk upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam penyampaian layanan pemerintah kepada publik. Budi Rianto (2012, 35-36) menjelaskan bahwa *e-government* merupakan perwujudan dari pelaksanaan tugas dan pengelolaan dalam pemanfaatan teknologi telematika.

Penerapan *e-government* terdiri dari beberapa jenis dalam memberikan layanan pemerintah kepada publik. Indrajit (2004,62) mengklasifikasikan jenis-jenis *e-government* dibagi menjadi dua aspek utama, aspek-aspek tersebut, meliputi:

1. Aspek kompleksitas, yakni aspek yang berkaitan dengan tingkat kerumitan aplikasi *e-government* yang akan dibuat dan diterapkan.

2. Aspek manfaat, yakni aspek dari beberapa hal yang berkaitan dengan seberapa bermanfaatnya bagi pengguna.

Berdasarkan beberapa teori *e-government* yang dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah cara pemerintah menggunakan teknologi yang identik dengan airngan nirkabel (internet) untuk mengoptimalkan kinerja pemerintah itu sendiri sebagai penyedia layanan kepada publik. Tujuan dari adanya *e-government* adalah untuk membentuk suatu jaringan dan juga pelayanan publik yang tidak dibatasi oleh penghalang, waktu dan tempat. Adanya sistem tersebut membuat biaya yang dibutuhkan menjadi lebih terjangkau dan juga penyediaan layanan informasi kepada masyarakat menjadi lebih efisien.

#### **2.2.1.2 Pengembangan *E-Government***

Pengembangan *E-Government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 upaya untuk mengembangkan pemerintahan dengan menggunakan media elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan berkembangnya pemerintahan secara elektronik diperlukan penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi meliputi 2 (dua) kegiatan yang berhubungan langsung (Inpres No. 2 Tahun 2003), yaitu:

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja seara elektronik;

2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh wilayah negara.

Selanjutnya terdapat tujuan yang akan dicapai dalam Pelaksanaan pengembangan *e-government*, adapun maksud dan tuuan tersebut tertuang didalam (Inpres No.3 Tahun 2003) yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Melalui pengembangan *E-Government*. dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara :

1. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
2. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Berdasarkan instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi 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 Sumber Daya Manusia (SDM)
  3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya seperti 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. meningkatkan mutu pelayanan yang lebih responsive, agar lebih efektif dan efisien
3. tahap peneyempurnaan agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik (*best practice*)

### **2.2.1.3 Jenis-jenis E-Government**

Indrajit (2004:68-69) mengklasifikasikan *e-government* menjadi beberapa jenis atau kategori, yaitu :

#### **1. Government to citizens**

*Government to citizens* ialah suatu aplikasi yang pada dasarnya bersifat universal dan biasa diterapkan oleh pemerintah, yakni dimana pemerintah membangun berbagai teknologi yang berbasis digital guna menjalin interaksi dengan masyarakatnya. Tujuan paling utama dari di bangunnya sistem aplikasi *e-government* ini yaitu agar terciptanya kedekatan yang tanpa dinding pembatas antara pemerintah dengan masyarakatnya maupun sebaliknya. Penerapannya terbilang cukup mudah yakni dapat melalui akses terhadap pemerintah yang yang disediakan cukup beragam menjadikan masyarakat dapat lebih leluasa menjangkau pemerintahnya guna menggali berbagai informasi yang dibutuhkan ataupun pemenuhan pelayanan lainnya yang juga bersifat elektronik.

#### **2. Government to Business**

*Government to Business* merupakan penerapan daripada tugas pokok pemerintah dalam upayanya membangun suatu lingkungan bisnis yang lebih kondusif guna menggerakkan roda perekonomian sehingga dapat berjalan sebagaimana mestinya. Guna mencapainya diperlukan adanya relasi yang baik antara pemerintah dengan para penggiat bisnis dalam mewujudkan stabilitas ekonomi.

#### **3. Government to Governments**

*Government to Governments* ialah salah satu hal yang bersifat krusial bagi setiap negara untuk saling bersaing dalam hal teknologi informasi mengingat saat ini telah memasuki era globalisasi, selain itu tujuan lainnya yakni guna memperlancar kerjasama antar negara dan juga masyarakat, industri, perusahaan dan lain-lain dalam hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, hubungan sosial budaya dan sebagainya.

#### **4. Government to Employees**

*Government to Employees* ialah salah satu bentuk aplikasi egovernment yang Dimanfaatkan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai serta kesejahteraan

pegawai negeri/karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai orang yang terlibat langsung dalam pelayanan masyarakat.

#### **2.2.1.4 Manfaat E-Government**

Indrajit (2002,51) menjelaskan beberapa keuntungan penerapan *e-government* diantaranya meliputi:

1. Membenahi kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada para stakeholders dalam hal ini yakni masyarakat, kalangan bisnis dan industry, dalam hal yang berkaitan dengan kinerja, efektivitas dan efisiensi disegala aspek kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan guna penerapan konsep good corporate governance.
3. membuka celah bagi pemerintah guna memperoleh sumber pendapatan melalui kerjasama dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
4. Menurunkan secara signifikan pengeluaran biaya administrasi, relasi serta interaksi yang dikeluarkan pemerintah ataupun stakeholders-nya guna keperluan aktivitas tiap harinya.
5. Melahirkan suatu bentuk lingkungan masyarakat modern yang dapat dengan cepat dan tanggap dalam menjawab berbagai problematika yang ada seiring dengan berbagai pola perubahan global serta trend.
6. Merangkul masyarakat serta berbagai lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai keputusan yang bersifat publik secara menyeluruh dan demokrasi.

Salah satu tujuan dalam pengembangan *e-government* adalah untuk mengefektifkan dan meningkatkan efisisensi pelayanan publik. Melalui optimalisasi tersebut maka sistem administrasi dan proses kerja di lingkungan pemerintah termekanisme secara opitmal dengan upaya optimalisasi data serta komunikasi. Agar upaya tersebut dapat dilaksanakan dan dikembangkan dengan baik , maka Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* memiliki 4 (empat) tujuan yang harus dicapai, yaitu:

1. Dengan adanya integrasi data serta pemanfaatan teknologi yang optimal maka akan meningkat pula pelayanan public yang bisa mengayomi dan terjangkau oleh seluruh warga nega tanpa adanya batasan waktu dan biaya yang mahal.
2. Hal ini dibuat pula dengan tujuan untuk meningkatkan atau memicu pertumbuhan ekonomi. Hal ini tentu berkaitan dengan stakeholder atau pihak yang berkepentingan yang akan saling menguatkan untuk menghadapi ekonomi global.
3. Selanjutnya merupakan suatu upaya dari pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam perumusan kebijakan publik dan pula merupakan sarana komunikasi politik.
4. Dengan adanya transparansi akan memunculkan pula citra keakuntabelan dari pemerintah sehingga hal itu akan berdampak bagi pelayanan antar lembaga dilingkungan pemerintahan maupun pemerintahan di wilayah otonom.

Indrajit (2002,51) menjelaskan beberapa keuntungan penerapan *e-government* diantaranya meliputi:

1. Membenahi kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada para stakeholders dalam hal ini yakni masyarakat, kalangan bisnis dan industry, dalam hal yang berkaitan dengan kinerja, efektivitas dan efisiensi disegala aspek kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan guna penerapan konsep good corporate governance.
3. membuka celah bagi pemerintah guna memperoleh sumber pendapatan melalui kerjasama dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
4. Menurunkan secara signifikan pengeluaran biaya administrasi, relasi serta interaksi yang dikeluarkan pemerintah ataupun stakeholders-nya guna keperluan aktivitas tiap harinya.

5. Melahirkan suatu bentuk lingkungan masyarakat modern yang dapat dengan cepat dan tanggap dalam menjawab berbagai problematika yang ada seiring dengan berbagai pola perubahan global serta trend.
6. Merangkul masyarakat serta berbagai lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai keputusan yang bersifat publik secara menyeluruh dan demokrasi.

Negara-negara maju melihat penerapan konsep *e-government* yang tepat dapat memecahkan dan merespon secara signifikan berbagai permasalahan yang muncul di ranah pemerintahan dan masyarakat. Penerapan *e-government* di tanah air harus dilakukan secara serius di bawah kepemimpinan dan juga sebagai tolak ukur pembangunan yang komprehensif. selain itu penerapan *e-government* memiliki beberapa keunggulan, yaitu sebagai berikut:

1. Layanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik, informasi yang diberikan oleh pihak pemerintah tersaji setiap harinya tanpa mengenal batasan waktu dan juga tanpa harus menunggu kantor pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari rumah kapanpun da dimanapun tanpa harus secara fisik datang ke kentor pemerintah.
2. Hubungan yang terjadi antara pemerintah, masyarakat dan pelaku bisnis mengalami peningkatan. Hadirnya *e-government* menjadikan pemerintah bersifat lebih terbuka. Keterbukaan tersebut diyakini mampu mengurangi ketidakpercayaan dari pihak-pihak lain terutam masyarakat terhadap pemerintah.
3. Pemberdayaan masyarakat dengan informasi. Pemberdayaan masyarakat dilakukan melalui penyediaan informasi yang mudah akses. Ketersediaan informasi yang cukup memadai menjadikan masyarakat lebih mudah dalam menentukan informasi mana yang dibutuhkan.
4. Pemerintahan yang berjalan dengan lebih efisien. *E-government* dinilai mampu mengubah haluan pemerintah guna berjalan lebih efisien, karena memudahkan koordinasi dantar pemerintah dengan pemanfaatan teknologi informasi yang ada. Koordinasi ataupun diskusi antara pemerintah pusat dengan pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa harus tatap muka (*face to face*). Indrajit (2006,46)

Budi rianto dkk (2021, 36) mengatakan bahwa *e-government* merupakan suatu bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan

menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *e-government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antar pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan yaitu, melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi. Penerapan *e-government* juga memiliki banyak keuntungan dan manfaat, juga untuk membuat pelayanan publik menjadi lebih efisien. Adapun manfaat dari penerapan *e-government* ialah :

1. Menghemat Bahkan Mengurangi Biaya  
Membagikan pelayanan secara *online* ataupun dalam jaringan dapat secara signifikan kurangi total bayaran administrasi, kedekatan dan interaksi yang dikerjakan oleh pemerintah maupun pihak berkepentingan dibandingkan pelayanan secara manual.
2. Membangkitkan Pertumbuhan Ekonomi  
Dengan teknologi yang semakin berkembang, maka diharapkan akan mampu pula untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi lewat bisnis yang positif dan dengan kemudahan akses administrasi. Dimana akan meningkatkan kompetisi yang baik didalam bisnis.
3. Meningkatkan Transparansi Untuk Memperkuat Akuntabilitas  
Didalam Implementasi *e-government* hal yang sangat perlu diperhatikan pula ialah tentang ketransparansian pemerintah yang dimana akan terus menjunjung konsep *Good Corporate Governance*. Dengan adanya *e-government* akan membantu pemerintah didalam menjaga keakuntabelannya dari banyak segi, seperti informasi anggaran, aktivitas pemerintah, formulasi kebijakan yang akan diajukan dan lainnya. Tingkatkan Pelayanan untuk Masyarakat. Dalam *E-Government* pelayanan dari pemerintah tidak akan terbatas ruang dan waktu, dimana para masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk bertemu langsung dengan pemerintah dan harus dijam kerja karena bebas untuk mengaksesnya kapan saja.
4. Memberdayakan Masyarakat  
Dengan adanya *e-government* ini, jaringan dari pemerintah ke masyarakat akan terbuka dengan lebar. Untuk itu diharapkan dengan adanya keterkaitan antar akses tersebut dapat meningkatkan mutu masyarakat dalam artian kualitas kehidupan masyarakat. Yang akan dihimpun dengan proses kepemimpinan dalam rangka pengembangan keholistikan untuk memicu kompetisi nasional (Pan dan Dash 2016,114).

### 2.2.1.5 Elemen Sukses Penerapan E-Government

Indrajit (2016, 13-14) mengatakan berhasil tidaknya pengembangan *e-government* bergantung pada sejumlah faktor yang menjadi tolak ukur atau penentu apakah penerapan *e-government* sudah berjalan dengan baik atau tidak. Faktor-faktor tersebut kemudian lebih dikenal dengan istilah elemen sukses e-government yang meliputi:

#### 1. Dukungan/*support*

Hal terpenting dalam dukungan adalah dukungan dari unsur pimpinan. Pemimpin harus memiliki *political will* (keinginan politis) untuk mengembangkan *e-government*, karena hal ini akan berkaitan dengan seluruh proses *e-government* yang artinya pemimpin tidak saja menyusun konsep, tetapi harus juga menjadi motivator ulung pada fase pelaksanaannya.

#### 2. Kemampuan/*capacity*

Kemampuan adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintahan setempat dalam mewujudkan *e-government*, terdapat tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yakni:

- a. ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber 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 dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

### 3. Nilai/*value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerinatah selaku piak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatiff *e-government* gunannya bila tidak ada pihak yang diuntungkan, dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah saja melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Pemerintah dituntut agar bertindak teliti dan bisa memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value atau manfaat secara signifikan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Indrajit (2016,12) perlu diperhatikan di sini bahwa ketidakadaan 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 di luar 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 nonpublik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

Menurut Booz Allen dan Hamil dalam Elga Goesman (2015,56) membangun *e-government* sesuai dengan tujuannya membutuhkan beberapa hal penting guna memberikan layanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Adapun beberapa hal penting yang diperlukan, yaitu

1. Perencanaan strategis secara menyeluruh. Perencanaan memegang peranan penting guna membantu pada proses implementasi baik dari sisi pengembangan teknologi maupun ketersediaan sumber daya.
2. Adanya struktur tanggung jawab yang jelas guna menjamin pelaksanaan dan implementasi sesuai dengan rencana. Struktur tanggung jawab ini disesuaikan dengan kemampuan dan tanggung jawab kerja setiap pemerintah.
3. Perbandingan pelaksanaan *e-governrment* secara internasional dengan mengadakan suatu perbandingan, memudahkan bagi proses adaptasi dan penyusunan perencanaan yang disesuaikan dengan kondisi secara lokal.
4. Standarisasi dalam berbagai aspek, standarisasi tersebut menyangkut prosedur dan juga pembangunan sistem aplikasi, karena e-government akan melibatkan berbagai sektor dan departemen dalam pemerintahan.

Pemerintah sendiri memiliki strategi untuk menerapkan sistem *e-government* yaitu dengan mengembangkan sistem pelayanan publik yang handal dan mampu menjangkau masyarakat luas melalui pemerataan jaringan telekomunikasi di seluruh Indonesia. Pengelolaan sistem dan proses kerja yang luas di tingkat pusat dan daerah otonom melalui pelatihan tenaga profesional (SDM) di bidang teknologi.

Memfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi komunikasi dan informasi secara optimal dengan memberikan media akses informasi secara lengkap dan valid. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan informasi. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur yakni tahapan persiapan, pematangan, pemantapan dan juga tahap pemanfaatan.

## **2.2.2 Pelayanan publik**

### **2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Robert (dalam Moenek dan Suwanda 2019, 142) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan “pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.”

Widodo (dalam Moenke dan Suwanda 2019, 142) memaparkan bahwa “Pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau

masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan memiliki 3 (tiga) makna, yaitu :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berarti pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat luas dalam penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh masyarakat atau masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya negara dalam hal ini birokrasi harus mampu merespon kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individu, melainkan kebutuhan yang berbeda yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.

#### **2.2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Menurut Ratminto dan Winarsih (dalam Moenek dan Suwanda 2019, 143) terdapat beberapa asas di dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yakni sebagai berikut:

1. Empati dengan customers; pegawai yang melayani urusan perizinan dan instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur; yang harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan; yang harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

4. Minimalisasi persyaratan pelayanan; persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan; kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya; biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan; jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir; formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers; hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan; pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

### **2.2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik**

Tujuan Tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat atau pelayanan. Untuk mencapai hal tersebut, maka diperlukan pelayanan yang berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yang ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
  4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
  5. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
  6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatik (telematika).
  8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
  9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
  10. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **2.3 Hasil Penelitian yang Relevan**

Adapun dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan judul Penerapan E-government Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian yang Relevan**

No	Nama Peneliti	Uraian	Metodologi
1	Fitria Untari (2018)	<p><b>Judul:</b> Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (E-TAX)</p> <p><b>Hasil:</b> Penerapan <i>E-Government</i> dalam pelayanan publik melalui sistem pajak online (e-tax) di badan pelayanan pajak daerah kota malang merupakan program pelayanan yang baik mengingat tujuan dari penerapan e-tax sendiri untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak baik dari manajemen pencatatan pajak, menghilangkan kontak petugas pajak dengan wajib pajak serta meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak. Namun dalam pelaksanaan dilapngan masih banyak ditemukan faktor penghambat yang menimbulkan penerapan e-tax belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan efisien bagi WP.</p> <p><b>Persamaan:</b> Sama-sama meneliti mengenai penerapan <i>e-government</i> dalam pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan pun sama, yakni menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif</p> <p><b>Perbedaan:</b> indikasi masalahnya tentu berbeda serta tujuan dan teori yang digunakan berbeda. Lokasi dan waktu penelitian berbeda</p>	<p><b>Metode Penelitian:</b> Metode kualitatif</p> <p><b>Teknik Pengumpulan Data:</b> teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.</p> <p><b>Teknik Analisis data:</b> Pengumpulan data, pengumpulan data peneliti dilakukan dengan studi, Reduksi Data, Penyajian Data, Kesimpulan atau Verifikasi</p> <p><b>Lokasi Penelitian:</b> Kantor Walikota Pekanbaru pada Bagian Humas dan Informasi sekretariat daerah kota Pekanbaru.</p>
	Mazlan (2019)	<p><b>Judul:</b> penerapan <i>Electronic Government</i> Dalam dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru</p>	<p><b>Metode Penelitian:</b> Metode Kualitatif</p> <p><b>Teknik Pengumpulan</b></p>

		<p><b>Hasil:</b> Penerapan <i>Electronic Government</i> Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Bahwa elemen elemen suksesnya belum mampu meningkatkan pelayanan publik.</p> <p><b>Persamaan:</b> sama-sama meneliti mengenai penerapan <i>E-Government</i> pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil, metode penelitian dan teknik penelitan juga sama.</p> <p><b>Perbedaan:</b> teori yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian juga berbeda</p>	<p><b>Data:</b> Penelitian Kepustakaan, wawancara, dan dokumentasi</p> <p><b>Teknik Analisis Data:</b> Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.</p> <p><b>Lokasi Penelitian:</b> Kota Pekanbaru</p>
--	--	---	--

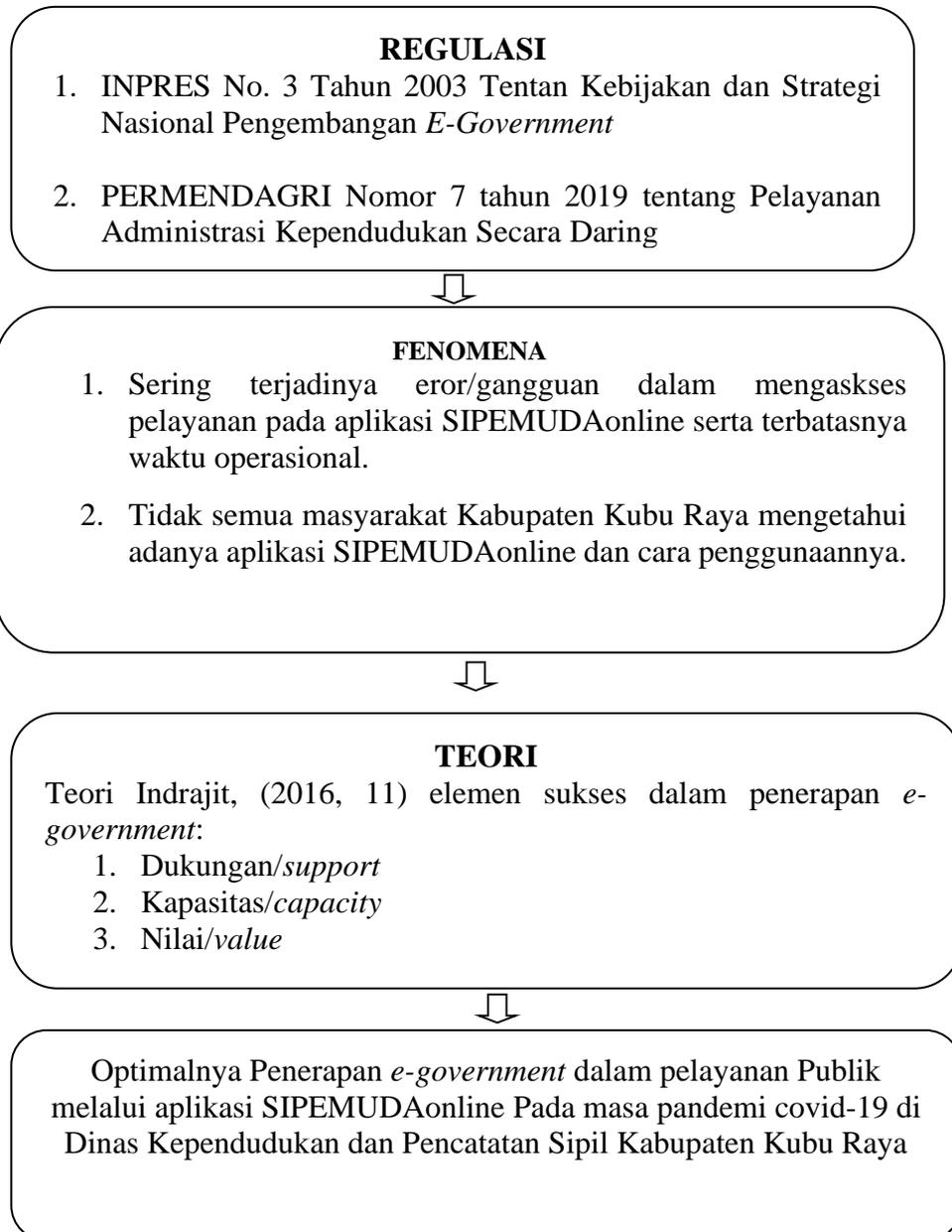
Sumber:Penulis 2022

## 2.4 Alur Pikir Penelitian

Penerapan *e-government* dalam bidang pemerintahan didasarkan pada Inpres Nomor. 3 Tahun 2003, dimana pengembangan *e-government* merupakan salah satu upaya guna mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan media elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. Aplikasi SIPEMUDAonline merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya. aplikasi tersebut merupakan salah satu bentuk implementasi dari Permendagri Nomor. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring sekaligus mendukung kebijakan pemerintah untuk memutuskan mata rantai penularan *covid-19*.

Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan yaitu, sering kali terjadinya gangguan atau eror dalam mengakses aplikasi SIPEMUDAonline dan terbatasnya waktu operasionalnya serta tidak semua masyarakat Kabupaten Kubu Raya mengetahui adanya aplikasi SIPEMUDAonline dan cara penggunaannya, oleh karena itu perlu dilakukannya analisis secara mendalam terkait permasalahan tersebut. Adapun untuk menganalisis hal tersebut peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Indrajit (2016, 11) yang mengatakan bahwa berhasil tidaknya pengembangan *e-government* bergantung pada sejumlah faktor yang menjadi tolak ukur atau penentu apakah penerapan *e-government* sudah berjalan dengan baik atau tidak, elemen tersebut yakni dukungan/*support*, kemampuan/*capacity* dan nilai/*value*.

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pikir Penelitian**



*Sumber: Penulis, 2022*

## 2.5 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah penerapan *e-government* melalui aplikasi SIPEMUDAonline mendapatkan dukungan dari pejabat pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya ?
2. Bagaimana aspek *capacity*/kemampuan khususnya dalam sumber daya finansial, infrastruktur, dan sumber daya manusia dalam pelaksanaan *e-government* melalui aplikasi SIPEMUDAonline?
3. Bagaimana pendapat masyarakat terkait dengan *value*/manfaat yang dirasakan dengan adanya aplikasi SIPEMUDAonline tersebut khususnya dimasa pandemi *covid-19* sekarang ini?