

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penelitian ini akan mengkaji mengenai analisis penerapan *E-government* guna meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Medan Timur Kota Medan. Dalam penelitian ini locus utamanya adalah pada Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan dengan metode yang digunakan adalah metode penelitian pendekatan kualitatif. Adapun yang menjadi titik fokusnya adalah mengenai penerapan *e-government* guna meningkatkan pelayanan publik.

Pada pembahasan ini penulis memberikan batasan permasalahan pada penelitian ini terkait dengan analisis Penerapan Pada periode 2018/2019 yang sudah berjalan di Kecamatan Medan Timur Kota Medan untuk dievaluasi dan apakah sudah berjalan dengan baik. Jadi pembahasan yang menjadi fokus pada penulis adalah periode 2018/2019 yang sudah berjalan dengan baik dari yang sebelumnya.

Namun masih banyak kendala dalam pelayanan publik di kecamatan medan timur kota medan, dengan adanya penerapan e- government dikecamatan tersebut belum tentu pelayanan berjalan dengan baik. Adanya penerapan e-government dikecamatan tersebut seharusnya menjadikan pelayanan semakin efektif dan efisien, namun masih banyaknya kendala yang dialami yaitu kurangnya ketersediaan infrastruktur, telekomunikasi, dan jaringan telepon yang masih belum tersedia di berbagai tempat di Indonesia. Serta biaya penggunaan jasa

telekomunikasi juga masih mahal. Sehingga cara yang dahulunya segala sistem masih manual dan memerlukan waktu yang lama, serta proses yang panjang sudah diminimalisasi di Indonesia ini, sekarang zaman serba cepat, perputaran waktu yang sangat singkat dan arus yang sangat canggih, cara pikir manusia telah semakin canggih. Hal ini telah terlihat beberapa tahun terakhir dimana pelayanan pemerintah berbasis internet mengalami pertumbuhan yang pesat.

Kecanggihan teknologi telah diaplikasikan ke berbagai bidang kehidupan yang mencakup bidang pemerintahan mendukung untung diterapkannya efektifitas dan efisiensi pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Upaya pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) tidak lepas dari penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Pelayanan publik menjadi titik strategis dalam mengawali pengembangan *good governance* di Indonesia, ada beberapa pertimbangan yang menjadi alasan terkait hal tersebut yakni:

- a. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintahan berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat insentif antara pemerintah dengan warganya.
- b. Pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasi secara relative lebih mudah.
- c. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*.

Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata keseluruh warga Negara, sehingga dalam rangka melaksanakan kewajibannya itu, pemerintah berusaha memperbaiki pelayanannya, dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang mampu mengelola data akurat. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut pemerintah mengembangkan pelayanan berbasis elektronik (*E-government*).

Teknologi merupakan elektronik yang mampu mengelola data menjadi informasi yang dibutuhkan. Setiap instansi perusahaan, pemerintah maupun pendidikan pasti membutuhkan suatu system informasi didalam menjalankan aktifitasnya sehingga lebih teratur dan terarah dengan waktu yang lebih efisien. Oleh sebab itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*.

*E-Government* adalah penggunaan Teknologi Informasi sebagai alat bantu dan pemanfaatannya menjadikan pelayanan pemerintahan berjalan lebih efisien. *e-Government* memberikan peluang baru untuk meningkatkan kualitas pemerintahan, dengan cara ditingkatkannya efisiensi, layanan-layanan baru, peningkatan partisipasi warga dan adanya suatu peningkatan terhadap *global information infrastructure*.

Istilah *e-Government* mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa penggunaan teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Mengingat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat

dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama teknologi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “customer”-nya. *E-Government* itu sendiri dalam institusi publik mulai di perkenalkan menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an, terutama di negara-negara industry maju (OECD). Semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut, hampir seluruh daerah di Indonesia sudah memiliki banyak kemajuan, contohnya sudah banyak daerah yang telah memiliki website resmi dengan akhiran go.id. Meskipun pada dasarnya *e-Government* bukanlah hanya menampilkan system pemerintahan melalui online.

Di Indonesia inisiatif kearah *e-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi.<sup>1</sup> Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* itu sendiri.<sup>2</sup>

Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai

---

<sup>1</sup> Instruksi Presiden nomor 6 Tahun 2001 **Tentang Telematika atau Telekomunikasi, Media dan Informatika**

<sup>2</sup> Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 **Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional dan Pengembangan Government**

hal yang baru dalam birokrasi. Dalam Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi jalan bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Tampak dilihat bahwa pelayanan publik saat ini sudah lebih baik. Saat ini upaya pengembangan *e-government* sedang giat- giatnya dilakukan kalangan birokrasi publik. Kecenderungan birokrasi publik seperti kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, pemerintah daerah provinsi, kota dan kabupaten menerapkan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji.

Berkaitan dengan diberlakukannya otonomi daerah, maka isu yang menarik adalah bagaimana tugas-tugas yang telah diserahkan pusat ke daerah dapat berjalan dengan baik. Untuk melaksanakan tugas dengan baik khususnya pada sektor pelayanan publik, *e-government* nampaknya bisa dijadikan sebagai alternative Pengelolaan Data Elektronik (PDE). Sebagai salah satu contoh otonomi daerah yaitu Kantor Kecamatan Medan Timur kota Medan, telah menunjukkan komitmen Pemerintah Kabupaten/kota Medan untuk mempercepat proses penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Meski demikian, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten/Kota Medan baru sebatas tahap awal pengembangan *e-government*, yaitu tahap persiapan.

Pada dasarnya ada empat tahap pengembangan *e-government*, yakni:

1. Tahap persiapan
2. Tahap penerapan
3. Tahap pematangan
4. Tahap pemantapan.

Dalam perkembangannya, sebagian besar tahap pengembangan aplikasi *e-government* yang ada pada saat ini masih berfokus pada penyediaan website dan layanan informasi saja. Sehingga jika suatu pemerintah daerah telah memiliki website, muncul anggapan telah menerapkan aplikasi *e-government*. Padahal konsep *e-government*, tidak hanya menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh kelompok masyarakat (*stakeholder*) yang semula menggunakan media konvensional beralih menggunakan teknologi informasi.

Perkembangan teknologi dewasa ini sangat pesat termasuk didalam teknologi menyangkut saran dan prasarana kerja akibatnya proses penyelesaian pekerjaan menjadi semakin mudah, cepat dan berkualitas. Salah satu teknologi yang saat ini banyak diperbincangkan adalah elektronik government (E-government).<sup>3</sup>

Pada perkembangan saat inilah teknologi diciptakan guna mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia untuk menunjukkan peranannya. Pada dasarnya tujuan pemerintah dalam bentuk pelayanan kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan. Maka teknologi yang paling cocok untuk diterapkan adalah teknologi informasi. Pemberitahuan tentang penggunaan *e-government* yang paling baik dan efektif adalah dari mulut ke mulut, dalam arti bahwa pengalaman sukses seseorang berinteraksi dapat melalui fasilitas teknologi informasi karena merupakan hal yang sangat berharga.

---

<sup>3</sup> Bambang Supriyono, **Reformasi Kebijakan Publik**, Prenadamedia Group, Edisi pertama, Jakarta, 2018, Hal 188.

Munculnya suatu peraturan yaitu Inpres Nomor 3 Tahun 2003 menjadi titik awal penerapan e-government di Indonesia. Inpres tersebut menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam organisasi pemerintah guna penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien.

Sebagai langkah awal dalam penerapan *e-government* menurut Inpres No. 3 tahun 2003 dimulai dengan membangun situs web pada setiap instansi pemerintahan. Situs web dimaksudkan sebagai portal informasi *online* bagi semua kalangan masyarakat yang membutuhkan informasi terkait berbagai pekerjaan dan tugas instansi pemerintah. Keberadaan situs web menjadi perangkat yang strategis dalam menjalankan aktivitas pemerintahan dimana salah satu pemanfaatannya adalah sebagai *online public relation*. Dalam upaya mengantisipasi kesenjangan informasi di Kabupaten/kota Medan, Pemerintah Daerah setempat harus proaktif menyediakan informasi dalam situs web. Keberadaan situs web diharapkan mampu menutupi keterbatasan pemerintah untuk melaksanakan sosialisasi informasi agar semua kalangan masyarakat tidak mengalami kesenjangan informasi.

Pemerintah mengharapkan dengan tersedianya informasi yang berkualitas, dapat menjadikan masyarakat memiliki keinginan dan terdorong untuk menggunakan dan memanfaatkan internet secara positif untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Marudur pandapotan damanik dan Erisvahakiki purwaningsih, **E-government dan aplikasinya di lingkungan pemerintah daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)**, jurnal studi komunikasi dan media, volume 21, nomor 2, 2017, hal. 151-152.

*E-government* juga hadir dalam berbagai paradigma namun secara umum diimplementasikan melalui 4 (empat) Tipe-tipe *e-government* yakni:

1. *Government to citizen (G2C)* Merupakan model atau aplikasi *e-government* yang bertujuan untuk menyediakan akses informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. *Government to business (G2B)* merupakan model atau aplikasi *e-government* yang bertujuan menyediakan informasi dan layanan bagi dunia bisnis dan industri.
3. *Government to government (G2G)* merupakan model atau aplikasi *e-government* yang bertujuan untuk saling bertukar informasi antara instansi pemerintah.
4. *Government to employee (G2E)* merupakan model atau aplikasi *e-government* yang bertujuan untuk mendukung pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam lingkungan pemerintah.

*E-government* harus terus dikembangkan agar dapat memberikan manfaat dan dampak secara luas agar terwujud suatu pemerintahan yang lebih baik (*good Government*).<sup>5</sup>

Pemerintah kota Medan telah membuat suatu kebijakan daerah dalam mewujudkan *smart city* di Kota Medan, Sumatera Utara. Yang dimaksud pembina *smart city* adalah bagaimana organisasi pemerintahan daerah dalam mengkoordinasikan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara berkelanjutan, membantu dan memberikan informasi kepada masyarakat perkotaan, efisiensi operasi perkotaan serta mewujudkan daya saing daerah.

Urgensi adanya lembaga yang membina *smart city* di sebuah kota dalam lingkup kajian ini adalah menekankan pada aspek hukum dan formal dalam mengatur inovasi tata kelola pemerintahan dan pelayanan public. Kota Cerdas dipahami sebagai sebuah konsep yang dapat membantu masyarakat mengelola sumber daya yang ada dengan efisien dan memberikan informasi yang tepat kepada masyarakat atau lembaga dalam melakukan kegiatannya atau pun mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya.

---

<sup>5</sup> **Ibid hal 10-14**

Demikian juga pemerintah kota Medan saat ini tengah berupaya mewujudkan *smart city*. Dalam usaha itu pemerintah kota Medan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Senafas dengan program pemerintah pusat yang menuntut peningkatan kualitas layanan publik, oleh karenanya upaya mewujudkan sasaran agenda prioritas membangun transparansi dan akuntabilitas kinerja pemerintahan salah satu arah yang dikedepankan adalah tata kelola pemerintahan yang baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Saat ini pemerintah kota telah mengeluarkan peraturan Walikota Medan No 28 tahun 2018 tentang *Smart City* kota Medan. Dalam perwali tersebut, disebutkan dalam Pasal 11 Pemerintah kota Medan membentuk organisasi-organisasi pelaksana yang mendukung terselenggaranya smart city pemerintah kota Medan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dipahami bahwa penerapan *e-government* di Kecamatan Medan Timur masih belum terimplementasi dengan baik. Maka penulis tertarik untuk menulis skripsi yang berjudul “**Analisis Penerapan *E-government* Guna Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Pada pembahasan ini penulis memberikan batasan permasalahan pada penelitian ini terkait dengan analisis Penerapan Pada periode 2018/2019 yang sudah berjalan di Kecamatan Medan Timur Kota Medan untuk dievaluasi dan apakah sudah berjalan dengan baik. Jadi pembahasan yang menjadi fokus pada

penulis adalah periode 2018/2019 yang sudah berjalan dengan baik dari yang sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *e-government* guna meningkatkan pelayanan publik Kecamatan di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan?
2. Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan *e- government* guna meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui bagaimana penerapan *e-government* guna meningkatkan pelayanan publik Kecamatan di Kantor Kecamatan Medan Timur kota Medan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan *e-government* guna meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan Medan Timur kota Medan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penulisan ini diharapkan memberikan beberapa manfaat, adapun manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen dapat memperkaya bahan referensi penelitian dibidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terkhusus bagi program studi Ilmu Administrasi Negara dapat menjadi acuan atau bahan pertimbangan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Diharapkan sebagai acuan bagi pemerintah selaku pihak pengelola *e-government* di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan guna mengembangkan implementasi *e-government* untuk kepentingan masyarakat.
2. Sebagai masukan bagi masyarakat dalam memahami perkembangan penerapan *e-government* di pemerintahan daerah khususnya di Kecamatan Medan Timur Kota Medan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi ke dalam bab-bab yang menguraikan permasalahannya secara tersendiri, di dalam suatu konteks yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Penulis membuat sistematika dengan membagi pembahasan keseluruhan ke dalam lima bab. Adapun bagiannya adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan awal yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

## **BAB II KERANGKA TEORI**

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas yang diambil dari literatur-literatur dan bacaan-bacaan yang penulis anggap relevan serta penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan, bentuk penelitian, lokasi penelitian, informan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengujian keabsahan data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi analisis dari observasi dan pembahasan wawancara tentang Analisis penerapan e-government guna meningkatkan pelayanan publik.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berikan kesimpulan dan rekomendasi kebijakan.

## BAB II

### KERANGKA TEORI

Setelah masalah penelitian dirumuskan maka langkah selanjutnya adalah mengembangkan teori-teori, konsep-konsep, dan generalisasi-generalisasi hasil penelitian yang dijadikan landasan teoritis untuk melaksanakan penelitian. William Wiersma dalam Sugiono<sup>6</sup> menyatakan bahwa teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis.

Secara umum teori adalah konseptualisasi yang umum. Konseptualisasi atau sistem pengertian ini di peroleh melalui jalan yang sistematis. Suatu teori harus dapat di uji kebenarannya, bila tidak, dia bukan suatu teori.<sup>7</sup> Adanya landasan teoritis merupakan ciri bahwa penelitian itu merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data.<sup>8</sup>

Berdasarkan defenisi dari teori di atas dapat di simpulkan bahwa landasan teori atau kerangka teori merupakan titik tolak atau landasan berfikir dalam menyoroti atau memecahkan masalah pedoman teoritis yang membantu memuat pokok-pokok pikiran dan menggambarkan dari sudut pandang mana tersebut di soroti.

---

<sup>6</sup> Sugiyono, **metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta, 2010, hal 52.

<sup>7</sup> Sugiyono, **Ibid, hal 53**

<sup>8</sup> Sugiyono, **Ibid, hal 52**

## **2.1 Penerapan**

### **2.1.1 Pengertian Penerapan**

Pengertian Penerapan adalah sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.<sup>9</sup>

Pengertian Penerapan Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil. Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

## **2.2 Kebijakan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik**

Secara umum, kebijakan publik adalah kebijakan- kebijakan yang di buat oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan- tujuan tertentu di masyarakat dimana dalam penyusunanya melalui berbagai tahap.

---

<sup>9</sup> <https://dunia.pendidikan.co.id/pengertian-penerapan/> (diakses pada 22 mei 2020)

Dijelaskan lebih lanjut bahwa kebijakan publik adalah suatu proses dinamis ,dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Implementasi kebijakan publik terjadi karena tindakan-tindakan pemerintah dalam mengatasi masalah yang timbul dalam masyarakat sehingga melahirkan keputusan-keputusan tersebut. Kebijakan ini dipandang sebagai proses perumusan kebijakan yang diterapkan,dilaksanakan, dan dievaluasi.<sup>10</sup>

Secara umum aktor-aktor atau yang terlibat dalam proses formulasi kebijakan di bagi dalam dua kategori besar yakni:

1. Aktor Inside Government, pada umumnya meliputi
  - a) Eksekutif (Presiden, Staf Penasehat Presiden :para Menteri, para Kepala Daerah) yang umumnya meruoakan jabatan politis.
  - b) Anggota- anggota dari badan perwakilan rakyat (lembaga Legislatif)
  - c) Badan dan orang-orang Yudikatif secara parsial; dan
  - d) Birokrasi.
2. Aktor Out Side Government, pada umumnya meliputi:
  - a) Kelompok-kelompok kepentingan (interest groups) yang bisa berwujud LSM (NGO). Kelompok /ikatan professional, kelompok bisnis, perserikatan buruh, bahkan organisasi atau lembaga keagamaan
  - b) Akademisi peneliti dan konsultan, pihak swasta (perusahaan) memberikan layanan seseuai permintaan pemerintah

---

<sup>10</sup> Bambang Supriyono, **Ibid, Hal 85.**

- c) Politisi
- d) Media massa
- e) Opini public
- f) Kelompok

### 2.2.2 Tahap- Tahap Kebijakan Publik

Proses-proses kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus di kaji. Oleh karena itu beberapa ahli politik yang menaruh minat untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan public ke dalam beberapa tahap. Tujuan pembagian seperti ini adalah untuk memudahkan kita dalam mengkaji kebijakan publik. Namun demikian, beberapa ahli mungkin membagi tahap-tahap ini dengan urutan yang berbeda. Tahap-tahap dalam pembuatan kebijakan:

- a) Penyusunan Agenda  
Para pejabat yang di pilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Banyak masalah tidak disentuh sama sekali, sementara lainnya di tunda untuk waktu lama. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk dalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah.
- b) Formulasi Kebijakan  
Para pejabat merumuskan alternative kebijakan untuk mengatasi masalah. Alternatif kebijakan melihat perlunya membuat perintah eksekutif keputusan peradilan dan tindakan legislatif.
- c) Adopsi Kebijakan  
Alternatif kebijakan yang diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legistif konsensus diantara direktur lembaga atau keputusan peradilan
- d) Implementasi Kebijakan  
Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia. Pada tahap ini. suatu kebijakan seringkali menemukan berbagai kendala. Rumusan-rumusan yang telah ditetapkan secara terencana dapat saja berbeda di

lapangan. Hal ini disebabkan berbagai faktor yang sering mempengaruhi pelaksanaan kebijakan.

e) Penilaian Kebijakan

Unit-unit pemeriksaan dan akutansi dalam pemerintah menentukan apakah badan-badan eksekutif, legislatif dan peradilan memenuhi persyaratan Undang-undang dalam pembuatan kebijakan dan pencapaian tujuan.<sup>11</sup>

### 2.2.3 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi adalah kebijakan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang di lakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Tujuan kebijakan diharapkan akan muncul manakala *policy output* dapat di terima dan dimanfaatkan dngan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu di wujudkan.

Para ahli yang lebih awal mencurahkan perhatian dan gagasan terhadap masalah implementasi ialah Douglas R. Bunker di depan forum the *American Associtation for the Advancament of Science* pada tahun 1970:(Akib dan Tarigan, 2008; Bowan dalam Rabin, 2011;209) Eugene Bardach mengakui bahwa pada:

“forum itu pertama kali di sajikan konseptual mengenai proses implementasi kebijakan sebagai suatu fenomena sosial politik (Edward III,1984:1) atau yang lazim disebut *political game* (Parsons 1995:470) sekaligus sebagai era pertama dari studi implementasi kebijakan (Birkalnd, 2001:178). Konsep implementasi semakin marak di bicarakan seiring dengan banyaknya pakar yang membbirikan kontribusi pemikir tentang implementasi kebijakan sebagai salah satu tahap dari proses kebijakan Wahab (1991:117) dan beberapa penulis menempatkan tahap implementasi kebijakan pada posisi yang berbeda, namun pada prinsipnya setiap kebijakan public selalu ditindak lanjutin dengan implementasi kebijakan Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan (Birklan 2001:177; Heineman et al.,1997:60;Ripley dan franklin,1986;Wibawa dkk., 1994:15) pandangan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Edwards III (1984:1) bahwa tanpa implementasi yang efektif keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan.

---

<sup>11</sup> William N.Dunn, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta :Gadjah Mada University Press, 2013, Hal 24

Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah di keluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola *input* untuk menghasilkan *output* atau *outcomes* bagi masyarakat.”<sup>12</sup>

#### 2.2.4 Evaluasi Kebijakan

Evaluasi implementasi kebijakan di bagi 3 menurut timing evaluasi :

- a. Evaluasi sebelum pelaksanaan yang di sebut William Dunn (1999).
- b. Evaluasi pada waktu pelaksanaan biasanya disebut evaluasi proses.
- c. Evaluasi setelah kebijakan yang juga di sebut sebagai evaluasi konsekuensi (output) kebijakan dan/atau evaluasi dampak/pengaruh (output) kebijakan.

Fungsi evaluasi kebijakan publik:

- a. Eksplorasi. Melalui evaluasi dapat di potret realitas pelaksanaan program dan dapat di buat suatu generalisasi tentang pola-pola hubungan antar berbagai dimensi realitas yang diamatinya. Dari evaluasi ini evaluator dapat mengidentifikasi masalah, kondisi dan aktor yang mendukung keberhasilan atau kegagalan kebijakan.
- b. Kepatuhan melalui evaluasi dapat di ketahui apakah tindakan yang di lakukan oleh para pelaku, baik birokrasi maupun pelaku lainnya sesuai dengan standar prosedur yang di tetapkan oleh kebijakan.
- c. Audit melalui evaluasi dapat di ketahui apakah output benar-benar sampai ke tangan kelompok sasaran kebijakan, atau justru ada kebocoran atau penyimpangan.
- d. Akunting dengan evaluasi dapat di ketahui apa akibat sosial ekonomi dari kebijakan tersebut.

---

<sup>12</sup>Haedar Akib, **Implementasi kebijakan: Apa, mengapa dan bagaimana**. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 2010, volume 1, nomor 1, Hal 1-9.

## 2.3 Pelayanan Publik

### 2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya sebagaimana tertuang dalam konsep “*welfare state*”.<sup>13</sup>

Dalam konteks *responsive*, pelayanan public diharapkan melayani kepentingan *stakeholder (public)*. Konsekuensinya adalah pengelolaan pelayanan public menuju *good governance*, diperlukan perubahan peran organisasi publik. Alasannya adalah semakin kompleksnya permasalahan disektor publik, turunnya kepercayaan akan kemampuan organisasi publik dalam memecahkan masalah-masalah publik, perubahan tuntutan masyarakat dalam hal nilai pelayanan, dan fakta bahwa swasta lebih baik dalam memberikan pelayanan .

---

<sup>13</sup> Nuriyanto, **Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”**, Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, 2014, hal 433

## 2.4 Konsep e-Government

### 2.4.1 Definisi e-Government

Secara umum *e-Government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. *World Bank*, 2012 mendefinisikan *e-Government* sebagai “penggunaan TIK oleh institusi pemerintah (seperti WAN, *internet*, *mobile computing*) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah”.<sup>14</sup>

berbagai definisi *e-Government* yang ada sebenarnya memiliki beberapa kesamaan karakteristik dan makna yang meliputi:

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) khususnya internet dan teknologi digital
2. Menyediakan akses terhadap informasi seluas-luasnya kepada masyarakat
3. Meningkatkan kualitas layanan public yang selama ini berjalan
4. Memberikan kesempatan bagi warga untuk berpartisipasi dalam proses demokrasi
5. Mekanisme hubungan/relasi yang baru antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder*.

Jika dilakukan sistesis dari sejumlah definisi yang telah disebutkan di atas maka kita dapat menyimpulkan bahwa *e-Government* adalah wujud pemanfaatan TIK oleh sektor publik untuk membangun suatu mekanisme interaksi yang baru

---

<sup>14</sup> Zaidan Nawawi, **Manajemen Pemerintahan**, Rajawali pers, Edisi 1, Jakarta, 2013, Hal 197.

antara pemerintah dengan seluruh stakeholder (warga, bisnis, lembaga pemerintah lainnya) dengan tujuan untuk menyediakan akses tersebut.<sup>15</sup>

Dengan kata lain, negara-negara maju memandang bahwa implementasi *e-Government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara tidak dapat ditunda-tunda, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang *holistic*, yang pada akhirnya akan memberikan/mendatangkan keunggulan kompetitif secara rasional.

#### **2.4.2 Manfaat e-Government**

Tanpa mengecilkan arti dari beragam contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *e-Government*, yaitu masing-masing adalah:

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antar pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*);dimana
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan
- c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Manfaat *e-government affan* menyatakan bahwa “kondisi geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau dan kepulauan, maka keberadaan

---

<sup>15</sup> Zaidan Nawawi, **Ibid hal 198**

teknologi informasi dan komunikasi melalui *e-government*.<sup>16</sup> telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan dan
- e. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

---

<sup>16</sup>Zaidin Nawawi, **Ibid hal 201**

Dengan kata lain, negara-negara maju memandang bahwa implementasi *e-Government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum. Oleh karena itu, implementasinya di suatu negara tidak dapat ditunda-tunda, harus pula dilaksanakan secara serius, dibawah suatu kepemimpinan dan kerangka pengembangan yang *holistic*, yang pada akhirnya akan memberikan/mendatangkan keunggulan kompetitif secara rasional.

### **2.4.3 Pemicu utama *e-Government***

Dilihat dari sejarahnya, konsep *e-Government* berkembang karena adanya 3 (tiga) pemicu (*drivers*) utama, yaitu:

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum,transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia. Dalam format ini pemerintah harus mengadakan reposisi terhadap peranannya di dalam sebuah negara, dari yang bersifat internal dan fokus terhadap kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi kepada eksternal dan fokus kepada bagaimana memposisikan masyarakat dan negaranya di dalam sebuah pergaulan global. Jika dahulu di dalam sebuah negara kekuasaan lebih berpusat pada sisi pemerintahan (*supply side*), maka saat ini bergeser kearah masyarakat (*demand side*), sehingga tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintahnya menjadi semakin tinggi (karena untuk dapat bergaul dengan mudah dan efektif dengan masyarakat negara lain, masyarakat di sebuah negara harus memiliki sebuah lingkungan yang kondusif – dimana hal ini merupakan tanggung jawab pemerintah).
2. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian

pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarakan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara di dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun. Tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah persocial agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya) karena adanya teknologi ini. Inilah alasan lain mengapa pemerintah dipaksa untuk mulai mengkaji fenomena yang ada agar yang bersangkutan dapat secara benar dan efektif mereposisi peranannya.

3. Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Keintiman antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan, dan lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standard pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta ini tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standard kualitas pemberian pelayanan. Dengan kata lain, secara tidak langsung tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan kinerjanya semakin tinggi; bahkan jika terbukti terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pengelolaan uang rakyat, masyarakat tidak segan-segan untuk mengevaluasi kinerja pemerintah melalui demonstrasi atau jalur-jalur lainnya.

#### 2.4.4 Klasifikasi *e-Government*

##### 1. *Government to Citizens*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

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

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, *entity* bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah *entity* berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industry swasta.

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

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling

berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar *entity*-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

#### 4. *Government to Employess*

Pada akhirnya, aplikasi *e-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

#### 2.4.5 Jenis-jenis Pelayanan pada *e-Government*

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian beragam tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakatnya melalui *e-Government*. salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- a. Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan dan
- b. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh parapenggunanya.

Berdasarkan dua aspek diatas, maka jenis-jenis proyek *e-government* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu: *Publish*, *Interact*, dan *transact*.

##### 1. **Publish**

Jenis ini merupakan implementasi *e-Government* yang termudah karena selain

proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Di dalam kelas *Publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.

## **2. *Interact***

Berbeda dengan kelas *Publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *Interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *publish*, user hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya).

## **3. *Transact***

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

## 2.5 Konsep *E-government* Kecamatan

### 2.5.1 Pengertian *E-government* Kecamatan

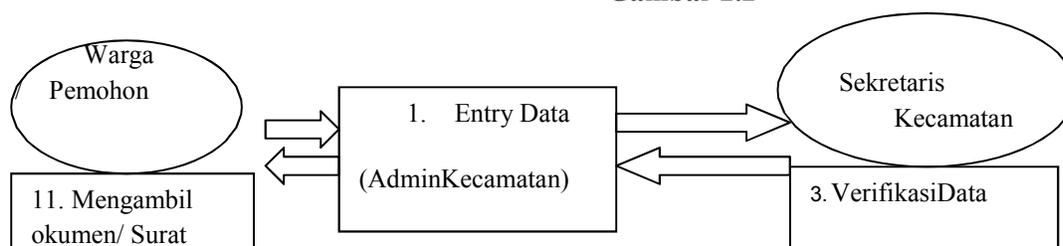
*E-government* kecamatan merupakan system aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan proses transaksi dan monitoring pembuatan dokumen yang ada pada pemerintahan di kelurahan. Aplikasi *e-government* kecamatan diperuntukkan bagi Kecamatan dalam mengelola administrasi data kependudukan. Dengan *e-government* kecamatan pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, Surat pengantar, dan lain sebagainya dapat dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman dan lengkap di server Telkom.

Aplikasi layanan *e-government* kecamatan ini dapat digunakan dengan mudah, karena pelanggan (Kecamatan) tidak perlu menginstal aplikasi di komputer pengguna. Aplikasi *E-government* kecamatan yang sudah *web base* ( bisa dilihat langsung dari komputer yang terconnect ke internet dengan menggunakan browser seperti Internet Explorer, Mozilla Firefox, dll ) menggunakan infrastruktur TELKOM, sehingga aplikasi ini sudah 100% *cloud computing*.

### 2.5.2 Manfaat *e-Government* di Kecamatan

- a. Efisiensi dan efektifitas dalam pengelolaan Administrasi yang berbasis IT, dengan penyimpanan data di Telkom yang sangat aman.
- b. Meningkatkan produktifitas dalam bekerja, karena bantuan IT *Tools* yang sangat mudah dalam pengoperasiannya tanpa harus menyediakan tenaga IT diKecamatan.
- c. Penerapan *Cloud Computing* di Kecamatan yang tepat guna akan meningkatkan kualitas layanan.
- d. Penerapan *Software System* Kecamatan sesuai dengan Standar Administrasi Kependudukan akan meningkatkan akurasi data kependudukan.

**Gambar 2.2**



## **Alur Proses Penggunaan Aplikasi *E-Government***

### **2.6 Penelitian Terdahulu**

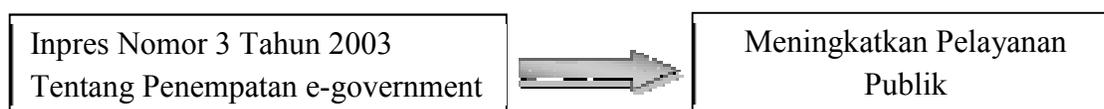
berikut beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul dari penelitian penulis:

1. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Siti Mutia Nurcahyani Liputo pada tahun 2015 “bahwa penelitian yang dilakukan berangkat dari masalah yakni Bagaimana efektivitas penerapan *e-government* Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas penerapan *e-government* Kelurahan di Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakukang Kota Makassar.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas penerapan *e-government* dalam program *e-government* kelurahan yang berbasis IT ini, cukup memadai sarana dan prasana yang dapat menunjang terlaksananya program ini. Selain itu perlu adanya sosialisasi untuk masyarakat mengenai program *e-government* kelurahan

agar masyarakat bisa melakukan permohonan di mana saja ia berada karena program ini berbasis IT.<sup>17</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Wijaya pada tahun 2015 “ Penelitian yang dilakukan berangkat dari masalah yakni bagaimana Penerapan Electronic Government di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang. Dengan tujuan untuk mengetahui penerapan Elektronik Government di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Elektronik Government di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang harus memerlukan biaya yang sangat banyak dan Ketersediaan sarana teknologi agar terus diperbaharui lagi sesuai dengan perkembangan teknologi yang sedang berkembang. Serta Harus adanya pelatihan dari ahli yang dikirimkan dari pemerintah pusat untuk staf yang menangani *e- government*, agar di Kabupaten Semarang memiliki SDM yang handal dalam program ini. Dan harus adanya sosialisasi langsung terhadap masyarakat harus lebih di intensifkan agar masyarakat tau tentang program *E-Government* dari Pemerintah.<sup>18</sup>

## 2.7 Kerangka Berpikir



1. Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penempatan E-government, Menyatakan bahwa :
  - a. bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;

<sup>17</sup>Siti Mutia Nurcahyani Liputo, skripsi yang berjudul “ **Penerapan E-government Kelurahan di Kantor Kelurahan Karampuang Kecamatan Panakkukang Kota Makassar** ”. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Hassanudin, Makassar, Hal 1

<sup>18</sup>Aditya Wijaya, skripsi yang berjudul “**Penerapan E-Government Di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang (Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government)**”, Ilmu Hukum, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Hal 1

- b. bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-government) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;
- c. bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government;
- d. bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan e-government secara nasional.

## 2. Meningkatkan Pelayanan Publik

Peran teknologi Informasi sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebenarnya sudah tertuang di Undang-undang Republik Indonesia . Untuk meningkatkan pelayanan publik ada beberapa yang harus diperhatikan, Pertama, Kita harus tahu harapan dan kebutuhan masyarakat terlebih dahulu. Dengan mengetahui harapan dan kebutuhan masyarakat maka fokus layanan yang kita berikan diharapkan mampu menyelesaikan problem yang dihadapi masyarakat. Kedua, perlunya identifikasi berapa *touch point* dalam proses layanan publik, dengan mengetahui *touch point* tersebut, prosedur layanan publik lebih pas dan tidak membingungkan masyarakat. Selanjutnya dalam peningkatan Pelayanan Publik, perlu adanya monitoring tingkat kepuasan publik secara berkala terhadap pelayanan publik yang di berikan.

Defensi Konsep :

1. Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya

- menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah dipusat, daerah dan lingkungan badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Word Bank, 2012 mendefenisikan E-Government sebagai ‘‘penggunaan TIK oleh institusi pemerintah (seperti WAN, Internet, Mobile Competing ) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah’’.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Bentuk Penelitian**

Dalam penelitian tentang penerapan *e-government* kecamatan di kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai masalah yang dihadapi.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan. Dipilihnya Kecamatan Medan Timur Kota Medan karena peneliti memandang didalamnya terdapat sebuah masalah yang harus diselesaikan dalam Penerapan E-government di kecamatan tersebut.

#### **3.3 Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang berada pada lingkup penelitian, artinya orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh data secara *representative*, maka diperlukan informan kunci yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji. Adapun informan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kecamatan Medan Timur Kota Medan
2. Sekretaris Kecamatan Medan Timur Kota Medan
3. Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum Kecamatan Medan Timur Kota Medan
4. Masyarakat yang pernah mengurus pelayanan publik seperti pelayanan administrasi

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dimana data hasil penelitian didapatkan melalui dua sumber data, yaitu:

#### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari objek penelitiannya. Jadi data primer yaitu data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan.

#### **2. Data sekunder**

Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Jadi data sekunder yaitu data yang dikumpulkan berupa dokumen yang terkait dengan tujuan penelitian.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Untuk mengumpulkan data primer dan sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

#### **2. Observasi**

Observasi merupakan suatu cara untuk memperoleh data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan yang relevan dengan objek penelitian. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat dan mengambil dari dokumen yang tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang objek yang akan diteliti.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku maupun peraturan atau pasal-pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan “proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian.”<sup>19</sup> Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka, dan didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum dan analisis informasi dari para partisipan. Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, proses penggambaran dari daerah peneliti. Dari penelitian ini diperoleh gambaran tentang Analisis Penerapan *E-Government* Guna Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Timur Kota Medan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

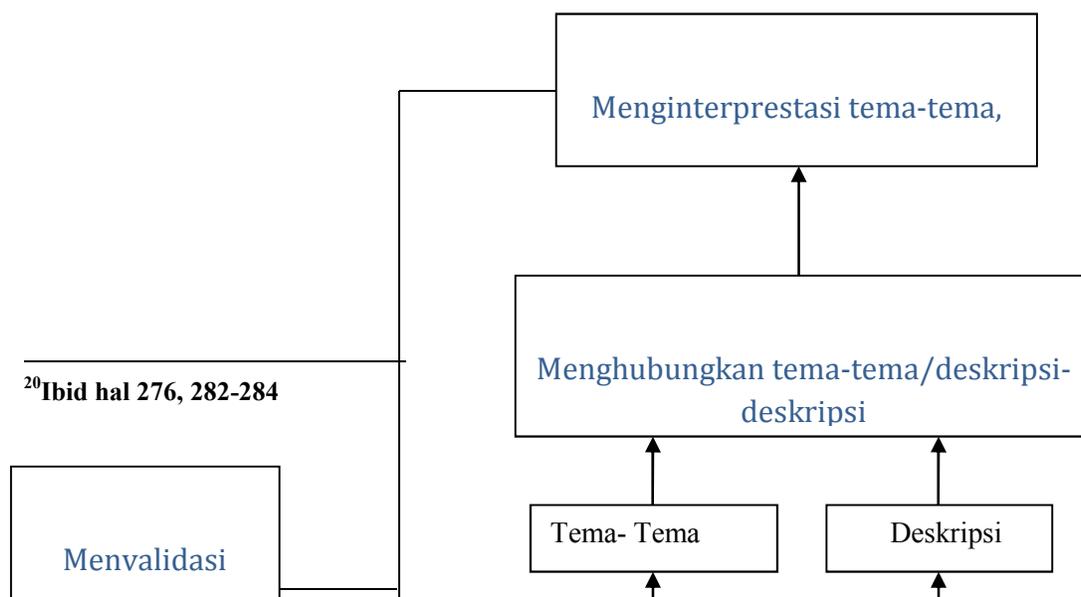
- 1) Mengolah dan mempersiapkan data untuk analisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara men-*scanning* materi, mengetik data lapangan, atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

---

<sup>19</sup>Jhon W. Creswell, **Research Design Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dan Mixed**, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2013 hal 274.

- 2) Membaca keseluruhan data. Langkah ini adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
- 3) Menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data. *Coding* merupakan proses mengelola materi/informasi ,menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan mensegmentasi kalimat-kalimat (atau paragraf-paragraf ).
- 4) Menerapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting* orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam *setting* tertentu.
- 5) Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
- 6) Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti “ pelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini ?” akan membantu peneliti mengungkap esensi dari suatu gagasan.<sup>20</sup>

**Gambar 3.1 Teknik Analisis Data**



Meng-coding data (tangan atau Komputer  
)

Mengelola dan mempersiapkan data  
untuk dianalisis

Data mentah (transkrip, data lapangan,  
gambar dan sebagainya)

Sumber : Jhon W Creswell (2013:277)