

Bab 1

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan otonomi daerah diharapkan mampu memberikan manfaat yang besar dalam kehidupan masyarakat berbangsa dan bernegara utamanya dalam menumbuh kembangkan kehidupan yang demokratis, memperkuat kedudukan, mengoptimalkan kemampuan pemerintah daerah dan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pelayanan publik. Sejalan dengan itu, pemerintah harus memainkan peranan penting dalam upaya mensukseskan pelaksanaan undang-undang no.32 tahun 2004. Organisasi atau birokrasi pemerintah harus efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pembangunan daerah. Oleh karena itu, perlu perubahan pola pikir dan pendekatan tentang bagaimana pelaksanaan suatu tugas menjadi titik pengembangan pada realisasi visi, misi dan tujuan yang harus dicapai. Pada birokrasi (administrasi negara) ada kecenderungan akumulasi kekuasaan karena itu harus dicegah supaya birokrasi tidak menguasai kebijakan dimana institusi dan rakyat semestinya yang mendapat pelayanan. Permasalahan yang dialami oleh bangsa Indonesia sekarang ini semakin kompleks dan semakin sarat dengan permasalahan. Oknum-oknum organisasi pemerintah yang seyogyanya menjadi panutan rakyat banyak yang tersandung masalah hukum.

Eksistensi pemerintahan yang baik atau sering disebut *good governance* yang selama ini dielu-elukan, faktanya saat ini masih menjadi mimpi dan hanyalah sebatas jargon belaka. Revolusi di setiap bidang harus dilakukan, transparansi bisa menjadi salah satu solusi tetapi hal itu tidaklah cukup untuk mencapai *good governance*. Di samping permasalahan di atas, cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat sering dilecehkan martabatnya sebagai warga negara.

Perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang sebaik-baiknya diaplikasikan oleh pejabat publik. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan pemerintah dalam peranannya adalah dengan melalui penerapannya, salah satunya melalui sistem informasi. Informasi merupakan kebutuhan mutlak bagi pelayanan publik yang baik sebagaimana tertera pada prinsip *good governance* untuk keperluan dari pihak pemerintah maupun masyarakat. Sistem informasi yang efisien dan efektif hanya dapat diwujudkan dengan adanya kerjasama yang baik antara unit penyedia informasi dengan pengguna informasi. Berkembangnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi beberapa tahun terakhir ditandai dengan semakin luasnya jaringan internet di seluruh dunia. Pengguna internet di dunia mengalami peningkatan yang signifikan. Internet berkembang semakin pesat karena mudah digunakan dalam pencarian berbagai jenis informasi serta mampu memfasilitasi komunikasi dengan cepat. Karena tuntutan yang harus transparan dan akuntabel, pemerintah didorong untuk mulai memanfaatkan teknologi internet dalam penerapan pelayanan publik. Dengan begitu, muncullah saat ini istilah *e-government* atau *elektronik government* yang digunakan pemerintah untuk mengembangkan pelayanan publik. Beberapa aplikasi dan *website* sudah dibangun oleh beberapa dinas di Pemerintah Kabupaten/Kota untuk memberikan kecepatan dan memangkas birokrasi pelayanan, namun secara utuh belum dikembangkan oleh Pemerintah daerah sebagaimana diamanatkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang strategi pengembangan *e-government*.

E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan publik. Istilah *e-government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan

hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah, pelaku bisnis, dan diantara instansi pemerintah itu sendiri baik antara eksekutif, yudikatif, maupun legislatif. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Indonesia sudah mengalami kemajuan baik dibidang ekonomi maupun teknologi namun kemampuan dan pengetahuan masyarakat terhadap dunia media sosial dan cara menjalankannya masih kurang. Dengan adanya *e-government* ini, pemerintah daerah dituntut agar mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan diri antara pemerintah dengan masyarakat yang membantu masyarakat agar lebih cepat merasakan pelayanan publik dan efisien waktu.

Sejalan dengan perkembangan pola pikir masyarakat, kebutuhan masyarakat dan kedudukan pemerintah sebagai pelaksana kebijakan publik masih terus dilakukan upaya peningkatan efektivitas penerapan penyelenggaraan *e-government*. *E-government* ditargetkan terealisasi demi terciptanya pelayanan publik yang baik secara merata dan menyeluruh. Namun, ada kendala yang ditemukan oleh pemerintah yakni kurangnya pengetahuan sebagian masyarakat akan teknologi dan penggunaannya. Seperti halnya di Lingkungan Kabupaten Tapanuli Utara sudah menerapkan *e-government*. Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara telah memiliki *website* sendiri dengan nama www.taputkab.go.id yang bertujuan mempermudah masyarakat mengakses informasi-informasi tentang pemerintahan, kebijakan publik, kehidupan pendidikan, ekonomi, sosial budaya, teknologi melalui *website* tersebut. Pelayanan publik berbasis *electronic government* yang sudah diterapkan di Kabupaten Tapanuli Utara yakni *e-marsada* di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan *e-martahi* di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Tapanuli

Utara merupakan unit pelayanan satu pintu Tapanuli Utara berdasarkan struktur organisasi dan tata kerja yang baru bergabung dengan Kantor Penanaman Modal Daerah Tapanuli Utara menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Tapanuli Utara. Kata pelayanan satu pintu (*one stop service*) maksudnya adalah kegiatan penyelenggara perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat dengan menganut prinsip-prinsip kesederhanaan, transparansi, akuntabilitas, dan menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur. Pengaplikasian *e-government* yang sudah berjalan memberikan dampak positif bagi sebagian masyarakat, namun belum menjangkau masyarakat secara menyeluruh.

Adapun hasil dari pengamatan awal peneliti yang menjadi faktor belum optimalnya pelayanan publik antara lain minimnya pengetahuan masyarakat tentang *e-government*, keterbatasan informasi, kurang antusiasnya masyarakat mengakses *website* pemerintah dan cenderung lebih nyaman langsung mendatangi kantor pelayanan. *E-government* hadir sebagai solusi bagi masyarakat agar dapat mengakses dan menerima informasi lebih cepat secara *online* tanpa harus datang ke kantor dinas langsung. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui **“EFEKTIVITAS PENERAPAN KONSEP *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI ELEKTRONIK PERIZINAN (*e-marsada*) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TAPANULI UTARA DI KECAMATAN TARUTUNG”**. Awal mula peneliti tertarik akan judul ini karena berawal dari pengalaman pribadi sewaktu magang kuliah. Peneliti kala itu ikut serta dalam pembuatan aplikasi elektronik milik Pemerintah Deli Serdang bernama “Simpaten”, dengan kebetulan peneliti mengetahui bahwa aplikasi elektronik dimiliki oleh Pemerintah Tapanuli

Utara tempat tinggal peneliti. Dengan alasan lain tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui judul skripsi diatas.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut :

- 1). Mengapa efektivitas penerapan konsep *e-government* melalui aplikasi elektronik perizinan (e-marsada) di Kecamatan Tarutung belum maksimal?
- 2). Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat penerapan konsep *e-government* melalui aplikasi elektronik perizinan (e-marsada) di Kecamatan Tarutung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui mengapa efektivitas penerapan konsep *e-government* melalui aplikasi elektronik perizinan (e-marsada) di Kecamatan Tarutung belum maksimal?.
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi pendukung dan penghambat penerapan konsep *e-government* melalui aplikasi elektronik perizinan (e-marsada) di Kecamatan Tarutung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan pihak pemerintah kecamatan dalam memenuhi tugas pelayanan publik serta dapat meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

2. Bagi Penulis

Memberikan kesempatan penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang akan digunakan di dunia kerja.

3. Bagi Program Studi Administrasi Publik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penulis lain untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya yang terkait dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

Bab II

Kajian Pustaka

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan Publik

2.1.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan dalam Mulyadi dkk (2018:39) “pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.1.1.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) terdapat 6 (enam) unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).Penerima layanan, yaitu

mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.1.1.3 Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :

Empati dengan *customer*, pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Pembatasan prosedur, prosedur harus dirancang sependek mungkin , dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan. Kejelasan tata cara pelayanan, tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Minimalisasi persyaratan, persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan. Kejelasan Kewenangan, kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Transparansi biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan

setransparan mungkin. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan, jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. Minimalisasi formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan). Maksimalisasi masa berlakunya izin untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers* harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi. Efektivitas penanganan keluhan pelayanan sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.1.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Menurut Kotler (dalam Hardiyansyah, 2011:35) kualitas adalah “keseluruhan ciri serta sifat dari satu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Kualitas pelayanan menurut Samparna (Hardiyansyah, 2011 : 35) dikemukakan bahwa kualitas adalah “pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibekukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan”. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan

sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik.

Norman (dalam Trilestari 2004:1-2) menuliskan, apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut :

Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang judi. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar bagaimana dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik.

2.1.2 Good Governance

2.1.2.1 Pengertian Good Governance

Menurut IAN & BPKP (2005:5) yang dimaksud dengan *good governance* adalah : “Bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan”. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: “Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

2.1.2.2 Konsep Dasar Good Governance

Konsep *good governance* sebenarnya telah lama dilaksanakan oleh semua pihak yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Namun demikian, masih banyak yang rancu memahami konsep *governance*. Secara sederhana, banyak pihak menerjemahkan *governance* sebagai tata

pemerintahan. Tata pemerintahan disini bukan hanya dalam pengertian struktur dan manajemen lembaga yang disebut eksekutif, karena pemerintah (*government*) hanyalah salah satu dari 3 aktor besar yang membentuk lembaga yang disebut *governance*. 2 aktor lain adalah *private sector* (sektor swasta) dan *civil society* (masyarakat madani). Karenanya, memahami *governance* adalah memahami bagaimana integrasi peran antara pemerintah (birokrasi), sektor swasta dan *civil society* dalam sesuatu aturan main yang disepakati bersama.

Berdasarkan pemahaman atas pengertian *governance* tersebut, maka penambahan kata sifat *good* dalam *governance* bisa diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik atau positif. Letak sifat baik atau positif itu adalah manakala ada pengerahan sumber daya secara maksimal dari potensi yang dimiliki masing-masing aktor tersebut atas dasar kesadaran dan kesepakatan bersama terhadap visi yang ingin dicapai. *Governance* dikatakan memiliki sifat-sifat yang *good*, apabila memiliki ciri-ciri atau indikator-indikator tertentu.

2.1.2.3 Prinsip-prinsip *Good Governance*

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas :

Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau. Meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik

yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin. Demokrasi dan partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Efisiensi dan efektivitas, menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

2.1.3 E-Government

2.1.3.1 Pengertian E-Government

“E-government is the application of information and communication Technology (ICT) by government agencies” (Indrajit, 2002:2). E-government adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh lembaga pemerintah). Instruksi Presiden RI sebagai pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. E-government yaitu penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. E-

government yaitu bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan (Suparto,2006).

Berdasarkan kajian defenisi diatas maka dapat diperoleh tiga kesamaan dari setiap *e-government*, yaitu masing-masing adalah: 1). Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), 2). Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama melalui teknologi internet), 3). Memperbaiki kualitas pelayanan kearah yang lebih baik, cepat, mudah, transparan dan biaya ringan.

Konsep *electronic government* menurut Indrajit (2016:30-33), saat ini memiliki empat jenis yaitu, *government to government*, *government to business*, *government to citizen*, serta *government to employees*. Merwe dan Beker (2003:333) menyatakan bahwa “untuk mengetahui fungsi aplikasi haruslah mengukur berbagai macam aspek yang diantaranya meliputi *interface*, *navigation*, *content*, *reliability*, dan *technical*”. Dari berbagai aspek tersebut nantinya akan dilakukan analisis dengan menggunakan metode interaktif yang mana “data penelitian harus melalui tahapan proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan ataupun verifikasi”.

Badu (2013) menyebut E-government adalah sebuah transformasi. Sebuah perubahan radikal paradigma manajemen pemerintahan. E-government juga dapat difahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan web (jaringan) komunikasi internet, dan dalam beberapa kasus, merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansi maupun antar Negara.

Namun di dalam penerapan E-government perlu adanya perencanaan dan desain model yang matang dengan melihat beberapa kebutuhan berikut: 1) adanya kesesuaian antara visi, misi dan tujuan E-government dengan visi, misi dan tujuan pemerintahan; 2) adanya penyelarasan antara sistem informasi data dengan proses birokrasi; 3) strategi yang tepat guna; 4) memiliki proses yang terstruktur dan bertahap; dan 5) adanya dukungan sumber daya manusia maupun finansial yang sangat memadai. (Zulhakim, 2012).

E-government memiliki 4 hubungan dasar : *Government to Citizen* (Pemerintah dengan warga), *Government to Business* (Pemerintah dengan swasta), *Government to Government* (Pemerintah dengan pemerintah), *E-government* atau *electronic government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya meliputi; (Yuhefizar et al., 2017) 1. *Government to Citizen* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan. 2. *Government to Business* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis. 3. *Government to Government* ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan 17 untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan. 4. *Government to Employees* ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta

kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah. 5. *Government to Non-Profit* ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga atau Institusi Non Profit, seperti NGO, Partai Politik, dll. Hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi *non profit* dapat di kelola dengan baik, sehingga tujuan lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing.

2.1.3.2 Prinsip-prinsip *E-Government*

Menurut Indrajit (2002:11-13) pembuatan visi *e-government* yang baik akan berlandaskan pada 4 prinsip, yaitu : “Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, membangun lingkungan yang kompetitif, memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan, tekankan pada pencapaian efisiensi”.

2.1.3.3 Jenis-jenis Pelayanan *E-government*

Menurut Indrajit (2006:30-32), jenis-jenis *e-government* dibagi menjadi 3 kelas utama, yaitu:

Publikasi, menurut Indrajit merupakan komunikasi satu melalui internet. Interaksi, menurut Indrajit merupakan adanya interaksi oleh pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Transaksi, menurut Indrajit merupakan interaksi dua arah yang didalamnya terdapat transaksi yang berhubungan dengan uang dari satu pihak lainnya (tidak gratis)”.

2.1.3.4 Manfaat *E-Government*

Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2006:5) manfaat dari *e-government* , yaitu berupa :

Memperbaiki kinerja suatu pelayanan pemerintah kepada stakeholdernya, meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas, mengurangi biaya administrasi, relasi, dan intraksi, memberikan peluang untuk mendapatkan sumber-sumber penghasilan baru, menciptakan suatu lingkungan masyarakat *up to date*, memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain yang ikut andil dalam pembuatan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

2.1.3.5 Faktor-Faktor Sukses Penerapan E-government

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.(Indrajit, 2016)

1. *Elemen Support* (pendukung) Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) atau dukungan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend. Tanpa adanya unsur "*political will*" dari pemerintah, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* akan sulit berjalan. Kata *support* adalah dukungan, hal terpenting dalam hal dukungan adalah dukungan unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan politis) untuk mengembangkan *e-government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari *e-government*. Artinya, pemimpin tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi *motivator* ulung pada fase pelaksanaannya (*action*). Tanpa adanya unsur *political will*, mustahil berbagai inisiatif

pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Sudah umum bahwa budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top-down* (paradigma klasik). Karena itu, dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada level tertinggi (Presiden, Gubernur, Walikota/Bupati). Dukungan yang dimaksud disini bukan hanya dari dukungan verbal semata, tetapi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk: 1. 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 diperlakukan; 2. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral; 3. 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); dan 4. Disosialisasikannya konsep *e-government* serara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. *Element Capacity* (kapasitas) *Element Capacity* adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang 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 di sini 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 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 non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

3. *Element Value* (Manfaat) Elemen pertama dan kedua merupakan *supply side* (pemberi jasa dari pihak pemerintah, sedangkan elemen ketiga (*Value*) merupakan aspek yang ditinjau dari sisi tuntutan masyarakat (*demand side*), berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk 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. Lebih lanjut Indrajit mengungkapkan bahwa perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-government* berada

di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk *nexus*) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi. (Indrajit, 2016)

2.1.4 Efektivitas

2.1.4.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Sedamaryanti (2009:59) mengartikan “efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa jauh target yang telah dicapai, yang berorientasi kepada keluaran dan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama”, sedangkan menurut Yamit (2003:14) mengartikan “efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu yang berorientasi pada keluaran yang dihasilkan”.

2.1.4.2 Ukuran Efektivitas

Menurut Sedamaryanti (2009:60) ukuran efektivitas dibagi menjadi 4 ukuran, yaitu sebagai berikut: “Input, proses produksi, output, produktivitas”.

Input menurut Susanto (2007:23) input merupakan “suatu yang masuk kedalam sistem, yang mana input tersebut sebagai dasar dari suatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan”. Proses produksi menurut pendapat Sutanta (2003:5) yaitu “komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi pemakainya. Output merupakan unsur-unsur yang memiliki berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen-komponen pengolahan”. Pengertian produktivitas menurut Sedamaryanti (2009:58) merupakan “suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan”.

2.1.5 Pemerintahan Daerah

Dalam Bab VI Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 18, 18A, 18B tentang Pemerintahan Daerah. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota yang mana disebut dengan nama pemerintahan daerah ,yang diatur dengan undang-undang. Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota dipilih secara demokratis. Pemerintahan daerah menjalankan otonom seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintah pusat. Pemerintah daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan. Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam undang-undang.

2.1.5.1 Pemerintah Kabupaten/Kota

Kabupaten adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia setelah provinsi, yang dipimpin oleh seorang bupati. Selain kabupaten, pembagian wilayah administratif setelah kabupaten adalah kota. Pada umumnya, kabupaten dan kota memiliki kewenangan yang sama. Kabupaten Tapanuli Utara yang merupakan salah satu daerah Kabupaten di Provinsi Sumatera Utara terletak di wilayah dataran tinggi Sumatera Utara dan berada pada ketinggian antara 300-1500 meter di atas permukaan laut. Berdasarkan kondisi topografi dan kontur tanah untuk kabupaten/kota di Provinsi Sumatera Utara, bahwa Kabupaten Tapanuli Utara memiliki karakteristik wilayah bergelombang dan berbukit serta merupakan bagian dari pegunungan Bukit Barisan.



Gambar 2.1 Peta Letak Kabupaten Tapanuli Utara (sumber:en.wikipedia.org)

Kabupaten Tapanuli Utara merupakan salah satu daerah kabupaten di Provinsi Sumatera Utara yang terletak di wilayah dataran tinggi Sumatera Utara. Kabupaten ini berada di ketinggian 150 s/d 1.700 mdpl. Ditinjau dari segi geografis Kabupaten Tapanuli Utara, daerah Kabupaten ini berbatasan langsung dengan lima kabupaten, yakni berbatasan dengan Kabupaten Tobasa disebelah utara, kemudian berbatasan dengan Kabupaten Labuhan Utara disebelah timur, berbatasan dengan kabupaten Tapanuli Selatan disebelah selatan, dan berbatasan dengan Kabupaten Humbang Hasundutan dan Kabupaten Tapanuli Tengah disebelah barat. Kabupaten Tapanuli Utara yang memiliki luas wilayah 3.794 km² terdiri dari 15 kecamatan, yaitu Kecamatan Parmonangan, Kecamatan Adian Koting, Kecamatan Sipoholon, Kecamatan Tarutung, Kecamatan Siatas Barita, Kecamatan Pahae Julu, Kecamatan Pahae Jae, Kecamatan Purba Tua, Kecamatan Simangumban, Kecamatan Pangaribuan, Kecamatan Garoga, Kecamatan Sipahutar, Kecamatan Siborong-borong, Kecamatan Pagaran, dan Kecamatan Muara.

2.1.5.2 Pemerintah Kecamatan

Pemerintah kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat di kecamatan, melihat pengertian diatas menjadikan kepala pemerintahan wilayah kecamatan yaitu Camat sebagai pimpinan wilayah dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan serta sebagian urusan otonomi yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.



Gambar 2.2 Peta Letak Kecamatan Tarutung (sumber : en.wikipedia.org)

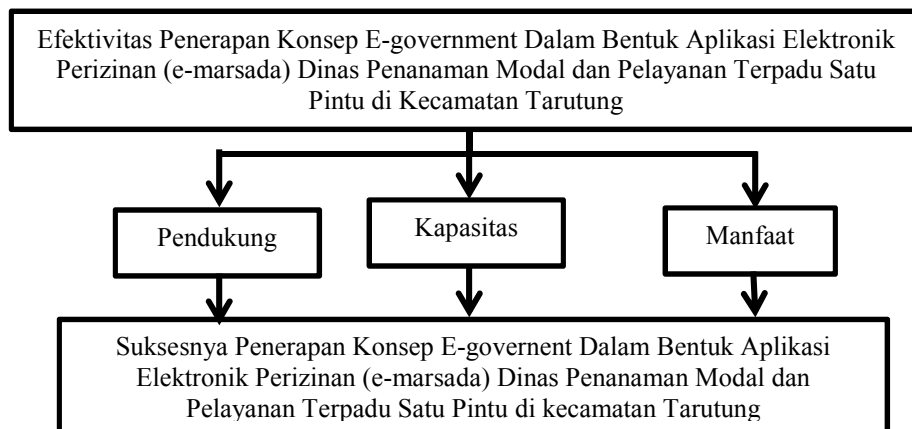
2.2 Penelitian Terdahulu

Nama Penelitian dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Verdico Arief & Ade M. Yuardani	Efektivitas Penerapan konsep E-government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungai Bangkong Kecamatan Pontianak Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat	Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif	Pengimplementasian aplikasi e-kelurahan sudah dapat dikatakan efektif dengan catatan apabila terdapat sumber daya yang kompeten. Selain itu,ada beberapa konten pelayanan perizinan dan korespondensi yang ganda pada menu pelayanan yang berbeda.
Cici Malitha Wulandari	Efektivitas Penerapan E-government Melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi	Metode Penelitian Kualitatif dengan pendekatan fenomenologi	SIPPADU yang diselenggarakan oleh DPMPTSPK Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya terselenggara dengan efektif,hal ini terjadi disebabkan oleh beberapa faktor,yaitu pertama, terjadinya gangguan jaringan pada saat operasional,dapat menghambat kerja system informasi pelayanan perizinan terpadu,karena proses pendataan,pencetakan,dan monitoring tidak dapat dilakukan.
Syalom M.C. Lenak,Ismail Sumampow,dan Welly Waworundeng	Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Elektronik Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon	Metode Penelitian Deskriptif Dengan Pendekatan Kualitatif.	Dinas Pendidikan Kota Tomohon masih kurang dalam memproduksi program-program e-government melalui media sosial, masih kurang menyediakan sarana prasarana yang ada guna untuk meningkatkan kepuasan dari penerapan e-government,dan kurangnya keadaptasian dari sumber daya di dinas dan operator disetiap sekolah terhadap e-government yang sudah diterapkan.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas,sesuai dengan judul peneliti yaitu “Analisis Efektivitas Penerapan Konsep E-government dalam bentuk aplikasi (E-Marsada) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara di Kecamatan Tarutung”, memiliki perbedaan mulai dari judul penelitian,tempat penelitian dan waktu penelitian. Namun, beberapa diantaranya terdapat persamaan metode penelitian yaitu metode penelitian kualitatif.

2.3 Kerangka Konseptual

Gambar 2.3. Kerangka Konseptual



F. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ilmiah ini Efektivitas Penerapan Konsep E-government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Perizinan (e-marsada) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Tarutung akan di fokuskan dengan pendekatan yang berangkat dari konsep (Indrajit, 2016) yang dalam bukunya mengungkapkan bahwa untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Adapun fokus yang di uraikan oleh peneliti dengan Efektivitas Penerapan E-Government dalam

Bentuk Aplikasi Elektronik Perizinan (e-marsada) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Tarutung teori yang di gunakan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Data primer yang diambil langsung dari informan kunci, utama, dan pendukung secara *purposive* yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu wawancara dan ditunjang dengan observasi lapangan serta data sekunder yang diambil melalui buku, dokumen, serta jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dan informasi mengenai masalah Efektivitas Penerapan Konsep E-Government Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Perizinan (e-marsada) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara, peneliti melakukan penelitian di Kecamatan Tarutung.

3.3. INFORMAN PENELITIAN

Untuk mendapatkan data-data dan informasi lengkap yang berkaitan dengan penelitian, maka peneliti memerlukan informan guna melengkapi kesempurnaan penelitian, informan tersebut diantaranya adalah :

1. Informan kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang

kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Berdasarkan pengertian informan kunci diatas, peneliti memutuskan bahwa informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara.

2. Informan utama

Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Dari pengertian informan utama diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa informan utama dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Tarutung

3. Informan pendukung

Informan pendukung adalah orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Berdasarkan pengertian informan pendukung diatas, peneliti memutuskan bahwa informan pendukung dalam penelitian ini adalah Staff Pelayanan Profesi E-perizinan (Front Office) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapanuli Utara.

3.4. JENIS DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Adapun jenis data dan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer (Wawancara)

Data primer merupakan data yang diperoleh dari objek yang diteliti oleh orang atau organisasi yang sedang melakukan penelitian. Adapun cara peneliti untuk mendapatkan data primer ini yaitu menggunakan wawancara langsung.

b. Data Sekunder (Dokumentasi)

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh tidak berasal dari sumber utama. Adapun cara peneliti untuk mendapatkan data sekunder ini melalui :

1. Dokumen-dokumen

Dokumen adalah segala benda yang berbentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan sah.

2. Artikel

Artikel adalah suatu karangan tertulis dengan panjang yang tidak ditentukan dengan tujuan untuk menyampaikan gagasan serta fakta dengan maksud mendidik, menghibur, dan meyakinkan. Artikel adalah karya tulis yang lengkap, tulisan nonfiksi, serta karangan tertulis yang memiliki panjang tidak menentu.

3. Jurnal

Jurnal adalah kumpulan artikel dalam bidang ilmu tertentu, publikasi jurnal biasanya dilakukan secara tim, ada penulis, editor, layouter, dan lain sebagainya. Jadi, jurnal bukan artikel atau paper tunggal yang ditulis, namun publikasi ilmiah berupa kumpulan artikel.

4. Website

Website adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses diseluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Dimensi interface adalah sebuah dimensi membahas tentang bagaimana desain grafis yang terdapat pada website. Grafis tampilan website yang baik akan membuat pengguna merasa nyaman dalam mengoperasikan

aplikasi atau *website* tersebut. Untuk keadaan *interface* aplikasi e-marsada pada dasarnya sudah dapat dikatakan baik. Alasannya adalah karena tampilan *grafis* aplikasi sudah bisa menempatkan konten menu layanan pada tempat yang strategis. Memuat tautan daftar izin pengguna, melengkapi data, pengkonfirmasi izin oleh penyedia, dan konfirmasi izin selesai. Ada juga tautan yang dapat memberikan pengaduan apabila berkas belum terproses dengan baik, pengecekan berkas, cara mendaftar online, simulasi retribusi, dan persyaratan umum yang terdapat pada tampilan menu utama.



Gambar 3.1. Interface e-marsada (sumber : www.eperizinan.taputkab.go.id)

3.5. ANALISIS DATA

Secara umum, pengertian analisis data adalah langkah mengumpulkan, menyeleksi, dan mengubah data menjadi sebuah informasi. Menurut Nasution dalam Sugiyono (2008) menjelaskan bahwa analisis telah mulai dilakukan sejak merumuskan dan menjabarkan masalah sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Berkenaan dengan hal tersebut, maka analisis data yang digunakan oleh peneliti ada beberapa tahap yakni sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data dimana peneliti memilih hal-hal yang pokok dari data yang telah dikumpulkan dari lapangan, merangkum kemudian memfokuskan pada hal-hal yang penting dalam penentuan tema dan pola yang digunakan. Proses ini dilakukan secara bertahap selama dan setelah pengumpulan data sampai pada tahap laporan hasil.

2. Penyajian Data.

Dalam kegiatan ini penulis memilah-milah informasi dan menyusun kembali data berdasarkan klasifikasi dari masing-masing topik yang kemudian dipisahkan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam penggunaan data agar tidak terjadi kekeliruan.

3. Mencermati kembali data

Mencermati kembali data yang telah diklasifikasi pada tahap kedua guna melihat apakah data tersebut sudah lengkap atau tidak yang dilakukan pada saat kegiatan berlangsung.

4. Menyusun kesimpulan

Dimana setelah data dianggap cukup maka kegiatan selanjutnya adalah menyusun laporan hingga pada akhir pembuatan simpulan.