

**PENERAPAN APLIKASI *SMART NETIZEN* DALAM  
PENINGKATAN PELAYANAN HUMAS  
(STUDI KASUS KELURAHAN SIMBORO KECAMATAN SIMBORO  
KABUPATEN MAMUJU PROVINSI SULAWESI BARAT)**

**ANDI ATHIYAH SYARIF  
4619104023**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR  
2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : PENERAPAN APLIKASI SMART NETIZEN  
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN HUMAS  
(STUDI KASUS KELURAHAN SIMBORO  
KECAMATAN SIMBORO KABUPATEN MAMUJU  
PROVINSI SULAWESI BARAT)

Nama : ANDI ATHIYAH SYARIF

NIM : 4619104023

Program Studi : MANAJEMEN

**Menyetujui,  
Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

Dr. Hasanuddin Remmang, S.E., M.Si

Dr. Mustaking, S.Sos., M.Si

**Mengetahui:**

**Direktur  
Program Pascasarjana**

**Ketua  
Program Studi Manajemen**

Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si

Dr. Hasanuddin Remmang, SE., M.Si

**HALAMAN PENERIMAAN**

Pada hari /tanggal : Kamis /17 Februari'2022

Tesis atas nama : Andi Athiyah Syarif

Nim : 4619104023

Telah Diterima oleh Panitia Ujian tesis program pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar magister pada program studi Manajemen.

**PANITIA UJIAN TESIS**

Ketua : Dr. Hasanuddin Remmang, S.E., M.Si (.....)  
Sekretaris : Dr. Mustaking, S.Sos., M.Si (.....)  
Anggota Penguji : 1. Dr. Muhlis Ruslan, S.E.,M.Si. (.....)  
2. Dr. Lukman Setiawan, S.E.,M.Si (.....)

Makassar, 17 Februari 2022  
Direktur

Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si  
NIDN: 0913017402

## PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Andi Athiyah, SE

NIM : 4619104023

Program Studi : Manajemen

Judul Tesis : PENERAPAN APLIKASI SMART NETIZEN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN HUMAS  
( STUDI KASUS KELURAHAN SIMBORO KECAMATAN SIMBORO KABUPATEN  
MAMUJU PROVINSI SULAWESI BARAT )

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Makassar, 17 Januari 2022

Pembuat pernyataan



ANDI ATHIYAH, SE

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang maha esa atas berkah dan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun tesis yang berjudul “PENERAPAN APLIKASI SMART NETIZEN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN HUMAS (Studi Kasus Kelurahan Simboro Kecamatan Simboro Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat)”. Dalam penyusunan tesis ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan penulis. Namun sebagai manusia biasa, penulis tidak luput dari kesalahan dan kehilafan baik dari segi teknik penulisan maupun tata bahasa. Tetapi walaupun demikian penulis berusaha sebisa mungkin menyelesaikan dengan baik, berkat dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak sehingga tesis ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Bimbingan, saran, dorongan, semangat dan berbagai bantuan banyak penulis dapatkan sejak penyusunan tesis hingga penyelesaian tesis ini. Dalam kesempatan ini peneliti dengan tulus menyampaikan hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda dan Ibunda, serta saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungannya baik berupa materil maupun spritual hingga peneliti dapat merampungkan tesis ini dan menyelesaikan studi.
2. Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si selaku Direktur Program Pasca sarjana Universitas Bosowa.
3. Dr. Hasanuddin Remmang, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana, Universitas Bosowa yang telah banyak membantu hingga selesainya tesis tesis ini.
4. Dr. Hasanuddin Remmang, S.E., M.Si selaku Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Mustaking, S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyempurnaan isi tesis ini.

6. Para Dosen beserta staf jajarannya yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Bosowa Makasasr.
7. Rekan-rekan perkuliahan di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Bosowa yang telah memberikan dorongan dan bantuannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya.
8. Ucapan terima kasih buat Pimpinan beserta staf dan jajarannya pada Kantor Gubernur Provinsi Sulawesi Barat yang telah memberikan izin dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penyusunan tesis ini.  
Penulis berharap semoga segala bantuan, dukungan, bimbingan, dorongan dan pengorbanan yang telah diberikan dari berbagai pihak untuk membantu penyelesaian tesis ini dapat berguna dan mendatangkan manfaat bagi orang banyak.

Makassar, Desember 2021

Penulis

## ABSTRAK

**Andi Athiyah Syarif**, Penerapan Aplikasi Smart Netizen Dalam Peningkatan Pelayanan Humas (Studi Kasus Kelurahan Simboro Kecamatan Simboro Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat) (Dibimbing oleh Hasanuddin Remmang dan Mustaking).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan *Smart Netizen* bisa mempermudah sistem pelayanan administrasi dan untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis *Smart Netizen* di Kelurahan Simboro Provinsi Sulawesi Barat. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi sedangkan analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik berbasis *Smart Netizen* di Kelurahan Simboro memberikan kemudahan penggunaan karena mampu meringkas waktu pelayanan dan memangkas biaya pelayanan. Faktor pendukung yaitu adanya UU Pasal 11 Tahun 2008 wacana informasi dan Transaksi elektro (ITE), tidak adanya iuran pelayanan, mekanisme pelayanan yang simpel dan cepat, dan *database* warga dapat disimpan dengan baik. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adanya gangguan jaringan yang disebabkan cuaca buruk dan mati lampu, kurangnya pelatihan penanganan masalah jaringan kepada aparatur kelurahan, beberapa fasilitas pada dalam masih belum bisa dipergunakan, dan kurangnya pemahaman warga.

**Kata kunci:** *Smart Netizen, Faktor Pendukung, Faktor Penghambat*

## **ABSTRACT**

***Andi Athiyah Syarif, Application of Smart Netizen Applications in Improving Public Relations Services of West Sulawesi Province (Supervised by Hasanuddin Remmang and Mustaking).***

*This study aims to determine the use of Smart Netizens to facilitate the administrative service system and to determine the inhibiting and supporting factors in the implementation of Smart Netizen-based public services in Simboro Village, West Sulawesi Province. The method of collecting data is through observation, interviews, and documentation studies, while the data analysis uses descriptive qualitative analysis.*

*The results showed that the Smart Netizen-based public service in Simboro Village provides ease of use because it can summarize the service mechanism that takes 15 working days as two to 3 days. In addition, Smart Netizens are able to cut service costs. The supporting factors are the existence of a legal umbrella, the absence of service fees, a simple and fast service mechanism, and the citizen database can be stored properly. Meanwhile, the inhibiting factors are network disturbances caused by bad weather and blackouts, the lack of training in handling network problems to the village apparatus, some facilities in the software that are still not commonly used, and the lack of understanding of citizens regarding the use of gadgets.*

***Keywords: Smart Netizens, Supporting Factors, Inhibiting Factors***

## DAFTAR ISI

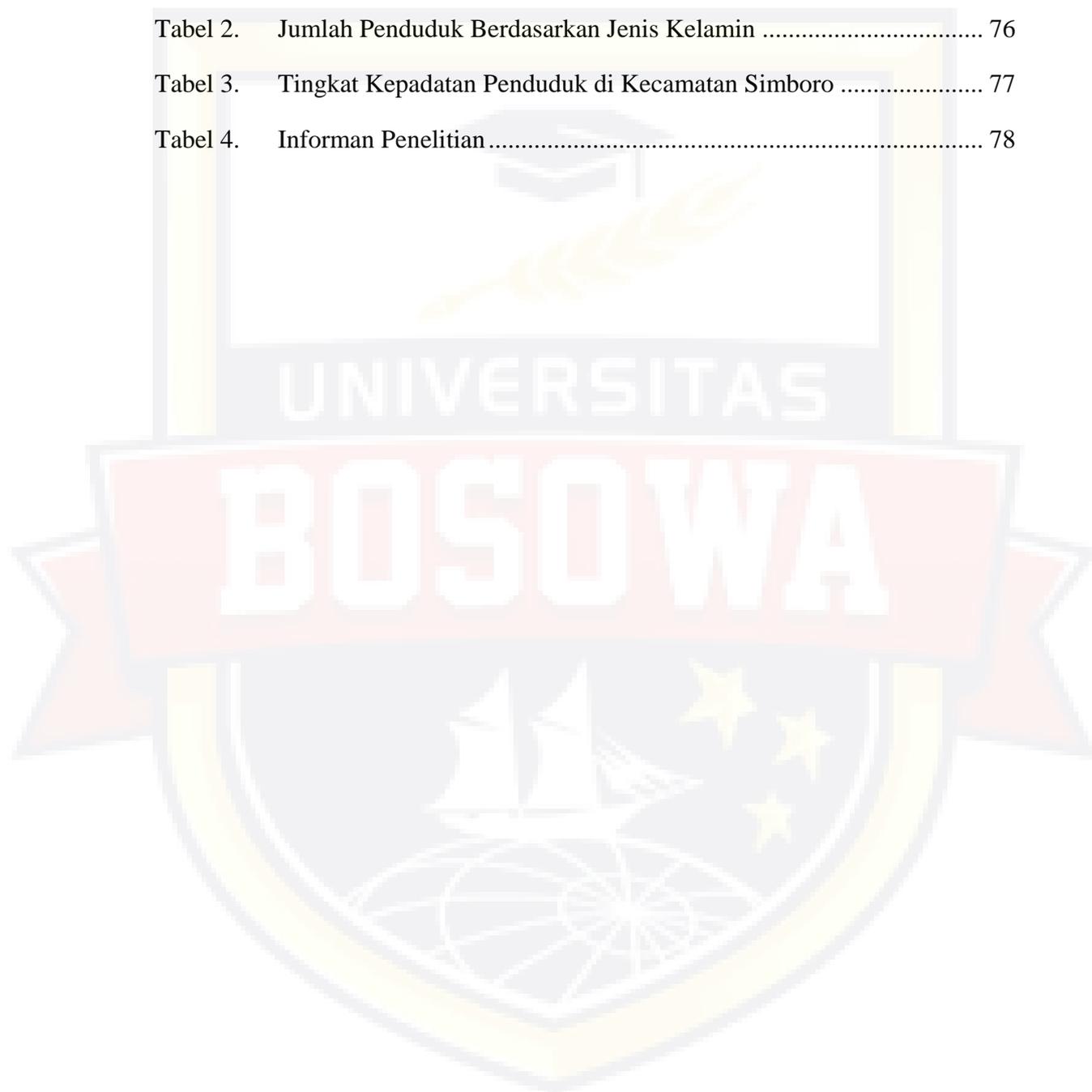
	Halaman
SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEORISINILAN .....	iii
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL .....	6
A. Pelayanan Publik .....	6
1. Pengertian Pelayanan.....	6
2. Pengertian Pelayanan Publik .....	12
3. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik .....	14
4. Jenis - Jenis Pelayanan Publik .....	16

5. Tujuan Pelayanan Publik .....	17
6. Faktor yang Mengoptimalkan Pelayanan Publik .....	19
7. Konsep Pelayanan Publik .....	23
8. Kualitas Pelayanan Publik .....	26
9. Peningkatan Pelayanan Publik.....	35
B. <i>Good Governance</i> .....	39
C. Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	44
1. Pengertian Teknologi.....	44
2. Pengertian Informasi.....	46
3. Pengertian Komunikasi.....	49
4. Pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	52
5. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Publik .....	54
6. Komponen Teknologi Informasi dan Komunikasi .....	57
7. <i>E - Government</i> .....	60
8. Manfaat dan Tujuan <i>E - Government</i> .....	63
D. Penelitian Terdahulu.....	64
E. Kerangka Pikir.....	66
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>68</b>
A. Jenis Penelitian .....	68
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	68
C. Populasi dan Sampel .....	68
D. Sumber Data .....	69

E. Metode Pengumpulan Data .....	70
F. Analisis Data .....	71
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
A. Gambaran Umum Kecamatan Simboro.....	75
1. Kondisi Geografis .....	75
2. Kondisi Demografis .....	76
B. Karakteristik Responden Penelitian .....	78
C. Gambaran Umum Aplikasi <i>Smart Netizen</i> .....	78
D. Kemudahan Pelayanan Administrasi Berbasis <i>Smart Netizen</i> .....	85
E. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	89
F. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Berbasis <i>Smart Netizen</i> .....	94
1. Faktor Pendukung .....	95
2. Faktor Penghambat .....	101
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>

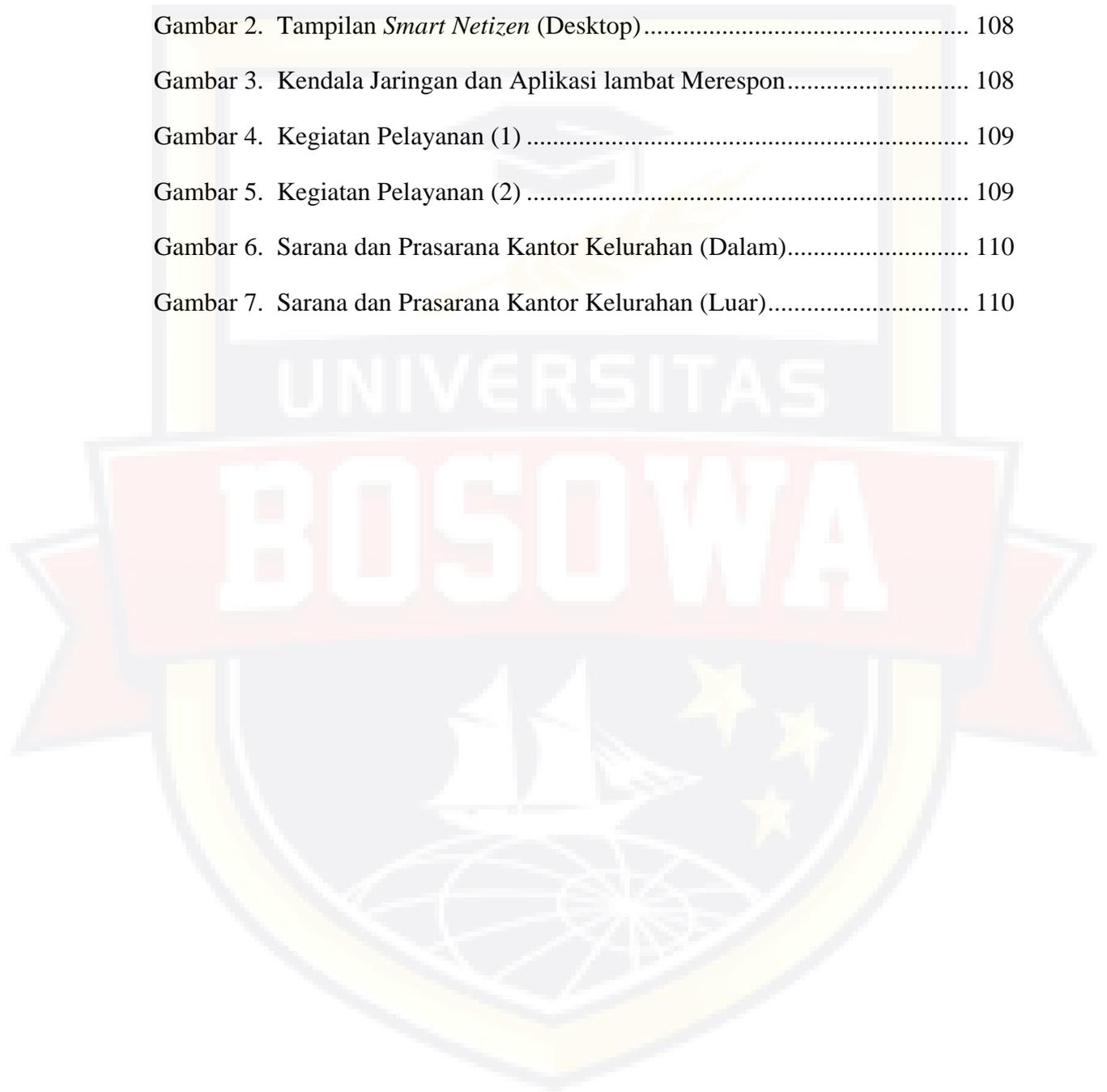
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Simboro .....	75
Tabel 2.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
Tabel 3.	Tingkat Kepadatan Penduduk di Kecamatan Simboro .....	77
Tabel 4.	Informan Penelitian .....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema Kerangka Pikir.....	66
Gambar 2. Tampilan <i>Smart Netizen</i> (Desktop).....	108
Gambar 3. Kendala Jaringan dan Aplikasi lambat Merespon.....	108
Gambar 4. Kegiatan Pelayanan (1) .....	109
Gambar 5. Kegiatan Pelayanan (2) .....	109
Gambar 6. Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan (Dalam).....	110
Gambar 7. Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan (Luar).....	110



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian .....	107
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian.....	108



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini semakin dirasakan pentingnya pemanfaatan teknologi info menjadi wahana buat layanan isu bagi warga guna mendukung penyelenggaraan program pemerintah. Pemerintah bagaimanapun tidak bisa mengecualikan keberadaan teknologi info karena teknologi berita artinya sarana yang paling efektif buat menyampaikan atau mensosialisasikan kebijakan - kebijakan pemerintah dalam aneka macam bidang.

Perkembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat saat ini telah memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kehidupan termasuk dalam dunia pendidikan. Era baru dalam dunia pendidikan sangat berkaitan erat dengan kemajuan di bidang teknologi informasi. Hal ini tampak dalam penggunaan teknologi informasi dalam proses pendidikan. Peningkatan kinerja pendidikan di masa yang akan datang memerlukan teknologi informasi yang tidak hanya sebagai pendukung keberhasilan pendidikan namun sebagai faktor utama dalam mendukung dunia pendidikan sehingga mampu bersaing di pasar global. Berdasarkan pengetahuan yang telah diperoleh, lembaga pendidikan telah memunculkan konsep dan strategi baru dalam memberikan layanan pada pengguna jasa pendidikan yang kemudian diterapkan dalam praktik oleh beberapa lembaga pendidikan yang mempunyai peluang untuk memanfaatkan konsep dan strategi tersebut (Eti *et. al.*, 2006).

Kehidupan ketika ini nyaris tak tanggal dari teknologi, hampir pada seluruh lini menggunakannya, baik dalam hal pengetahuan, ekonomi, budaya dimanjakan dengan teknologi. berasal yang umumnya mengerjakan sesuatu memakai alat tradisional sekarang telah menggunakannya menggunakan banyak sekali macam teknologi mirip teknologi personal komputer dan sebagainya Penggunaan teknologi informasi adalah untuk meningkatkan kemajuan pendidikan dengan mengikuti era teknologi yang semakin maju saat ini sesuai dengan pendapat Sarlito W. Sarwono, menyatakan bahwa Maju dan berkembangnya peradaban dunia juga mempengaruhi alat pendukungnya, diantaranya adalah teknologi komunikasi yang penggunaannya sebagai alat bantu untuk memproses dan mentransfer perangkat data informasi yang dibutuhkan, teknologi komunikasi pula sebagai sebab masuknya norma dan nilai baru dari luar yang pada gilirannya norma dan nilai baru ini masuk ke dalam lingkungan kehidupan keluarga dan masyarakat (Sarlito, 2010).

Abad yang ke 21 ini berbagai perkembangan-perkembangan baik pada hal pendidikan, pemerintahan, ekonomi, maupun teknologi. tidak perlu diragukan lagi, kemajuan teknologi membentuk kita semakin simpel buat berkomunikasi menggunakan orang lain. tidak ada batasan daerah antara satu dengan yang lain. warga hampir pada seluruh global memanfaatkan teknologi yang terdapat, mulai dari handphone, laptop, netbook dan gadget-gadget lainnya. pada pada gadget itu pun warga (konsumen) sudah dimanjakan dengan software-aplikasi yang sangat canggih, mau tidak mau para pengguna pun harus mengikuti perkembangan dan dengan sendirinya terpengaruh serta akhirnya memakai aplikasi tersebut.

Kemajuan teknologi informasi dan pemahaman masyarakat akan pelayanan publik semakin meningkat. Didalam pemerintahan salah satu aspek penunjang keberhasilan bekerja dalam menjalankan proyek selalu didukung dengan kecanggihan teknologi. Perkembangan teknologi juga menuntut sektor-sektor yang ada termasuk dalam sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk di Indonesia. Pemerintahan Indonesia sendiri sudah mulai melakukan perubahan dengan adanya perkembangan teknologi canggih, sehingga dapat menciptakan model baru dalam pelayanan publik, dimana pelayanan publik tersebut menciptakan pelayanan dengan melalui aplikasi dan web browser. Pemerintah Indonesia telah mengemukakan prinsip Dilan “Digital Melayani” dalam memberikan pelayanan public (Agus, 2020).

Standar pelayanan dalam era pemanfaatan komputer dalam berbagai bidang semakin luas, sehingga sistem informasi pun menjadi suatu kebutuhan untuk mempermudah, mempercepat dalam menghasilkan informasi bagi masyarakat. Tentunya hal tersebut menjadi pokok permasalahan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, dengan memberikan layanan baru berbasis teknologi kepada masyarakat melalui teknologi informasi baik dalam bentuk gambar, teks, grafik dan suara Ilmu Pengetahuan dan teknologi telah mendorong terjadinya perubahan dan kemajuan dalam semua bidang kegiatan, termasuk penyelenggaraan pemerintah. Pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat di samping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal. Untuk itu, pembentukan daerah harus memerhatikan berbagai faktor, seperti

kemampuan ekonomi, potensi daerah, luas wilayah, kependudukan, dan pertimbangan dari aspek sosial politik, sosial budaya, pertahanan dan keamanan, serta pertimbangan dan syarat lain yang memungkinkan daerah itu dapat menyelenggarakan dan mewujudkan tujuan dibentuknya daerah dan diberikannya otonomi daerah (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah).

Pelayanan Publik ialah segala bentuk aktivitas pelayanan awam yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan perjuangan milik negara atau wilayah, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat juga dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Smart Netizen* ialah software atau acara yang dipergunakan pemerintah Kabupaten Mamuju sebagai pelayanan administrasi Kelurahan buat kebutuhan-kebutuhan berupa pembuatan kartu keluarga (KK), Kartu pertanda Penduduk (KTP) dan lain sebagainya. Software ini diresmikan pada April 2018.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang persoalan pada atas maka penulis dapat merumuskan masalah menjadi berikut:

1. Apakah penggunaan pelayanan *Smart Netizen* bisa mempermudah sistem pelayanan administrasi Kelurahan Simboro pada Provinsi Sulawesi Barat ?

2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis *Smart Netizen* pada Kelurahan Simboro Provinsi Sulawesi Barat ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah dalam penelitian ini, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penggunaan pelayanan *Smart Netizen* bisa mempermudah sistem pelayanan administrasi Kelurahan Simboro pada Provinsi Sulawesi Barat.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis *Smart Netizen* pada Kelurahan Simboro Provinsi Sulawesi Barat.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk memperkaya pengetahuan yang mendasari kinerja pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizens* di Kabupaten Mamuju dan dapat digunakan sebagai penelitian lebih lanjut.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, masukan kepada masyarakat, pembaca dan pihak yang membutuhkan.

## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEPTUAL

#### A. Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik menjadi hal yang paling utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa dan pelayanan administratif. Penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau administratif, harus sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Hayat (2019) Pelayanan adalah pemberian hak kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional.

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari capaian pemerintah yang mengkehendaki terwujudnya yang mandiri dan sejahtera (Kusumadinata & Fitriah, 2017).

Menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011) Pelayanan (*service*) merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

Menurut Lewis dan Gilman (2005) Pelayanan publik adalah kepercayaan masyarakat yang dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku. Dalam mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik perlu kepercayaan yang kuat dari masyarakat.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Hodges pelayanan berasal dari kata melayani, yang berarti orang yang pekerjaannya melayani kepentingan dan kemauan orang lain (Sutarto, 1988).

Selanjutnya Menurut Sinambela dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu (Sinambela, 2006) :

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Menurut Mahmudi (2007) prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan yang tinggi.

Menurut Komaruddin (1993) bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen. Lebih jauh dikemukakan oleh Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (Sampara *et. al.*, 2001). Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 2005). Adapun Kotler menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain (Kotler, 2003). Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi :

- a) *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.

b) *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Moenir (1992) membagi pelayanan secara umum menjadi dua jenis utama, yaitu :

- a) Layanan fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
- b) Layanan administratif, yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Menurut Moenir (1992) mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu :

- a) Layanan secara lisan  
Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

- b) Layanan melalui tulisan Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.
- c) Layanan dengan perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

Menurut Cahyono (2008), pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan 10 suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Selanjutnya Batinggi dalam Cahyono (2008) mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari empat faktor, yaitu:

- a) Sistem, prosedur, dan metode.
- b) Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparat.
- c) Sarana dan prasarana.
- d) Masyarakat sebagai pelanggan.

Dari uraian para pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah hal yang paling urgent dalam sebuah lembaga pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Tjiptono (2004) mengemukakan ada empat aspek dalam pelayanan yakni :

- a) *Intangibility*, atau tidak memiliki wujud.
- b) *Inseparability*, atau bersifat dijual terlebih dahulu, baru kemudian dipakai dan diproduksi secara bersamaan.
- c) *Variability*, atau memiliki banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis.
- d) *Perishability*, atau merupakan komoditas.

Zeithaml (1990) mengemukakan bahwa baik atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti:

- a) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b) *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

- g) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## 2. Pengertian Pelayanan Publik

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama dalam teori ilmu administrasi negara, yaitu fungsi pengaturan dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Sondang, 2001).

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk

membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Poerwadarminta, 1999). Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto *et. al.*, 2007).

Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan kepuasan kepada penerima pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan

publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta (Santosa, 2008).

Jadi dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan baik di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

### **3. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Berikut adalah beberapa azas-azas dalam pelayanan publik (Sinambela, 2008):

- a) Transparansi
- b) Akuntabilitas
- c) Kondisional
- d) Partisipatif
- e) Kesamaan Hak

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain adalah:

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan
- c) Kepastian waktu
- d) Akurasi
- e) Keamanan
- f) Tanggung jawab
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Kemudahan akses
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- j) Kenyamanan

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan”. Kep. MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi:

- a) Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b) Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

#### **4. Jenis - Jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya

sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a) Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b) Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c) Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan sebagainya.

## **5. Tujuan Pelayanan Publik**

Masyarakat yang menerima pelayanan dengan baik adalah tujuan utama pelayanan publik, jika pelayanannya baik, masyarakat yang menerima pelayanan akan merasa puas. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Kendala dan tantangan masih menjadi masalah yang dialami dalam mencapai tujuan pelayanan publik.

Safroni (2012) mengemukakan 4 (empat) kendala yang dihadapi di Indonesia dalam pembangunan pelayanan publik, yaitu:

1. Politik, Persoalan politik masih menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam menjalankan proses pemerintahan.
2. Lemahnya Penggunaan Teknologi, Peningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik dibutuhkan penggunaan teknologi informasi dengan baik.
3. Rekrutmen Pegawai, Rekrutmen pegawai yang tidak efektif akan memberikan gerak tidak seimbang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. *Reward* dan *Punishment*, Salah satu lemahnya dalam pelayanan publik adalah masih belum meratanya reward yang diterima Aparatur pelayanan publik yang berprestasi.

## 6. Faktor yang Mengoptimalkan Pelayanan Publik

- a) **Kepemimpinan (*leadership*)**, Kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki seseorang sejak lahir yang dapat mempengaruhi orang lain. Penggerak utama dalam organisasi adalah pemimpin. Kewenangan organisasi berada di tangan pemimpin. Pemimpin menjadi kunci utama keberhasilan maupun kegagalan dalam suatu organisasi. Seorang pemimpin tidak hanya sebagai mengambil kebijakan dalam organisasi, tetapi harus menjadi *agent of change* dan pelaku dalam organisasi (Hayat, 2014). Pemimpin yang harus dimiliki antara lain keterampilan konseptual, kemanusiaan, administrasi dan teknis. Ada 10 (sepuluh) tahapan yang harus dilakukan oleh pemimpin perubahan, (Dessler, 2010:304-305), sebagai berikut:
- a. Membangun rasa tentang pentingnya rasa perubahan. Setiap perubahan dimulai dari orientasi yang ingin dicapai, terutama konsepsi dari seorang pemimpin;
  - b. Melakukan mobilisasi komitmen melalui diagnosis persoalan. Langkah selanjutnya dalam melakukan perubahan adalah melakukan indentifikasi persoalan yang akan timbul jika perubahan dilakukan;

- c. Menciptakan koalisi terarah. Untuk melakukan perubahan secara komprehensif, tidak bisa dilakukan secara mandiri atau sendirian;
- d. Mengembangkan visi bersama. Perubahan tidak serta merta dilakukan begitu saja, atau oleh siapa saja;
- e. Mengomunikasikan visi. Visi organisasi harus dikomunikasikan secara intens kepada seluruh lapisan organisasi;
- f. Membantu pegawai dalam melakukan perubahan, pola kerja sama tidak hanya berlaku pada aspek pencapaian tujuan organisasi;
- g. Membangkitkan pemenang jangka pendek;
- h. Mengkonsolidasikan pencapaian dan penghasilan lebih banyak perubahan;
- i. Menerapkan cara baru. Perubahan dalam organisasi, tentunya komunikasi dan koordinasi kepada pemimpin sangat penting;
- j. Mengawasi kemajuan dan penyesuaian terhadap visi sesuai dengan kebutuhan.

**2. Budaya Organisasi (*Organizational Culture*)**, Budaya organisasi yang dibangun di dalam organisasi itu sendiri akan menghasilkan pelayanan publik yang baik. Budaya organisasi bukanlah struktur yang mbingkai organisasi, tetapi kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dalam

membentuk karakter organisasi yang baik dibutuhkan budaya organisasi yang dibangun dengan visi, misi, tujuan dan strategi yang ada. Karakter budaya kerja organisasi seperti disiplin, tertib, sopan, akuntabel, transparan, dan professional. Budaya organisasi berkaitan pula dengan etika kerja yang harus dijunjung tinggi dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.

3. **Faktor Kelembagaan,** Faktor kelembagaan sangat berpengaruh untuk kualitas pelayanan publik. Sumber daya aparatur yang berada di dalam sebuah lembaga akan menjadi bagian penting untuk proses pelayanan, tetapi pengaturan dan penerapan standar pelayanan yang diberikan secara legal formal oleh lembaga atau organisasi. Faktor yang menyangkut kewenangan dan organisasi adalah faktor kelembagaan. Kewenangan dari sebuah lembaga dapat diartikan sebagai pengendali proses pelayanan yang diberikan. Aparatur adalah pelaksana teknis yang mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsinya yang melekat pada dirinya, tetapi yang mempunyai wewenanglah yang dapat mempengaruhi perubahan atau perbaikan pelayanan itu sendiri, (LAN,2010).
4. **Tata Kerja (*Standar Operating Procedural*),** Standar operasional prosedur (SOP) adalah rel bagi organisasi dalam menjalankan seluruh aspek kegiatan keorganisasian. Pelayanan publik akan menjadi lebih baik jika terdapat di dalamnya SOP. SOP menjadi bagian terpenting

untuk mengetahui seperti apa manajemen dan pelayanan yang dilakukan dan diberikan kepada penerima pelayanan.

**5. Standar Pelayanan,** Aspek dalam pelayanan publik yang tidak bisa diabaikan adalah standar pelayanan. Standar pelayanan meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur, dan dasar hukum pelayanan, (LAN, 2010). Standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas, harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi, dan rasional. Sebagai barometer tercapainya tujuan tujuan pelayanan publik yang baik adalah adanya standarisasi dari pelayanan yang diberikan, seperti ukuran minimal atau standar pelayanan minimal.

**6. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat,** Sebagai bentuk penguatan terhadap aspek pelayanan publik dan bentuk kerja sama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah, pengaduan masyarakat harus difasilitasi secara baik dan transparan. Pengelolaan pengaduan masyarakat bisa melalui online (SMS dan *Website*) yang difasilitasi oleh pemerintah. Hasil yang diharapkan dari pengelolaan pengaduan masyarakat tidak hanya tersedianya fasilitas pengaduan itu sendiri, tetapi tindak lanjut dan respons harus dilakukan, agar apa yang dijadikan sebagai keluhan atau saran maupun kritik tidak hanya menjadi formalitas belaka, tetapi dengan tindakan konkret untuk perbaikan dalam perubahan lebih baik.

7. **Pengendalian dan Evaluasi**, Setiap pelayanan yang diberikan harus terus dilakukan evaluasi dan monitor. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai terobosan dan inovasi untuk menjadi sebuah solusi dengan alternatif yang efektif dan efisien.
8. **Sarana dan Prasarana**, Sarana dan prasarana merupakan bagian yang sangat penting dalam memberikan pelayanan seperti gedung dan tata ruang yang memadai untuk kenyamanan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Selain itu, akan diberikan tempat khusus bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus seperti cacat.
9. **Penggunaan Teknologi Informasi**, Penggunaan teknologi pelayanan publik merupakan sebuah keharusan dan keniscayaan, apalagi sudah memasuki era industri 4.0 dimana akan banyak menggunakan teknologi informasi. Penggunaan teknologi dapat membantu menyelesaikan berbagai tugas administrasi, bagi aparatur juga dapat mengatur dan mengelola dengan mudah data base maupun administratif.

**Pengelolaan Sumber Daya Manusia**, Pelayanan dalam instansi pemerintahan yang paling utama adalah Sumber daya manusia. Kompetensi dan kualitas sumber daya manusia menjadi indikator utama dalam pemberian pelayanan yang baik.

## 7. Konsep Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Masyarakat dalam menerima pelayanan yang maksimal dan optimal akan menjadi rujukan yang baik. Masyarakat akan merasa puas

dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku:

- a) Pelayanan publik dalam aspek barang, tercantum dalam pasal 5 ayat (3), yaitu meliputi:
  - 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah;
  - 2) Pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
  - 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- b) Pelayanan publik dalam aspek jasa, diatur dalam ayat (4), yaitu:

- 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi Pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah;
  - 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan;
  - 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- c) Pelayanan publik dalam aspek administratifnya, diatur dalam ayat (7), yaitu:
- 1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara;
  - 2) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan

perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Ketiga aspek pelayanan publik tersebut di atas harus diselenggarakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah dalam rangka menjalankan amanah masyarakat dalam penerimaan terhadap pelayanan publik untuk pemenuhan kepentingan masyarakat.

Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik menjadi pengaturan yang ketat dalam melakukan sistem pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas bisa diupayakan dengan memberlakukan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal akan dapat mempengaruhi tercapainya reformasi birokrasi dan *Good Governance*.

## **8. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah suatu Upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal menjadi sangat penting untuk dilakukan. Pelayanan publik harus memperoleh perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintah. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, upaya penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan dan dilaksanakan oleh seluruh jajaran aparatur pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Garvin mengatakan bahwa kualitas adalah kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Dengan demikian mutu adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan pelayanan yang lebih baik, lebih murah, lebih cepat, lengkap dan tuntas. Dengan kata lain jika suatu produk, jasa atau proses yang dihasilkan tidak memenuhi harapan pelanggan berarti produk, jasa atau proses itu kurang bermutu. Maka pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sejalan dengan itu dikatakan pula bahwa pengertian mutu dapat diartikan sebagai hasil kinerja untuk suatu proses pekerjaan yang sesuai standar sebagaimana diharapkan oleh pelanggan (Nasution, 2001). Istilah kualitas menurut Crosby merupakan *Conformance to Requirement*, yaitu sesuai dengan yang di syaratkan atau di standarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk (Nasution, 2001). Menurut Deming kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan sepenuhnya. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya pada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Dalam pandangan lain, Tjiptono (1996) mengemukakan konsep kualitas sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian yang memuaskan konsumen. Tjiptono (1997) berpendapat bahwa keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari

keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen sebab kepuasan konsumen sangat tergantung pada kualitas suatu produk serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelolanya. Selain itu menurutnya, pada prinsipnya konsep kualitas memiliki dua dimensi, yaitu dimensi produk dan dimensi hubungan antara produk dan pemakai.

Dimensi produk memandang kualitas barang dan jasa dari perspektif derajat konformitas dengan spesifikasinya, yaitu yang memandang kualitas dari sosok yang dapat dilihat, kasat mata, dan dapat diidentifikasi melalui pemeriksaan dan pengamatan. Sedangkan perspektif hubungan antara produk dan pemakai merupakan suatu karakteristik lingkungan di mana kualitas produk adalah dinamis, sehingga produk harus disesuaikan dengan tuntutan perubahan dari pemakai produk. Untuk menjamin kualitas barang dan jasa yang cacat tidak dijual, namun kalau masih memungkinkan akan dilakukan perbaikan. Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Eduarson menyatakan bahwa kualitas lebih menekankan aspek kepuasan pelanggan dan pendapatan. Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan

perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Menurut Wyekof kualitas jasa atau pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dengan kata lain ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa atau pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan, dan pelayanan yang dipersepsikan. Dengan memiliki kualitas pelayanan yang baik maka pada akhirnya timbul kesesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan. Layanan yang baik menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan / instansi yang bertugas melayani masyarakat.

Menurut Sianipar (1999) kualitas pelayanan difokuskan kepada cara penyerahan dan pada saat penggunaan sejauhmana dapat memenuhi ketentuanketentuan dasar desain atau kesepakatan serta waktu pemeliharaan dan perbaikan. Kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan pengabdianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Christoper mengatakan pelayanan pelanggan (masyarakat yang menjadi sasaran pelayanan) yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang dan jasa diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka waktu yang panjang. Moenir (2000) mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dalam hal ini perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala

dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetisi atau persaingan dalam usaha merebut pelanggan (Sutopo, 2002).

Menurut Granroos ada 6 (enam) kriteria untuk menilai kualitas pelayanan yang baik, yaitu :

- 1) Profesionalisme dan Keterampilan. Para pelanggan menyadari bahwa pemberi pelayanan dan para petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah secara profesionalisme.
- 2) Sikap dan Perilaku Para pelanggan merasakan bahwa para petugas pelayanan memperhatikan dan tertarik untuk memecahkan masalah secara spontan dan ramah.
- 3) Aksesibilitas dan Fleksibilitas Para pelanggan merasakan bahwa pemberi pelayanan, lokasinya, waktu, kegiatan para pegawai dan sistem operasionalnya dirancang dan beroperasi dengan baik, sehingga mudah memiliki akses kepada konsumen, dan kesemuanya dipersiapkan agar sesuai dengan permintaan dan keinginan pelanggan.
- 4) Reliabilitas dan Kepercayaan Para pelanggan mengetahui bahwa mereka mempercayai pemberi pelayanan, para petugas pelayanan akan menepati janjinya dan melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati.
- 5) Perbaikan Para pelanggan menyadari apabila ada kesalahan, dan terjadi hal-hal tidak diperhitungkan sebelumnya, maka pihak

pemberi pelayanan akan segera mengambil tindakan untuk mengatasi permasalahan.

- 6) Reputasi dan Kredibilitas Para pelanggan percaya bahwa kegiatankegiatan yang dilakukan para pemberi pelayanan dapat dipercaya dan berusaha memiliki kinerja yang baik.

Jika suatu organisasi ingin berkualitas, maka apa yang ingin dilakukan oleh sebuah organisasi perlu disesuaikan dengan kebutuhan anggota organisasinya dan masyarakat luas sebagai pengguna jasa. Apa yang menjadi tujuan, minat, dari karyawan dan apa yang masyarakat inginkan seharusnya merupakan feedback pada sebuah organisasi. Kualitas menurut Kottler harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa (Tjiptono, 1997). Kualitas Pelayanan merupakan penilaian atas sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan, Lebih lanjut mengatakan bahwa kualitas diukur melalui penelitian konsumen mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan sebuah organisasi. Kualitas pelayanan adalah salah satu indikator dalam mengukur efektifitas kinerja organisasi baik swasta maupun publik.

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini

diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan Hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan<sup>48</sup>. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo, sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan

dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

- 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
- 2) Mendapat pelayanan yang wajar.
- 3) Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
- 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Hakikat kualitas pelayanan publik menurut Kepmen PAN No. 63 tahun 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang berasaskan pada (Juliantara, 2005):

- 1) Tranparansi, atau memiliki sifat keterbukaan.
- 2) Akuntabilitas, atau dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Kondisional, atau sesuai dengan kondisi untuk memenuhi prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif, yang berarti mendorong peran serta masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, atau tidak diskriminatif.
- 6) Keseimbangan hak dan tanggung jawab, antara pihak pemberi layanan dan pihak penerima layanan.

Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan itu pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna mutu pelayanan yang :

- 1) Memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.
- 2) Memuaskan pelanggan artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas dan tepat waktu dan biaya terjangkau.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- 3) Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana, yang memadai.

- 6) Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## **9. Peningkatan Pelayanan Publik**

Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik sebagai *regulator (rule government)* harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *Good Governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum (Depdagri-LAN, 2007).

Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Saefullah, 2008). Pada prinsipnya, setiap pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat.

Pemerintah sudah seharusnya menganut paradigma berorientasi pada kepentingan masyarakat (*customer driven*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis, sehingga terwujud

pelayanan publik yang berkualitas (Ibrahim, 2008). Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara serta untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2001). Hal ini menjadikan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban, semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah dan semakin kritis dan berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat yang digambarkan diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendy, 2001). Pemerintah juga dituntut untuk menerapkan prinsip *equity*, artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan) (Hardiansyah, 2011).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan berkepentingan. Unsur kedua adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan. Unsur ketiga adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah (Hardiansyah, 2011)

Peningkatan pelayanan publik tidak akan sejalan dengan tujuan apabila tidak ikut campur tangan partisipasi masyarakat. Menurut Marschall tujuan dari partisipasi publik adalah pada dasarnya untuk mengkomunikasikan dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan sebagaimana juga membantu dalam pelaksanaan pelayanan (Marschall, 2004). Oleh karenanya penyelenggara pelayanan publik haruslah mendapat partisipasi dari masyarakat. Konsep partisipasi masyarakat terhadap fungsi pelayanan yang diberikan pemerintah dapat berupa partisipasi dalam hal menaati pemerintah, membangun kesadaran hukum, kepedulian terhadap peraturan yang berlaku, dan dapat juga berupa dukungan nyata dengan membantu secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebuah peningkatan pelayanan selalu memiliki kualitas pelayanan yang telah menjadi isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan tidak mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang adalah sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen (Gasperz, 2001).

#### **B. *Good Governance***

*Good Governance* diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu actor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri (Sumarto, 2003).

Dapat dikatakan bahwa *Good Governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political frame work bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Padahal, selama ini birokrasi di daerah dianggap

tidak kompeten. Dalam kondisi demikian, pemerintah daerah selalu diragukan kapasitasnya dalam menjalankan desentralisasi. Di sisi lain mereka juga harus mereformasi diri dari pemerintahan yang korupsi menjadi pemerintahan yang bersih dan transparan.

Dalam dokumen kebijakan United Nation Development Programme (UNDP) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri *Good Governance* yaitu:

1. Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil.
2. Menjamin adanya supremasi hukum.
3. Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.
4. Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan (Sumarto, 2003).

Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita *Good Governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatan sebagai kekuatan penyeimbang Negara.

Namun cita *Good Governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepan. Karena peranan implementasi dari prinsip *Good Governance* adalah untuk

memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam memenuhi kepentingannya masing-masing. Dari berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *Good Governance*, yaitu:

1. Partisipasi (*Participation*) antara masyarakat khususnya orang tua terhadap anak-anak mereka dalam proses pendidikan sangatlah dibutuhkan. Karena tanpa partisipasi orang tua, pendidik (guru) ataupun supervisor tidak akan mampu bisa mengatasinya. Apalagi melihat dunia sekarang yang semakin rusak yang mana akan membawa pengaruh terhadap anak-anak mereka jika tidak ada pengawasan dari orang tua mereka.
2. Penegakan hukum (*Rule Of Law*) dalam pelaksanaan tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan itu berikut sanksinya guna meningkatkan komitmen dari semua pihak untuk mematuhi. Aturan-aturan tersebut dibuat tidak dimaksudkan untuk mengekang kebebasan, melainkan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan fungsi-fungsi pendidikan dengan seoptimal mungkin.
3. Transparansi (*Transparency*) Persoalan pada saat ini adalah kurangnya keterbukaan supervisor kepada para staf-stafnya atas segala hal yang terjadi, dimana salah satu dapat menimbulkan percekocokan antara satu pihak dengan pihak yang lain, sebab manajemen yang kurang

transparan. Apalagi harus lebih transparan di berbagai aspek baik dibidang kebijakan, baik di bidang keuangan ataupun bidang-bidang lainnya untuk memajukan kualitas dalam pendidikan.

4. Responsif (*Responsiveness*) Salah satu untuk menuju cita *Good Governance* adalah responsif, yakni supervisor yang peka, tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di lembaga pendidikan, atasan juga harus bisa memahami kebutuhan masyarakatnya, jangan sampai supervisor menunggu staf-staf menyampaikan keinginan-keinginannya. Supervisor harus bisa menganalisa kebutuhan - kebutuhan mereka, sehingga bisa membuat suatu kebijakan yang strategis guna kepentingan kepentingan bersama.
5. Konsensus (*Consensus Orientation*) Aspek fundamental untuk cita *Good Governance* adalah perhatian supervisor dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan secara konsensus, di mana pengambilan keputusan dalam suatu lembaga harus melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama (pencapaian mufakat). Dalam pengambilan keputusan harus dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen-komponen yang ada di lembaga. Sehingga keputusan itu memiliki kekuatan dalam pengambilan keputusan.
6. Kesetaraan dan keadilan (*Equity*) Asas kesetaraan dan keadilan ini harus dijunjung tinggi oleh supervisor dan para staf-staf didalam

perlakuannya, di mana dalam suatu lembaga pendidikan yang plural baik segi etnik, agama dan budaya akan selalu memicu segala permasalahan yang timbul. Proses pengelolaan supervisor yang baik itu harus memberikan peluang, jujur dan adil. Sehingga tidak ada seorang pun atau para staf yang teraniaya dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya.

7. Efektifitas dan efisien disini berdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok. Sedangkan efisien dapat diukur dengan rasionalitas untuk memenuhi kebutuhan yang ada di lembaga. Di mana efektifitas dan efisien dalam proses pendidikan, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan.
8. Akuntabilitas berarti pertanggung jawaban supervisor terhadap staf-stafnya, sebab diberikan wewenang dari pemerintah untuk mengurus beberapa urusan dan kepentingan yang ada di lembaga. Setiap supervisor harus mempertanggung jawabkan atas semua kebijakan, perbuatan maupun netralitas sikap-sikap selama bertugas di lembaga.
9. Visi strategi adalah pandangan-pandangan strategi untuk menghadapi masa yang akan datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkat bagi supervisor dalam membuat kebijakan-kebijakan. (Rosyada, 2000)

## C. Teknologi Informasi dan Komunikasi

### 1. Pengertian Teknologi

Perkembangan teknologi di Era sekarang ini sangat pesat. Berbagai kemajuan teknologi dapat kita peroleh dengan mudahnya bahkan informasi menjadi salah satu kebutuhan pokok disamping kebutuhan akan sandang, pangan dan papan. Pemanfaatan teknologi informasi memiliki dampak positif seperti mempermudah komunikasi jarak jauh, mempermudah memperoleh informasi, mempermudah pekerjaan manusia. Hampir semua aktivitas organisasi saat ini telah dimasuki oleh aplikasi teknologi informasi. Teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, database, teknologi jaringan, dan peralatan telekomunikasi lainnya. Selanjutnya, teknologi informasi dipakai dalam sistem informasi organisasi untuk menyediakan informasi bagi para pemakai dalam rangka pengambilan keputusan (Maharsi, 2000).

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah menjadi pendukung utama untuk memperoleh informasi dengan cara mudah dan cepat, terlebih lagi dengan adanya internet. Internet merupakan jaringan komputer global yang menghubungkan dunia dalam satu jaringan. Internet dapat memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Internet juga dapat digunakan dalam pencarian data atau informasi sehingga mempermudah jalannya aliran informasi dan komunikasi yang dibutuhkan oleh khalayak umum (Handita *et. al.*, 2011). Informasi yang disajikan

merupakan informasi yang akurat dan dari sumber yang terpercaya. Waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh informasi juga relatif cepat.

Berdasarkan perkembangan teknologi ini maka banyak bermunculan *Website* yang menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

*Website* adalah fasilitas *hypertext* untuk menampilkan data berupa teks, gambar, bunyi, animasi, dan data multimedia lainnya yang saling berhubungan satu sama lainnya. *Website* harus dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mencari sebuah informasi (Baco *et. al.*, 2012). *Website* adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *Website* biasanya dibangun atas banyak halaman yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman *Website* dengan halaman *Website* lainnya disebut dengan hiperlink, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext* (Sovia & Febio, 2011). Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, banyak manfaat yang dapat diperoleh dalam berbagai aspek bidang kehidupan. Salah satu contoh yang banyak ditemui dengan memanfaatkan *Website* adalah toko online atau online shop. Dengan menggunakan *Website* seseorang tidak perlu menyewa kios untuk tempat berjualan, cukup dengan memposting barang ke dalam *Website* maka semua orang dapat mengakses dan melihat barang yang diposting. Hal ini memudahkan penjual maupun pembeli dari segi waktu. Pembeli tidak perlu

datang ke toko tetapi langsung dapat diakses dari mana saja dan kapan pun selama terhubung dengan internet.

## **2. Pengertian Informasi**

Sistem Informasi adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan/bekerjasama untuk melakukan suatu kegiatan guna menyelesaikan suatu masalah yang memiliki manfaat atau nilai guna bagi orang yang membutuhkannya.

Menurut Yakub (2012) Sistem informasi (*information sistem*) merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), dan sumber daya data yang mengumpulkan, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

Sistem informasi adalah kesatuan sistem terdiri atas orang, hardware, software, jaringan komunikasi, sumber daya data yang mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi dalam sebuah perusahaan. (Indrayani, 2009).

Menurut Maimunah *et. al.* (2012) menjelaskan bahwa Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya, dan bermanfaat dalam mengambil suatu keputusan. Menurut Sutabri (2012) mengemukakan bahwa Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu.

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi yaitu kesatuan sistem yang bertujuan untuk menghasilkan informasi dan sebuah sistem yang terdiri dari pengumpulan, pemasukan, pemrosesan data, penyimpanan, pengolahan, pengendalian, dan pelaporan sehingga tercapai sebuah informasi yang mendukung pengambilan keputusan didalam suatu organisasi untuk dapat mencapai sasaran dan tujuannya.

Sistem informasi memiliki beberapa karakteristik seperti :

- a) Komponen (*componens*) terdiri dari sejumlah yang saling berinteraksi, dan bekerja sama membentuk satu kesatuan.
- b) Batas Sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi suatu sistem dengan sistem lainnya dengan lingkungan luarnya.
- c) Lingkungan luar sistem (*environments*) adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.
- d) Penghubung (*interface*) merupakan media penghubung antara sub sistem, yang memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari suatu subsistem ke sub sistem lainnya.
- e) Masukan (*input*) adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem, yang dapat berupa masukan perawatan dan masukan sinyal.
- f) Keluaran (*output*) adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan.
- g) Pengolahan (*process*) Suatu sistem yang merupakan suatu bagian pengolah yang merubah masukan menjadi keluaran.

h) Sasaran atau tujuan (*goals*)

Adapun klasifikasi sistem informasi adalah sebagai berikut :

- a) Sistem abstrak (*abstract system*) dan sistem fisik. Sistem abstrak adalah sistem yang tidak bisa dilihat secara fisik atau sistem yang berisi gagasan atau konsep. Contohnya sistem teologi yang berisi gagasan tentang hubungan manusia dan Tuhan. Sistem fisik adalah sistem yang secara fisik dapat dilihat. Contohnya sistem komputer, sistem sekolah dan lain-lain.
- b) Sistem alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*). Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi karena alam. Misalnya sistem tata surya, sistem peredaran darah dalam tubuh manusia. Sistem buatan adalah sistem yang dibuat oleh manusia. Misalnya sistem komputer dan sistem mobil.
- c) Sistem tertentu (*deterministic system*) dan sistem tak tentu (*probabilistik system*). Sistem tertentu adalah sistem yang operasinya dapat diprediksi secara tepat. Misalnya sistem komputer. Sedangkan sistem tak tentu adalah sistem yang tidak dapat diramal dengan pasti. Misalnya sistem persediaan dan sistem arisan.
- d) Sistem tertutup (*close system*) dan sistem terbuka (*open system*). Sistem tertutup adalah sistem yang tidak bertukar materi, informasi atau energi dengan lingkungan atau sistem yang tidak terpengaruh oleh lingkungan. Misalnya reaksi kimia dalam tabung yang

terisolasi. Sedangkan sistem terbuka adalah sistem yang terpengaruh oleh lingkungannya. Misalnya sistem perusahaan dagang yang terpengaruh oleh permintaan pasar.

### **3. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi adalah sebuah interaksi yang ada pada masyarakat. Sebuah komunikasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Sebuah komunikasi bisa dilakukan dengan mudah, dengan kemajuan teknologi pada saat ini. Kemajuan teknologi yang membantu kegiatan komunikasi adalah berkembangnya sebuah alat komunikasi seperti smartphone dan internet. Tujuan dilakukan komunikasi adalah untuk mendapatkan feedback dari seseorang. Secara singkat umpan balik adalah transmisi reaksi balik dari penerima kepada pengirim (Fiske, 2016). Model-model yang menekankan pada feedback adalah yang dipengaruhi oleh sibernetik (*Cybernetics*).

Proses komunikasi terbagi dari dua tahap yakni secara primer dan secara (Onong, 2007) :

- a) Proses komunikasi primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran dan tau perasaan komunikator kepada komunikan.
- b) Proses komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana

sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai saranya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering di gunakan dalam komunikasi.

Adapun unsur - unsur dalam proses komunikasi adalah sebagai berikut (Fiske, 2016) :

- a) *Sender* adalah komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
- b) *Encoding* adalah penyandian yakni proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
- c) Pesan (*Message*) adalah pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang di sampaikan oleh komunikator.
- d) Media adalah saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.
- e) *Decoding* adalah pengawasandian yaitu proses di mana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.
- f) *Feedback* (umpan balik) adalah yakni tanggapan komunikan apabila tersampainya atau di sampaikan kepada komunikator.

- g) Hambatan (*noise*) adalah gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang beradadengan pesan yang di sampaikan oleh komunikatir kepadanya

Adapun fungsi dari komunikasi menurut Fiske (2016) adalah sebagai berikut :

- a) Informasi Pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta, dan pesan opini dan komentar yang di butuhkan agar orang dapat mengerti dan bereaksi secara jelas terhadap kondisi internasional, lingkungan, dan orang lain dan agar dapat mengambil keputusan.
- b) Sosialisasi Penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai sarana anggota masyarakat yang efektif yang menyebabkan ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat.
- c) Motivasi Menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.
- d) Perdebatan dan diskusi Menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk

kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kegiatan bersama di tingkat internasional, nasional dan lokal.

- e) Pendidikan Pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan keterampilan serta kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
- f) Memajukan kebudayaan Penyebarluasan hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horizon seseorang, membangun imajinasi dan mendorong kreativitas serta kebutuhan estetikanya.
- g) Hiburan Penyebaran sinyal, simbol suara, dan citra dari drama, tari, kesenian, kesustraan, musik, komedi, olah raga, permainan, dan sebagainya untuk rekreasi dan kesenangan kelompok, dan individu kesempatan.
- h) Integrasi Menyediakan bagi bangsa kelompok dan individu kesempatan memperoleh berbagai pesan yang diperlukan mereka agar dapat saling kenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan, dan keinginan orang lain.

#### **4. Pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Teknologi informasi dan komunikasi dalam bahasa Inggris biasa disebut dengan istilah information and communication technology (ICT).

Secara umum teknologi informasi dan komunikasi dapat diartikan sebagai semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi (Asmani, 2011). Teknologi informasi dan komunikasi mencakup dua aspek perpaduan yang tidak terpisahkan yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi meliputi segala hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan sebagai alat bantu, manipulasi, dan pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mentransfer data dari perangkat satu ke perangkat yang lainnya.

Rusman (2011) mendefinisikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai sebuah media atau alat bantu dalam memperoleh pengetahuan antara seseorang kepada orang lain. Lebih lanjut lagi Kementerian Riset dan Teknologi menyebutkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai bagian dari ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang secara umum adalah semua teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi.

Senada dengan pendapat tersebut, Isjoni *et. al.* (2008) teknologi informasi dan komunikasi merupakan perpaduan seperangkat teknologi terutama mikroelektronik komputer, teknologi komunikasi yang membantu proses pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penghantaran, dan juga penyajian data informasi melalui berbagai media meliputi teks, audio, video,

grafik, dan gambar. Pendapat lain dikemukakan oleh Zaidatun (2008) yang mengatakan bahwa teknologi informasi dan komunikasi merupakan sistem komunikasi interaktif yang dipandu oleh komputer untuk menyimpan dan menapis naskah teks, animasi, dan rangkaian informasi. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut teknologi informasi dan komunikasi dapat diartikan sebagai semua teknologi atau alat yang membantu dalam upaya untuk pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi kepada orang lain.

#### **5. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Publik**

Dalam perkembangan teknologi dunia yang semakin modern, membuat pemerintah di negara - negara berkembang harus mengikuti seiring perkembangan teknologi. Teknologi yang saat ini menjadi kebutuhan masyarakat urban, dimana teknologi menjadi sebuah tuntutan mendasar dari pelayanan publik yang efektif dan efisien seiring dengan perkembangan paradigma *Old Public Administration* hingga *Dynamic Governance* memiliki korelasi yang sangat erat kaitannya dengan perkembangan teknologi. Masyarakat suatu negara pada dewasa ini memiliki peranan yang sangat besar dalam jalannya sebuah pemerintahan, masyarakat memiliki tuntutan yang besar tentang pelayanan publik agar mencapai pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi

memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami negara-negara maju pada awal 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, melalui Inpres No. 5 tahun 1984 tentang pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dalam artian pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metode dan prosedur pelayanan publik. Pelayanan publik yang

prima merupakan sumber kemajuan bangsa yang sangat menentukan daya saing bangsa, dengan demikian, sektor pelayanan harus terus menerus ditingkatkan mutunya. Fakta saat ini menunjukkan bahwa faktor kesenjangan pelayanan publik menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan mutu layanan. Kesenjangan mutu layanan tersebut selain disebabkan karena faktor sarana dan prasarana yang belum memadai, sumber daya manusia yang masih terbatas dan juga manajemen sistem layanan publik yang belum terpadu.

Jika dahulu sebuah pemerintahan terkenal dengan birokrasinya yang sangat lambat, boros, dan sangat fungsional, maka masyarakat saat ini membutuhkan sebuah kinerja pemerintah yang cepat, murah dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan dukungan yang signifikan dan kompetitif bagi para *customer*-nya. Pada saat inilah teknologi diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya. Karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah 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. Hasil dari pemanfaatan teknologi digital telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang diistilahkan *Electronic Government (E-Government)*.

Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut dengan *E-Government* membuat masyarakat

semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang direncanakan pemerintah dapat berjalan dengan lancar. *E-Government* juga dapat mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, dan bisa meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan sektor usaha dan industri. Masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah.

Tujuan dasarnya adalah pembaharuan, serta meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, tanggung jawab dan ekonomi dalam pekerjaan pemerintah dan para pegawai pemerintah, untuk meningkatkan kualitas dan ketersediaan informasi dan layanan yang diberikan kepada pengguna pegawai pemerintah dan memastikan partisipasi yang lebih aktif warga dalam proses pengambilan keputusan dan menyebarkan demokrasi di masyarakat (Mayowan, 2019).

## **6. Komponen Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Teknologi informasi dan komunikasi memiliki beberapa komponen utama yang mendukungnya. Komponen-komponen yang mendukung teknologi informasi dan komunikasi diantaranya adalah komputer (sistem komputer), komunikasi, dan keterampilan bagaimana menggunakannya (Asmani, 2011: 107).

- 1) Komputer (sistem komputer) meliputi perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan alat penyimpanan (*storage*).

Sistem komputer terdiri dari komputer, software, informasi, pemrograman, manusia, dan komunikasi.

- 2) Komunikasi Beberapa fasilitas komunikasi yang sering digunakan diantaranya adalah *modem, multiplexer, concentrator*, pemroses depan, *bridge, gateway*, dan *network card*.
- 3) Keterampilan Penggunaan Semua kemajuan dan perkembangan teknologi yang ada akan sia-sia apabila sumber daya manusia yang ada tidak mampu menguasainya. Sebaliknya kebermanfaatan teknologi informasi dan komunikasi akan semakin terasa apabila sumber daya manusia yang ada mengetahui apa, kapan, dan bagaimana teknologi informasi dan komunikasi tersebut dapat digunakan secara optimal.

Sedangkan menurut Kadir (2003) secara garis besar teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Perangkat keras merupakan peralatan yang bersifat fisik seperti memori, printer dan keyboard. Perangkat lunak merupakan instruksi-instruksi untuk mengatur perangkat keras agar bekerja sesuai dengan instruksi-instruksi tersebut. Lebih lanjut Kadir (2003) membagi teknologi informasi menjadi 6 kelompok yaitu :

- 1) Teknologi masukan input (*technology*) yaitu segala perangkat yang digunakan untuk menangkap data/ informasi dari sumber asalnya, contohnya barcode scanner dan keyboard;

- 2) Teknologi keluaran (*output technology*) yaitu semua perangkat yang digunakan untuk menyajikan informasi baik itu berupa softcopy maupun hardcopy (tercetak), contohnya monitor dan printer;
- 3) Teknologi perangkat lunak (*software technology*) yaitu sekumpulan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan perangkat keras komputer, contohnya Microsoft Office Word untuk pengolah kata;
- 4) Teknologi penyimpanan (*storage technology*) merupakan segala perangkat yang digunakan untuk menyimpan data, contohnya tape, hardisk, fashdisk, disket;
- 5) Teknologi komunikasi (*telecommunication technology*) merupakan teknologi yang memungkinkan hubungan jarak jauh, contohnya internet.
- 6) Mesin pemroses (*processing machines*) atau CPU, merupakan komponen yang berfungsi untuk mengingat data/program (berupa komponen memori), dan program berupa komponen (CPU).

Dari beberapa penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa teknologi informasi dan komunikasi terdiri dari beberapa komponen yaitu : perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), dan keterampilan manusia dalam menggunakannya (brainware). Sedangkan dalam penelitian ini yang dimaksud dengan hardware yaitu alat atau media yang digunakan untuk membantu menyampaikan materi kepada peserta didik, software yaitu program atau aplikasi yang terkandung di dalam alat atau media, sedangkan

brainware merupakan kemampuan dan keterampilan guru dalam mengoperasikan media tersebut.

## **7. E - Government**

*Electronic Government* yang familiar disebut *E-Government* merupakan salah satu model sistem pemerintahan yang berorientasi pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan dikendalikan dalam satu sistem dan juga merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

Bank Dunia (*World Bank*) mengemukakan bahwa *E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens businesses and arms of government.*

Yang artinya adalah *E-Government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam *Wide Area Networks, internet, dan komunikasi berjalan*) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya) (Indrajit, 2003).

*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk

meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain) (Sosiawan, 2015).

Di era digital, *E-Government* adalah alat untuk meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pemerintahan di berbagai level. Diperkuat dengan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyatakan :

- a) Bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik;
- b) Bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional;
- c) Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Konsep *E-Government* memang merupakan upaya pemerintah untuk memudahkan aktifitas pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. *E-Government* sendiri merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan agar dapat

menjadi penghubung antara kedua belah pihak maupun pihak lain yang berkepentingan. Yu-che dan James Perry (2003) berpendapat bahwa *E-Government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga.

*E-Government* merupakan sebuah modernisasi pemanfaatan teknologi yang secara garis besar bukan sebuah perubahan yang sangat mendasar di dalam sebuah tata pemerintahan yang dipastikan akan berjalan dalam jangka waktu panjang dan bukan pula membuktikan bahwa ini merupakan awal dari sebuah proses pertumbuhan dan perubahan sosial (Yu-che dan James Perry, 2003).

Kesiapan menuju keberhasilan *E-Government* menurut Heeks (2001) berkaitan dengan:

- a) Infrastruktur legal/hukum. Perlu adanya perangkat hukum untuk menangkal kejahatan digital, serta melindungi privasi, sekuriti data/informasi dan transaksi digital perorangan, perusahaan dan lembaga pemerintah.
- b) Infrastruktur kelembagaan. Perlu adanya instansi khusus yang menangani *E-Government* yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat termasuk layanan digital.
- c) Infrastruktur SDM. Sistem kepegawaian perlu dapat dikembangkan agar mampu menarik SDM berkualitas professional dalam bidang

telematika untuk ikut berkiprah dalam *E-Government* milik pemerintah.

- d) Infrastruktur teknologi. Meskipun teknologi yang diperlukan relative mahal, tapi peluang kerjasama dengan swasta perlu dikembangkan dalam membangun infrastruktur teknologi untuk mendukung *E-Government*.
- e) *Support, Capacity, Value. Political enviroment. Leadership, Planning, Stakeholder, Transparency.*

#### **8. Manfaat dan Tujuan *E - Government***

Fakta bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan memang sangat diperlukan. Melihat bahwa dampak yang diperoleh oleh instansi pemerintahan baik itu pusat maupun daerah dirasa sangat baik dengan adanya penerapan teknologi informasi. Manfaat yang diperoleh dengan diberlakukannya konsep *E-Government* (Satriya, 2006):

- a) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara.
- b) Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan *Good Corporate Governance*.
- c) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

- d) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Tujuan pengembangan *E-Government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun

2003:

- a) Untuk mengembangkan penyelenggara pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.
- b) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis temukan terkait dengan Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Kabupaten Mamuju (Studi Kasus Provinsi Sulawesi Barat Kecamatan Simboro), sebagai berikut :

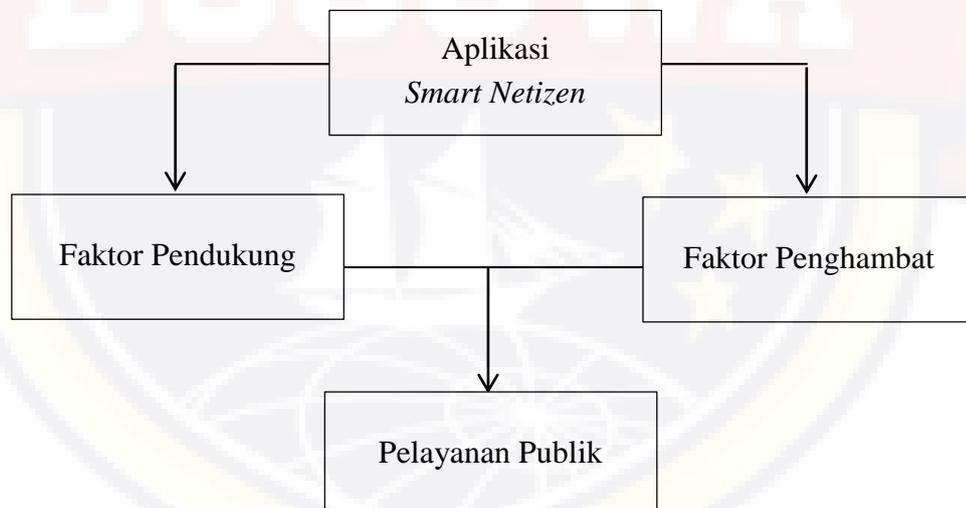
- 1) Tesis yang berjudul "*Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi Studi Di Kampung Cyber RT 36 Taman, Patehan Kraton Yogyakarta*" karya Faoziyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga tahun 2013. Pada karya ilmiah tersebut terfokus pada beberapa tahapan proses pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi informasi yang terdapat di Kampung *Cyber* yaitu sosialisasi, pemetaan wilayah, perencanaan, pelatihan, pelaksanaan dan pendampingan.
- 2) Jurnal yang berjudul "*Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Kelurahan (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan)*" karya Yuniadi Mayowan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang 2019. Pada jurnal tersebut terfokus pada mengidentifikasi kesiapan penerapan TIK dilihat dari aspek sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kelembagaan dan anggaran dan menilai pelayanan melalui IT yang telah dilakukan.
- 3) Jurnal yang berjudul "*Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan Berbasis Web*" karya Hartono, Dwiarso Utomo, dan Edy Mulyanto Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro 2010. Pada jurnal tersebut terfokus pada mempromosikan potensi-potensi Kelurahan untuk menarik investor.

Fokus kajian-kajian karya ilmiah tersebut berbeda dengan kajian dalam penelitian ini yaitu Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Kabupaten Mamuju (Studi Kasus Provinsi Sulawesi Barat Kecamatan Simboro). Tujuan penelitian untuk mengetahui kemudahan pelayanan

administrasi Kelurahan menggunakan aplikasi *Smart Netizen* dan faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* di Provinsi Sulawesi Barat Kecamatan Simboro Kabupaten Mamuju.

#### E. Kerangka Pikir

Penelitian bertujuan ingin melihat bagaimana kejadian-kejadian berlangsung pada waktu tertentu terjadi, dan adakah dampaknya pada kejadian yang lain. Hal yang terakhir itu disebut metode sebab akibat (causal)". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari penggunaan aplikasi *smart netizen* terhadap aktivitas pelayanan publik yang dilakukan di Kelurahan Simboro. Adapun kerangka konsep dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1. Skema Kerangka Pikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Dilihat dari tempat pelaksanaannya penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu kelompok sosial, individu, lembaga atau masyarakat (Narbuko, 1997). Dalam prosesnya, penelitian ini mengangkat data, informasi dan permasalahan yang ada di lapangan terkait implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* pada Kabupaten Mamuju khususnya di Provinsi Sulawesi Barat.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Simboro Kecamatan Simboro Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih 2 (dua) bulan, yaitu dari Oktober 2021 s/d November 2021. Pemilihan lokasi didasarkan bahwa *Smart Netizen* ini representatif mewakili penelitian tentang bagaimana sistem pelayanan publik yang dilakukan di Provinsi Sulawesi Barat.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi

(Arikunto, 1998). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Simboro Kabupaten Mamuju.

Sample adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jadi, sample adalah perwakilan/bagian dari jumlah kelompok dengan karakteristik tertentu yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang baik, kesimpulannya dapat dikenakan kepada populasi (representatif).

Dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pemilihan sekelompok subyek yang didasarkan atas ciri - ciri atau sifat - sifat tertentu yang dipandang memiliki sangkut paut dengan permasalahan yang diteliti (Kontjaraningrat, 1981). Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah aparatur Kelurahan yang terdiri dari 1 orang Kepala Kelurahan, 1 orang Bendahara Kelurahan, 1 orang Sekretaris Kelurahan, 1 orang Kaur Pemerintahan dan 5 orang warga yang sudah menggunakan aplikasi *Smart Netizen*, sehingga jumlah sampelnya 11 orang.

#### **D. Sumber Data**

Proses penelitian kualitatif lebih mementingkan kualitas data dan proses kegiatan objek yang diteliti. oleh karenanya memerlukan sumber data yang benar-benar memahami masalah penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama (Fathoni, 2006). Sumber data primer adalah data utama dalam suatu penelitian, digunakan sebagai pokok yang diperoleh melalui *interview* dan dokumentasi, dalam penelitian ini yang menjadi

sumber data primer adalah hasil *interview* dengan aparaturnya Provinsi Sulawesi Barat di Kabupaten Mamuju.

- b. Data sekunder merupakan data pendukung yang fungsinya memperkuat data primer. Data ini diperoleh dari buku - buku literatur yang terkait dengan implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* pada Kabupaten Mamuju.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini ada 3 cara yaitu:

- a. Metode Observasi, Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Observasi adalah pengajuan secara intensional atau bertujuan suatu hal, khususnya untuk pengumpulan data dan merupakan suatu verbalisasi mengenai hal-hal yang diamati (Kontjaraningrat, 1981).
- b. Metode Wawancara, Metode *interview* atau wawancara adalah suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu masalah tertentu (Kartono, 1996). Wawancara yang penulis lakukan termasuk dalam wawancara terpimpin, dimana wawancara yang dilakukan telah memiliki pedoman untuk tanya-jawab berupa daftar pertanyaan sebagai pedoman wawancara (terlampir). Hal ini dilakukan untuk menggali dan memperoleh informasi yang diperlukan yang memiliki kaitan dengan penelitian.

- c. Metode Dokumentasi, Metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan juga buku-buku tentang pendapat, teori dalil dan hukum-hukum yang berhubungan dengan masalah penyelidikan (Nawawi, 1998).

#### **F. Analisis Data**

Analisa data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif kualitatif, data yang dikumpulkan berupa konsep dan bukan angka yang bertujuan untuk memudahkan dan memahami data-data yang ditetapkan dalam penelitian. Setelah melakukan analisa data, maka langkah selanjutnya penulis menarik kesimpulan kualitatif dengan mempergunakan cara berfikir induktif menarik kesimpulan dari khusus ke umum (Hadi, 1985).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kecamatan Simboro

##### 1. Kondisi Geografis

Kecamatan Simboro memiliki wilayah seluas 132,06 km<sup>2</sup> yang secara administratif terbagi ke dalam 8 Desa/Kelurahan. Ibukota Kecamatan Simboro berada di Kelurahan Rangas. Untuk lebih jelasnya mengenai luas wilayah Kecamatan Simboro berdasarkan Desa/Kelurahan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Luas Wilayah Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Simboro

Desa/Kelurahan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Persentase (%)
Botteng	29,73	22,51
Salletto	8,87	6,72
Simboro	11,23	8,51
Rangas	33,60	25,44
Sumare	14,23	10,78
Botteng Utara	16,22	12,28
Tapandullu	12,00	9,09
Pati'di	6,18	4,67
Simboro	132,06	100,00

Sumber : Kecamatan Simboro Dalam Angka Tahun 2020 (BPS Kab. Mamuju)

Tabel 1 menunjukkan Desa/Kelurahan yang terletak paling jauh dari ibukota Kecamatan Simboro adalah Kelurahan Botteng, yaitu 23 km. Desa/Kelurahan dengan wilayah paling luas wilayah adalah Kelurahan Rangas dengan luas wilayah 33,60 km<sup>2</sup> atau 25,44 persen dari luas

Kecamatan Simboro. Sementara, Desa/Kelurahan dengan wilayah paling sempit adalah Kelurahan Pati'di dengan luas wilayah 6,18 km<sup>2</sup> atau 4,68 persen dari luas wilayah Kecamatan Simboro.

## 2. Kondisi Demografis

Kondisi geografis adalah angka estimasi penduduk yang dihitung berdasarkan proyeksi penduduk. Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah penduduk Kecamatan Simboro berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Desa/Kelurahan	Laki - Laki (Orang)	Perempuan (Orang)	Total (Orang)
Botteng	1090	1075	2165
Salletto	2257	2227	4484
Simboro	5366	5236	10629
Rangas	2503	2356	4859
Sumare	1470	1483	2953
Botteng Utara	1340	1316	2656
Tapandullu	449	434	883
Pati'di	1152	1145	2297
Simboro	15627	15299	30926

Sumber : Kecamatan Simboro Dalam Angka Tahun 2020 (BPS Kab. Mamuju)

Tabel 2 menunjukkan jumlah penduduk Kecamatan Simboro berdasarkan jumlah penduduk adalah 30.926 jiwa yang terdiri atas 15.627 jiwa penduduk laki-laki dan 15.299 jiwa penduduk perempuan. Sementara itu, besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2019 penduduk laki-laki

terhadap penduduk perempuan sebesar 102,14. Untuk lebih jelasnya mengenai data tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Simboro dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kepadatan Penduduk di Kecamatan Simboro

Desa/Kelurahan	Persentase Penduduk (%)	Kepadatan Penduduk Per Km <sup>2</sup>
Botteng	7,00	72,82
Salletto	14,50	506
Simboro	34,37	946,48
Rangas	15,71	140,45
Sumare	9,55	207,52
Botteng Utara	8,59	163,75
Tapandullu	2,85	75,58
Pati'di	7,43	371,68
Simboro	100,00	234,18

Sumber : Kecamatan Simboro Dalam Angka Tahun 2020 (BPS Kab. Mamuju)

Tabel 3 menunjukkan kepadatan penduduk di Kecamatan Simboro mencapai 234,18 jiwa/km<sup>2</sup> dengan rata-rata jumlah penduduk per rumah tangga 5 orang. Kepadatan penduduk di 8 Desa/Kelurahan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terjadi di Kelurahan Simboro dengan kepadatan sebesar 946,48 jiwa/km<sup>2</sup> dan terendah terjadi di Kelurahan Botteng sebesar 72,82 jiwa/Km<sup>2</sup>.

## B. Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian merupakan pegawai yang bekerja di kantor Kelurahan Simboro Kecamatan Simboro Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 11 orang yang terdiri dari pegawai dan warga di Kelurahan Simboro. Berikut data-data dari informan:

Tabel 4. Informan Penelitian

No	Nama Responden	Jabatan
1	Muh. Apriadi	Kepala Kelurahan
2	A. Dicky	Kepala Dusun
3	Alkaf	Kaur Kelurahan
4	A. Kustia	Bendahara Kelurahan
5	Yanti Kalani	Sekretaris Kelurahan
6	Naluria	Warga
7	Kelly	Warga
8	Ananda	Warga
9	Awhi	Warga
10	A. Icha	Warga

## C. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan wawancara kepada beberapa responden yang terdiri dari pihak pemerintah Kelurahan Simboro dan warga yang mengurus keperluan administratif sehingga perlu menggunakan *smart netizen*. Beberapa pertanyaan meliputi penggunaan *smart netizen*. Berdasarkan penilaian responden

terkait penilaian penggunaan *smart netizen* ada beberapa tanggapan dari responden seperti yang diungkapkan oleh lurah Simboro :

*“Smart netizen menjadi solusi bagi kami selaku pengurus kelurahan untuk membantu masyarakat dalam mengurus keperluan administratifnya. Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat diharapkan dapat merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan”.*  
(Lurah Simboro)

Aplikasi *smart netizen* merupakan aplikasi yang digunakan untuk membantu warga dalam mengurus keperluan administratif. Tujuan utama pengadaan aplikasi ini untuk memberikan kemudahan dan lebih mempersingkat waktu dalam pengurusan keperluan warga. Hal ini seperti yang dikatakatan oleh Kaur Kelurahan Simboro :

*“Selama penggunaan smart netizen urusan administrasi seperti KTP dan KK bisa cepat diselesaikan. Penggunaan aplikasi yang mudah juga bisa membantu masyarakat untuk mendaftar sebelum datang ke kantor kelurahan. Hal ini membuat masyarakat tidak perlu menunggu lama lagi”.* (Kaur Kelurahan Simboro)

*“Lewat smart netizen lebih mudah urus KTP karena bisa melakukan pengajuan lewat aplikasi baru nanti muncul kode untuk dibawa ke Kelurahan. Tidak perlu lagi antri di kantor kelurahan.”* (Warga Simboro)

Kemudahan dalam pengurusan KTP dan KK yang memerlukan proses yang panjang menjadi permasalahan yang dihadapi oleh warga. Hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi pemerintah kelurahan Simboro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, aplikasi ini membantu mensinergikan antar perangkat pemerintah kelurahan seperti yang dikatakan kepala dusun :

*“Smart netizen membantu sinergitas antara pihak kelurahan dengan dusun. Informasi yang dibutuhkan terkait data masyarakat yang terdata dapat dilihat dengan mudah melalui aplikasi”.* (Kepala Dusun)

*Smart netizen* bisa menjadi solusi untuk mensinergikan antar perangkat kelurahan agar mampu membantu masyarakat dengan proses yang lebih baik dan lebih cepat. Dengan kemudahan dalam mengakses data warga bagi perangkat kelurahan apalagi jika membutuhkan data terkait warga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden terkait kelebihan dari penggunaan *smart netizen* mendapatkan penilaian yang baik karena mampu mengurangi kecurangan dari calo. Hal ini seperti yang dikatakan oleh responden :

*“Penerapan smart netizen untuk memberikan kemudahan bagi warga untuk mengurus keperluan administratif. Hal ini memang bertujuan untuk menghindari penggunaan calo yang biasa melakukan pungli untuk keperluan warga.”* (Bendahara Kelurahan)

Aplikasi *smart netizen* memberikan kemudahan dalam pengurusan karena memangkas waktu pengurusan administrasi dan membuat warga tidak berkerumun karena tidak perlu mengantri di kantor kelurahan. Hal ini seperti yang dikatakan oleh responden :

*“Mudah digunakan, mudah dipahami, dan bisa menjadi solusi untuk mempermudah pengurusan administratif warga. Setidaknya tidak perlu lagi antri dalam waktu lama untuk mengurus.”* (Warga Simboro)

Pengarsipan data warga memerlukan sistem yang baik agar dapat disimpan dalam waktu yang lama dan memerlukan keamanan yang tinggi terlebih menyangkut data warga. Dengan keberadaan Undang - Undang yang mengatur tentang penggunaan sistem elektronik menjadikan penggunaan aplikasi *smart*

*netizen* menjadi lebih baik dibanding penggunaan pencatatan secara manual. Hal ini seperti yang dikatakan oleh responden :

*“Smart netizen bisa membantu dalam pengarsipan data warga. Kebutuhan data terhadap warga sangat diperlukan terutama dalam kondisi pandemi seperti saat ini. Apalagi pasca gempa data warga harus diperbarui. Dengan ditunjang adanya UU ITE harusnya semakin memberikan kemudahan terkait penggunaan sistem elektronik untuk digunakan sebagai bantuan dalam urusan administratif warga.”*  
(Sekretaris Kelurahan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden terkait kekurangan dari penggunaan *smart netizen* mendapatkan penilaian yang beragam namun semuanya sependapat terkait permasalahan server dan jaringan internet. Hal ini seperti yang dikatakan oleh responden :

*“Namanya juga aplikasi yah pasti ada kendala yang kadang dialami apalagi mengandalkan jaringan internet. Apalagi pasca gempa bumi jadi jaringan kadang masih bermasalah. Selain itu, kondisi sarana dan prasaran kantor kelurahan yang juga kadang mengalami kendala yang kadang membutuhkan tenaga teknisi untuk diperbaiki.”* (Kaur Kelurahan)

*“Masih banyak kekurangan dari aplikasi ini seperti masih ada warga yang kurang paham terhadap penggunaan aplikasi karena sudah tua. Selain itu, aplikasi juga masih sering mengalami kerusakan sehingga perlu diperbaiki lagi.”* (Warga Simboro)

*“Aplikasi yang terhubung dengan server masih kadang mengalami kendala. Gempa bumi yang beberapa bulan lalu menguncang Sulawesi Barat membuat sarana dan prasarana yang dimiliki kantor kelurahan mengalami kerusakan. Belum lagi kalau kerusakan dari server yang harus ditangani oleh tenaga ahli karena belum ada pegawai yang bisa menyelesaikannya secara mandiri.”* (Lurah Simboro)

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan responden mengungkapkan berbagai kekurangan dari penggunaan aplikasi *smart netizen* baik itu dari sistem

maupun dari sarana dan prasarana yang dapat menunjang jalannya sistem. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi pemerintah setempat khususnya terkait permasalahan server yang sering menjadi kendala.

#### **D. Gambaran Umum Aplikasi *Smart Netizen***

Seiring menggunakan perkembangan teknologi berita dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia pada banyak sekali sektor tengah mengalami perubahan. Begitu pula di sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *E-Government*. Implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* di Kabupaten Mamuju ditinjau melalui konsep *E-Government* yaitu kegiatan pemerintahan yang memakai alat-alat teknologi berita dan komunikasi buat melakukan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, usaha, serta entiti pemerintah.

Upaya membentuk sistem pemerintahan berbasis elektronik dilakukan sang Pemerintah Kabupaten Mamuju menggunakan mencanangkan program *Smart Netizen*. *Smart Netizen* adalah *software* atau program yang dipergunakan pemerintah Kabupaten Mamuju untuk mengintegrasikan seluruh kelurahan yang mengalami hambatan keterbatasan akses pelayanan publik antar wilayah. dan ekskavasi lebih lanjut mengenai kebutuhan - kebutuhan administrasi kelurahan berupa pembuatan kartu famili (KK), Kartu indikasi Penduduk (KTP) dan lain sebagainya. Didukung pula dengan perangkat lunak map (peta) sikam.id buat memudahkan pengguna buat mencari atau melihat fasilitas-fasilitas kampung yang terdapat pada Mamuju.

Berkaitan menggunakan pengembangan infrastruktur TIK di pekelurahan, dalam Undang - Undang nomor 6 Tahun 2014 Tentang Kelurahan dijelaskan bahwa sistem isu pembangunan kelurahan serta pembangunan kawasan akan menjadi prioritas pada pembangunan pekelurahan. Contohnya pada pasal 86 UU Kelurahan ada poin-poin berikut :

1. Kelurahan berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem isu Kelurahan yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
2. Pemerintah serta Pemerintah Daerah wajib berbagi sistem informasi Kelurahan dan pembangunan kawasan Pekelurahan.
3. Sistem berita Kelurahan mencakup fasilitas perangkat keras serta *software*, jaringan, dan sumber daya insan.
4. Sistem informasi Kelurahan mencakup data Kelurahan, data Pembangunan Kelurahan, daerah Pekelurahan, serta isu lain yang berkaitan menggunakan Pembangunan Kelurahan dan pembangunan tempat Pekelurahan.
5. Sistem berita Kelurahan dikelola sang Pemerintah Kelurahan serta dapat diakses sang masyarakat Kelurahan serta seluruh pemangku kepentingan.
6. Pemda Kabupaten/Kota menyediakan isu perencanaan pembangunan Kabupaten/Kota buat Kelurahan.

Undang - Undang tadi melahirkan Pemerintahan Kelurahan, dalam rangka mendorong kemandirian Kelurahan, percepatan, pemerataan pembangunan

ekonomi, tumbuhnya industri kreatif, pariwisata, dan lainnya yang berbasis pekelurahanan tentunya pada tata kelola pemerintahan Kelurahan yang transparan, akuntabilitas, diharapkan instrumen - instrumen bagi Kelurahan yang dapat menyampaikan ruang dan akses di kemajuan dalam aneka macam bidang. Dengan pelayanan berbasis IT diperlukan bisa menghapus pungli dan proses pelayanan bisa menjadi lebih cepat.

Adapun cara penggunaan aplikasi *Smart Netizen* yaitu melakukan login data, terlebih dahulu pengguna wajib menghasilkan akun menggunakan e-mail. Kemudian daftar menggunakan memasukkan alamat e - mail buat mendapatkan user (akun pengguna). Cara penggunaan *software Smart Netizen* menggunakan cara mengakses laman *Website* kelurahan memakai domain kemudian login username serta memasukkan password (kata sandi). Adapun keuntungan penggunaan *Smart Netizen* yaitu :

1. Mempermudah pengarsipan dokumen karena dalam bentuk soft copy sehingga tidak perlu lagi ruang arsip.
2. Mempermudah untuk pembuatan administrasi kependudukan dan perizinan.
3. Mengurangi biaya transportasi untuk konsolidasi data dari Kelurahan ke Kecamatan, atau ke Kabupaten karena sudah terintegrasi.
4. Mengurangi pemakaian kertas.
5. Mudah mencari data warga jika diperlukan; dan

6. Pengoptimalan Sumber Daya Manusia dimana dengan menggunakan aplikasi ini SDM yang diperlukan tidak perlu banyak dan waktu untuk menyelesaikan tugas menjadi lebih cepat.

Adapun fungsi dari aplikasi *Smart Netizen* adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan hubungan menggunakan pemerintahnya.
2. Menaikkan kualitas pelayanan pada rakyat.
3. Menaikkan pencerahan kepada seluruh lapisan warga untuk menghargai atas hak kekayaan intelektual serta senantiasa memakai perangkat lunak yang legal.
4. Memperbaiki proses keterbukaan serta akuntabilitas di lingkungan pemerintahan.
5. Meringkas transaksi melalui integrasi sistem pemerintahan serta peredaran operasional sistem pemerintahan bisa dilakukan lebih cepat.
6. Mewujudkan warga Kelurahan Simboro yang melek Teknologi informasi serta Komunikasi (TIK) melalui pelayanan publik berbasis *software Smart Netizen*.
7. Mengenalkan sistem pelayanan publik yang efektif serta efisien bagi penggunanya.

#### **E. Kemudahan Pelayanan Administrasi Berbasis *Smart Netizen***

Sebelum penggunaan *Smart Netizen* pelayanan administrasi kependudukan sebelum memakai aplikasi *Smart Netizen* sinkron baku pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada Kelurahan

Simboro. Adapun standar pelayanan yang dibakukan mencakup mekanisme pelayanan, saat penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, wahana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

### **1. Mekanisme Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah norma melaksanakan suatu pekerjaan menggunakan unsur administrasi serta memakai rapikan tertib pada pelaksanaannya. Mekanisme pelayanan yang dibakukan bagi pengguna pelayanan memuat kesederhanaan. Kesederhanaan yang dimaksud merupakan prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan praktis dilaksanakan. Pelayanan yang memenuhi baku dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan pihak yang membutuhkan karena pelayanan pemerintahan berbentuk jasa maka, hal primer yang dilakukan pada prosedur pelayanan merupakan hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Simboro harus melalui mekanisme yang relatif menyita waktu. misalnya untuk pembuatan Kartu pertanda Penduduk (KTP) pertama, masyarakat wajib meminta surat rekomendasi atau surat pengantar berasal kepala Dusunsetempat. lalu diberikan formulir buat pengisian data, sesudah itu surat dan formulir tersebut diberikan di pihak ketua Kelurahan/Lurah bersamaan menggunakan kelengkapan syarat-syarat pendukung lainnya untuk investigasi berkas, menyampaikan resi indikasi terima permohonan, menyimpan arsip serta memberikan permohonan yang sudah lengkap ke Kecamatan.

Pihak Kecamatan menerima dan meneliti berkas permohonan, menyimpan arsip serta mengirimkan permohonan yang telah lengkap ke Kabupaten (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil). Disdukcapil menerima serta meneliti berkas permohonan, melakukan verifikasi data, memproses, serta selanjutnya mengirimkan pulang data yang sudah dicetak ke Kecamatan. Kecamatan menerima, meneliti serta menandatangani data tadi ke Kelurahan. ketua Kelurahan mendapatkan resi pertanda tangan terima permohonan serta menyerahkan Kartu tanda Penduduk (KTP) kepada yang bersangkutan. Mekanisme tersebut memerlukan ketika sekurang-kurangnya 15 hari kerja.

## **2. Waktu Penyelesaian**

Saat penyelesaian atau jangka saat yang dibutuhkan buat menyelesaikan semua proses pelayanan berasal setiap jenis pelayanan yang ditetapkan semenjak waktu pengajuan permohonan sampai menggunakan penyelesaian pelayanan bisa dimaksimalkan secara cepat serta ringkas mungkin. Melihat prosedur pelayanan pembuatan Kartu tanda Penduduk yang membutuhkan ketika 15 hari kerja, warga memerlukan saat penyelesaian yang ringkas dan kepastian saat penyelesaian agar tak dibuat menunggu. Keterbukaan tentang jangka saat penyelesaian dalam pengurusan administrasi sangat penting pada menunjang penyelenggaraan pemerintahan terkait dengan anugerah berita pada pihak penerima pelayanan. jika mekanisme pelayanan telah terselesaikan dilakukan, pihak penerima pelayanan akan menanyakan kapan waktu pengambilannya.

### **3. Biaya Pelayanan**

Tarif pelayanan yang akan diterima sinkron dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Tarif pelayanan publik, merupakan tanggung jawab negara serta/atau warga. Apabila dibebankan pada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan tarif pelayanan publik tadi ditetapkan menggunakan persetujuan DPR, DPRD Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan (Pasal 31 UU No. 25 Tahun 2009). Dengan adanya aplikasi tadi, pelayanan administrasi sebagai *zero cost*.

### **4. Produk Pelayanan**

Pelayanan yang akan diterima sesuai menggunakan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang diterima berupa dokumen kependudukan seperti Kartu pertanda Penduduk (KTP), Kartu famili (KK), akta catatan sipil, serta surat perizinan lainnya. Pelayanan jasa publik merupakan jasa yang sifatnya menyangkut hajat hidup orang banyak maka yang diharapkan produk pelayanannya tidak mengandung kesalahan sama sekali. Proses mendapatkannya harus sesuai dengan yang akan terjadi produk pelayanan yang diperoleh. Produk pelayanan adalah akibat asal aneka macam jenis pelayanan. Produk pelayanan yang didapatkan menunjukkan seberapa besar tingkat kinerja penyelenggara pelayanan. Sejauh ini produk pelayanan yang didapatkan rakyat Simboro sesuai menggunakan yang mereka harapkan. namun upaya pemugaran masih harus dilakukan.

## **5. Sarana dan Prasarana**

Berhasilnya suatu pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Simboro didukung asal beberapa bukti fisik adanya perangkat personal komputer di tempat kerja kelurahan, printer, dan pemanfaatan gadget pada masyarakat. Penggunaan perangkat lunak *Smart Netizen* membutuhkan koneksi atau jaringan yang stabil, hal ini didukung menggunakan adanya pemasangan wifi buat memudahkan upload data pemohon ke server.

## **6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan pada memberikan pelayanan telah cukup baik dengan pelatihan pengoperasian aplikasi *Smart Netizen*. Pelatihan diberikan secara terjadwal dengan jadwal dan lokasi yang telah ditentukan. training yang diberikan tim pelaksana sang Dinas Komunikasi serta info (Diskominfo) Kabupaten Mamuju berdasar di pengembangan asal daya manusia menggunakan pengenalan, pengoperasian dan pertarungan gangguan teknis pada sistem perangkat lunak. Pelatihan pelayanan berbasis IT bertujuan menaikkan kinerja aparatur kelurahan buat mewujudkan *Good Governance* serta pengembangan serta pemugaran pelayanan administrasi kependudukan.

## **F. Kualitas Pelayanan Administrasi Berbasis *Smart Netizen***

Lahirnya Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 di latar belakangi ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat-RI angka XI/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Negara yang higienis serta Bebas berasal Korupsi, kolusi

dan Nepotisme (KKN), mengamankan agar aparatur negara bisa menjalankan tugas dan kegunaannya secara profesional, produktif, transparan serta bebas asal KKN. Dalam menghadapi era globalisasi aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Pelayanan publik yang baik berorientasi di kepuasan penggunaannya. Penerapan baku pelayanan publik sebagai tolak ukur yang digunakan buat acuan evaluasi kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk menyampaikan pelayanan yang berkualitas. Pembuatan Kartu pertanda Penduduk (KTP) ditemukan bahwa sistem pembuatan KTP yang selama ini berjalan dilakukan secara manual. Sistem yang berjalan secara manual itu dimulai berasal pengajuan surat rekomendasi kepada ketua Dusun setempat, pengisian formulir. Pembuatan KTP, pemeriksaan berkas pembuatan KTP, hingga pengiriman pembuatan KTP ke Kecamatan. Sistem manual tersebut, mekanisme pelayanan yang berjalan manual di saat ini tidak efektif serta efisien dikarenakan ketika yang diharapkan berasal masa pengajuan hingga pembuatannya selesai membutuhkan masa 15 hari kerja. Pemohon acapkali kali wajib mengeluarkan uang buat biaya yang tidak seharusnya diperlukan.

Dengan adanya perangkat lunak *Smart Netizen* buat pembuatan KTP secara online maka perseteruan mekanisme pelayanan yang rumit pada sistem pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP) pada Kelurahan Simboro akan berjalan lebih baik. Basis data penyimpanan data pemohon KTP akan lebih terorganisir lagi, sehingga nantinya waktu akan mencari data tadi, data akan praktis untuk diakses dan

digunakan lagi. Pelayanan administrasi kependudukan menggunakan *software Smart Netizen*, maka pelayanan terhadap pemohon KTP, KK, akta catatan sipil dan lain sebagainya akan lebih efektif serta efisien. Efektif karena pemohon tidak perlu melalui prosedur pelayanan yang menyita waktu, pemohon dapat membentuk KTP dengan cara mengisi langsung form permohonan melalui login atau masuk ke *software* sebagai akibatnya tidak menghabiskan waktu. Efisien karena dengan adanya *software Smart Netizen*, maka data pemohon yang diisi melalui form permohonan bisa pribadi masuk ke basis data kependudukan, data tadi eksklusif pada proses hanya dengan waktu singkat KTP sudah dapat pada cetak. Hal ini sangat menguntungkan karena pemohon dapat terhindar dari biaya - biaya yang seharusnya tidak perlu dikeluarkan serta jua pemohon tidak perlu lama - lama menunggu KTP tadi terselesaikan.

Adanya pelayanan administrasi kependudukan secara online memberikan jaminan pada masyarakat bahwa mereka menerima pelayanan pada kualitas yang bisa dipertanggungjawabkan, menyampaikan fokus pelayanan pada pelanggan/rakyat, sebagai alat komunikasi antara pelanggan menggunakan penyedia pelayanan pada upaya meningkatkan pelayanan, sebagai indera buat mengukur kinerja pelayanan dan menjadi indera monitoring dan penilaian kinerja pelayanan.

Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak wajib dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini ditimbulkan tugas dan fungsi utama pemerintah artinya menyampaikan serta

memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh warga, mulai asal pelayanan pada bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain pada rangka memenuhi kebutuhan rakyat pada bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial serta lainnya. Transparansi pada pelayanan administrasi kependudukan diartikan sebagai pelayanan yang bersifat terbuka, simpel, serta bisa diakses oleh seluruh pihak yang membutuhkan.

Intinya implementasi *E-Government* artinya sebuah transformasi. Fungsi teknologi itu pada kerangka ini untuk memberikan terjadinya perubahan-perubahan fundamental sehubungan menggunakan proses penyelenggaraan pemerintah pada era terbaru. Pemerintah mencoba buat membarui kenyataan *citizens in line* menjadi *citizen on line* pada artian Bila dahulu masyarakat wajib mengantri dan menunggu lama buat menerima pelayanan maka sesudah *E-Government* diimplementasikan yang bersangkutan tidak wajib menunggu lama dan membayar mahal buat mendapatkan pelayanan sebab semuanya dapat dilakukan secara online melalui smartphone atau internet. Fitur donasi di *software Smart Netizen* menghasilkan penggunaanya tidak kesulitan dalam mengoperasikannya.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Simboro mengacu pada 5 dimensi sesuai Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 standar pelayanannya menjadi berikut :

1. Efisien, Keadaan yang memberikan tercapainya perbandingan terbaik antara masukkan (input) dan keluaran (output) pada suatu penyelenggara pelayanan publik. Penggunaan *software Smart Netizen*

pada Kelurahan Simboro terjadi efisiensi yang ada pada mekanisme pelayanan.

2. Efektif, Tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan. Pelayanan administrasi kependudukan setelah menggunakan perangkat lunak *Smart Netizen* pada Kelurahan Simboro menjadi lebih efektif karena tidak perlu lagi melalui banyak sekali tahapan buat menerima sebuah pelayanan dan tidak lagi dilakukan secara manual.
3. Irit, Pengguna tidak perlu lagi membayar mahal untuk sebuah pelayanan administrasi kependudukan. Perangkat lunak *Smart Netizen* dirancang dengan gratis.
4. Mudah diakses, menggunakan menganut paradigma citizen in line menjadi citizen online pengguna dapat mengakses kapanpun dimanapun, sebab *software* ini tidak terbatas waktu.
5. Kecenderungan, Terjadi kecenderungan hak setiap masyarakat negara. Siapapun berhak mendapatkan pelayanan dengan mengaksesnya secara individu.

Akuntabilitas pelayanan diselenggarakan sang birokrasi, pada hal ini aparatur Kelurahan Simboro berkewajiban buat mempertanggungjawabkan keberhasilan aplikasi pada menyampaikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada warga. Mendorong peran serta warga pada penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan mempertahankan aspirasi kebutuhan dan asa masyarakat, jika terjadi duduk perkara rakyat bisa melaporkan keluhan penggunaan *software*. Pihak aparatur Kelurahan tidak boleh diskriminatif, pada artian tak membeda-

bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, serta status ekonomi pada pemberian pelayanan publik.

Elemen pendukung keberhasilan pengembangan *E-Government* dimulai asal pihak aparaturnya Kelurahan, dialokasikan sumber daya insannya untuk membentuk konsep tersebut. Aparatur Kelurahan diberikan pelatihan khusus untuk pengoperasian aplikasi *Smart Netizen* yang nantinya disosialisasikan kepada warga setempat secara konstan. Pada pemanfaatan sumber daya manusia tadi pihak Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Mamuju sudah mengadakan penjadwalan pembinaan di setiap aparaturnya Kelurahan.

*E-Government* ialah bentuk atau model pelayanan publik yang menggunakan teknologi digital untuk memudahkan warga dalam menerima pelayanan publik yang baik. Manfaat krusial berasal adanya *E-Government* merupakan terwujudnya pemerintahan yang bertanggung jawab kepada warganya dan tercipta layanan pemerintahan yang sinkron dengan kebutuhan rakyat.

#### **G. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Berbasis *Smart Netizen***

Sebuah penemuan pelayanan dalam penerapannya mempunyai dukungan dan hambatan pada penerapannya. Pemanfaatan Teknologi serta Komunikasi menggunakan perangkat lunak *Smart Netizen* untuk pelayanan administrasi kependudukan tak dan merta berjalan dengan sempurna terdapat hambatan-kendala yang menyebabkan perangkat lunak tadi tidak berfungsi dengan maksimal. Berikut faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* di Kelurahan Simboro.

## 1. Faktor Pendukung

Lahirnya UU Pasal 11 Tahun 2008 wacana informasi dan Transaksi elektro (ITE), menjadi upaya buat menyediakan payung hukum bagi kegiatan pemanfaatan teknologi dan transaksi elektronika. Kemudahan pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Simboro selama menggunakan aplikasi *Smart Netizen* didukung menggunakan wahana perangkat personal komputer yang tersedia di tempat kerja Kelurahan dan dukungan pemanfaatan gadget untuk meringkas mekanisme pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual.

Berbagai ketidakpuasan rakyat terhadap bentuk pelayanan awam berasal pemerintah, dengan *Smart Netizen* warga tidak perlu mengeluarkan iuran pelayanan yang tidak diperlukan. Pelayanan berbasis online artinya murah, praktis, dan cepat. biaya pelayanan yang tidak berbayar membuahkan pelayanan tadi murah. Pelayanan yang tidak melalui mekanisme yang sulit dan sempurna ketika menjadikannya simpel serta cepat. Sebuah keharusan bagi aparat pemerintah buat lebih menaikkan kesadaran akan moralitasnya, mengingat hubungan antar individu yang berlangsung pada proses pelayanan, memiliki kerawanan yang berkaitan menggunakan penyalahgunaan kewenangan, iuran yang tidak wajar dan penggunaan calo.

Pemanfaatan teknologi untuk menyimpan data-data agar tidak hilang sebab seringkali komputer mengalami kerusakan. Fitur penyimpanan file pada aplikasi tadi bisa menyimpan data-data penting Kelurahan yang

sewaktu-saat krusial buat dipergunakan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan (aparatur Kelurahan) dilakukan pelatihan spesifik yang diberikan Pemkab serta energi pendamping berasal Dinas Komunikasi dan informasi Kabupaten Mamuju yang mendukung jalannya pengoperasian perangkat lunak *Smart Netizen* sebagai akibatnya menghasilkan pengguna perangkat lunak tidak kesulitan serta memudahkan pihak aparatur Kelurahan pada menyelenggarakan pelayanan publik yang baik karena aparat birokrasi ialah kepanjangan tangan dari semua kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan masyarakatan. Pasal 10 Peraturan Pemerintah RI nomor 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem serta transaksi elektro berbunyi :

- 1) Tenaga pakar yang dipergunakan sang Penyelenggara sistem Elektronik harus memiliki kompetensi di bidang Sistem Elektronik atau Teknologi berita.
- 2) Pakar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mempunyai sertifikat keahlian.

Adapun hak dan kewajiban rakyat diatur pada pasal 18 UU No. 25 Tahun 2009, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan baku pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, menerima advokasi, perlindungan, dan /atau pemenuhan pelayanan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan jika pelayanan yang diberikan tidak sinkron menggunakan baku pelayanan, memberitahukan kepada pelaksana buat memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai

dengan standar pelayanan, mengadakan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan serta/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara serta Ombudsman, mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Undang Undang pelayanan publik nomor 25 Tahun 2009 diterbitkan buat menciptakan agama masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan sang para penyelenggara negara supaya supaya seiring dengan asa serta tuntutan seluruh rakyat negara, selain itu jua menjadi upaya untuk mempertegas hak serta kewajiban setiap rakyat negara dan terwujudnya tanggung jawab penyelenggara negara pada menyelenggarakan pelayanan publik.

Undang-Undang pelayanan publik ini juga ialah upaya untuk meningkatkan kualitas serta mengklaim penyediaan pelayanan publik sinkron dengan asas awam pemerintahan yang baik, serta memberikan jaminan dan proteksi bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pemerintahan terutama yang menyangkut bidang pelayanan publik.

Dalam pasal 14 diatur hak para penyelenggara pelayanan publik, antara lain menyampaikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya, melakukan kerja sama, memiliki anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sinkron dengan kenyataan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik serta menolak permintaan yang bertentangan dengan peraturan perundangan.

Pada pasal 15 disebutkan penyelenggara berkewajiban menyusun serta memutuskan baku pelayanan, menyusun, memutuskan dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan wahana, prasarana, serta/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan baku pelayanan, berpartisipasi aktif, dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, membantu rakyat pada memahami hak dan tanggung jawabnya, menyampaikan pertanggung jawaban sesuai menggunakan aturan yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawabnya atas posisi atau jabatan, memenuhi panggilan atau mewakiliorganisasi buat hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari forum negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai menggunakan peraturan perundang-undangan.

Sedang pada pasal 16 pelaksana berkewajiban melakukan aktivitas pelayanan sinkron menggunakan penugasan yang diberikan kepadanya, menyampaikan pertanggung jawaban atas pelaksanaan pelayanan sinkron

dengan peraturan perundang-undangan, Memenuhi panggilan buat hadir atau melaksanakan perintah atau suatu tindakan aturan atas permintaan pejabat yang berwenang asal lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang serta legal sinkron dengan peraturan perundang-undangan, memberikan pertanggung jawaban jika mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan melakukan evaluasi serta menghasilkan laporan keuangan serta kinerja kepada penyelenggara secara terpola.

Kualitas pelayanan publik mendapat perhatian berfokus dari pemerintah. Pemerintah menegaskan pentingnya penataan dan pemugaran mirip intinya sebagai berikut:

- 1) Dalam waktu secepat-cepatnya merogoh langkah-langkah pemugaran mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/tempat kerja pelayanan termasuk BUMN dan BUMD.
- 2) Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan warga tadi diupayakan dengan:
  - a. Menerbitkan pedoman pelayanan yang diantaranya memuat persyaratan, mekanisme, iuran/tarif pelayanan dan batas saat penyelesaian pelayanan, baik pada bentuk panduan/pengumuman atau melalui media isu lainnya.
  - b. Menempatkan petugas yang bertanggungjawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan buat kepastian diterima atau ditolaknya berkas permohonan tadi di ketika itu juga.

- c. Menuntaskan permohonan pelayanan sesuai menggunakan batas saat yang ditetapkan, serta bila batas saat yang ditetapkan tersebut terlampaui, maka berarti bahwa permohonan tadi disetujui.
- d. Melarang atau menghapus iuran tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar di luar iuran jasa pelayanan yang telah ditetapkan.
- e. Memaksimalkan penerapan pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait pada proses atau membuat satu produk pelayanan.
- f. Sarana serta prasarana pendukung lainnya yaitu tersedianya jaringan wifi yang berada di ruang tunggu buat memudahkan masyarakat menerima pelayanan jika mengalami kesulitan jaringan ketika masuk atau login ke portal *Smart Netizen*.
- g. *Political will* artinya hal primer yang wajib ada pada kerangka perencanaan serta pengembangan *E-Government*. yang dimaksud dengan adanya *political will* pada sini ialah adanya:
- 1) Dukungan kepemimpinan politik memiliki komitmen berkelanjutan;
  - 2) Ketersediaan alokasi dana yang sudah dianggarkan dan siap buat dicairkan;
  - 3) Kesepakatan buat melakukan koordinasi lintas sektoral;

- 4) Niat buat memulai menyusun undang-undang atau peraturan guna mendukung inisiatif yang terdapat dan memberlakukannya;
- 5) Kesiapan asal seluruh sdm pemerintah buat belajar serta merubah cara kerjanya sesuai menggunakan transformasi yang diinginkan; serta
- 6) Perjuangan buat mensistemkan konsep *E-Government* agar dapat dipergunakan.

Unsur adanya pimpinan yang bisa menjadi inisiator primer di pada implementasi *E-Government* ialah kunci keberhasilannya. seseorang pemimpin tidak saja harus visioner tapi pemimpin tersebut haruslah artinya seseorang yang rela berkorban, berani merogoh resiko, sanggup mencari asal dana, diterima keberadaannya oleh rakyat, dan sanggup bekerja keras.

## **2. Faktor Penghambat**

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak dan merta berjalan sinkron menggunakan tujuannya, terdapat faktor penghambat yang menjadi acuan serta concern para penyelenggara pelayanan publik buat menaikkan kualitas pelayanannya. Adapun faktor penghambat dalam berjalannya implementasi pelayanan publik berbasis perangkat lunak *Smart Netizen* pada Kelurahan Simboro yaitu gangguan jaringan yang diakibatkan karena mati lampu dan hujan. Kelurahan Simboro masih sering menerima pemadaman listrik bergilir yang menyebabkan meninggal lampu sebagai akibatnya penggunaan *software* tadi menjadi loading.

Faktor penghambat berikutnya adalah sebagian fasilitas yang belum bisa digunakan karena beberapa sarana penunjang tersebut belum lengkap sehingga tidak dapat digunakan dalam pelayanan. Sinkron menggunakan Pasal 26 Peraturan Pemerintah RI nomor 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem serta transaksi elektronika berbunyi :

- 1) Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyediakan fitur sinkron dengan ciri sistem Elektronik yang digunakannya.
- 2) Fitur sebagaimana dimaksud di ayat (1) paling sedikit berupa fasilitas buat:
  - a) Melakukan koreksi;
  - b) Membatalkan perintah;
  - c) menyampaikan konfirmasi atau rekonfirmasi;
  - d) menentukan meneruskan atau berhenti melaksanakan kegiatan berikutnya;
  - e) Melihat informasi yang disampaikan berupatawaran kontrak atau iklan
  - f) Mengecek status berhasil atau gagalnya transaksi; serta
  - g) Membaca perjanjian sebelum melakukan transaksi.

Selain beberapa faktor penghambat yang disebutkan diatas, hambatan lainnya ialah aparaturnya Kelurahan hanya diberikan pelatihan seputar pengoperasian perangkat lunak, belum di tahap pemugaran untuk gangguan teknis. Dinas Komunikasi dan informasi Kabupaten Mamuju hanya sebatas pelatihan operasional penggunaan belum sampai dipenanganan

permasalahan jaringan ketika mengalami dilema atau kendala penggunaan aplikasi. Terbatasnya jumlah sumber daya terkait operator penyedia pelayanan mengakibatkan ketua Kelurahan menyampaikan rangkap jabatan kepada aparaturnya. sesuai dengan Pasal 24 Peraturan Pemerintah RI angka 82 Tahun 2012 wacana penyelenggaraan sistem dan transaksi elektro berbunyi :

- 1) Penyelenggara Sistem elektronik harus melakukan edukasi kepada Pengguna sistem elektronika.
- 2) Edukasi sebagaimana dimaksud di ayat (1) paling sedikit mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab seluruh pihak terkait, dan mekanisme pengajuan.
- 3) Kurangnya pemahaman masyarakat tentang pemanfaatan gadget yang membuat sosialisasi penggunaan perangkat lunak yang diberikan pihak aparatur Kelurahan masih kurang karena pada era sekarang pemahaman teknologi masih kurang tahu adat penggunaan perangkat lunak.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dengan rumusan masalah dan uraian pembahasan yang telah dipaparkan pada tesis ini, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan publik berbasis *Smart Netizen* di Kelurahan Simboro memberikan kemudahan penggunaan karena bisa meringkas mekanisme pelayanan yang memakan waktu 15 hari kerja sebagai dua hingga 3 hari saja. Selain itu *smart netizen* mampu memangkas biaya pelayanan.
2. Faktor pendukung yaitu adanya payung hukum, tidak adanya iuran pelayanan, mekanisme pelayanan yang simpel dan cepat, dan *database* warga dapat disimpan dengan baik. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adanya gangguan jaringan yang disebabkan cuaca buruk dan mati lampu, kurangnya pelatihan penanganan masalah jaringan kepada aparatur kelurahan, beberapa fasilitas pada dalam perangkat lunak yang masih belum biasa dipergunakan, dan kurangnya pemahaman warga perihal pemanfaatan gadget.

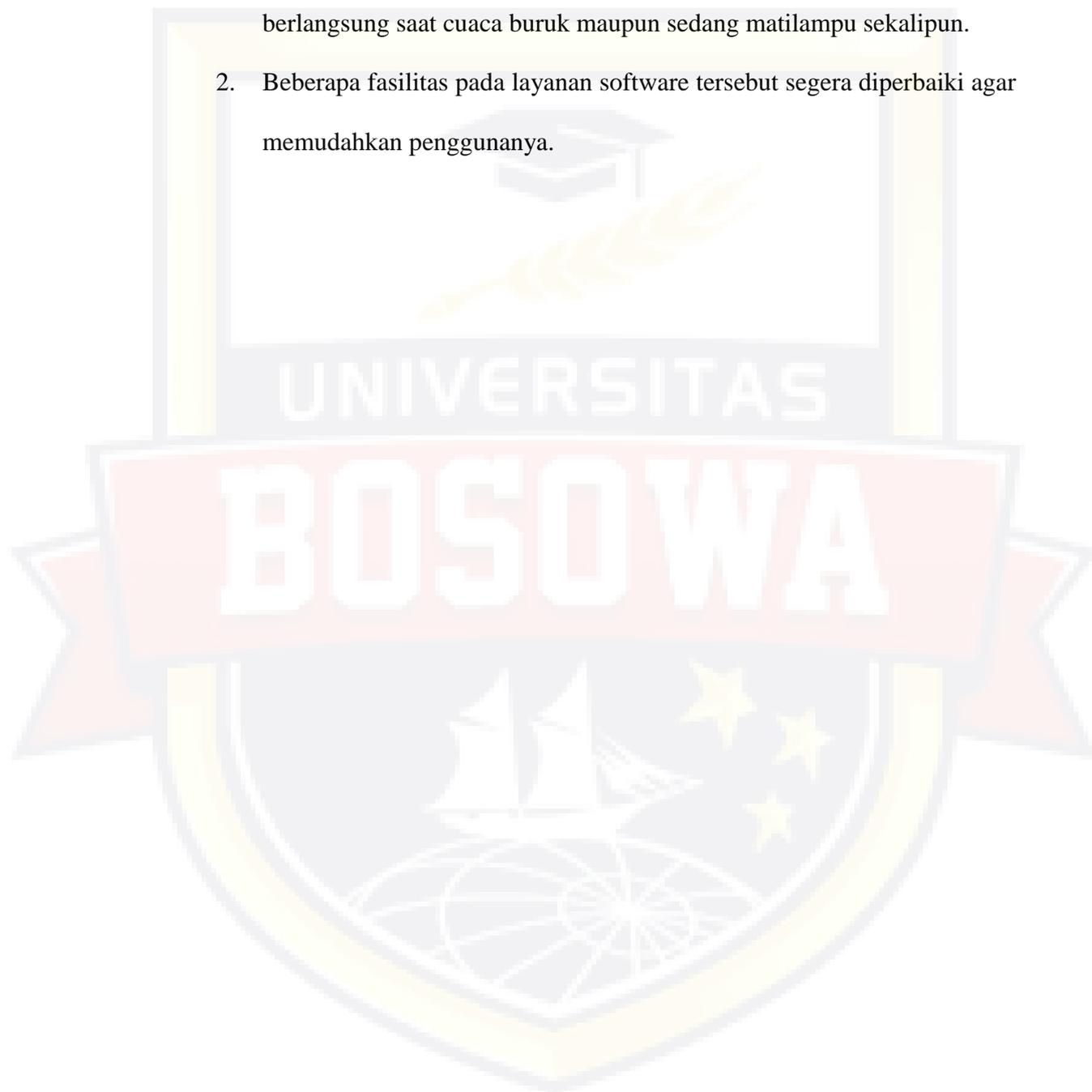
#### B. Saran

Saran peneliti dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi Smart Netizen untuk pihak aparatur Kelurahan kedepannya yang harus dibenahi adalah :

1. Permasalahan jaringan yang kurang mendukung sehingga memperlambat proses kinerja aparatur Kelurahan. Mungkin mampu

diatasi menggunakan penggunaan provider jaringan yang mendukung pada daerah tadi, sehingga penggunaan aplikasi masih dapat berlangsung saat cuaca buruk maupun sedang matilampu sekalipun.

2. Beberapa fasilitas pada layanan software tersebut segera diperbaiki agar memudahkan penggunaanya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta, 1998, h. 115.
- Chen, Yu-Che, James Perry. (2003). “*Outsourcing for E-Government: Managing for Success*” dalam *Public Performance & Management Review*. Vol. 26, No.4 (June, 2003).pp.404-421.
- Depdagri-LAN, *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta, 2007, h.34.
- Eti Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, Prima Gusti Yanthi, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). h. 85.
- Fathoni, A. (2006). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan. Skripsi. Jakarta: PT Rineka Cipta.*
- Fauziah, F., Fazriyan, W., Pratama, F. A., & Pratama, S. P. (2020). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi Untuk Mempromosikan Produk-Produk Unggulan Kelurahan. *Empowerment: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(01).
- Fiske, John. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi edisi 3 cetakan 4 .di terjemahkan Hapsari Winiayingtyas. Jakarta : Rajawali Press, hlm: 35.*
- Gasperz, Vincent *Total Quality Management (TQM)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, h.241.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, h.12.
- Hartono, D. U., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Kelurahan Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1), 9-21.
- Ibrahim, Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung, 2008, h.18.
- Indrajit, R. Eko. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi, Yogyakarta, 2002, h.3.
- Juliantara, Dadang. 2005. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan. Hal 10-11
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung, Mandar Maju, 1996, h. 187.

- Kontjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia, 1981, h.42.
- Kotler, Philip.2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia. Hal 464.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Yogyakarta : UPP STIM YKPN. Hal 21.
- Marschall, Melissa J, *Citizen Participztion and The Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods, Political Research Quarterly*, Academic Research Library, 2004, h.231.
- Mayowan, Y. (2019). Penerapan teknologi informasi dan komunikasi di Kelurahan (studi kasus di kabupaten Lamongan). *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 14-23.
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara,Jakarta. Hal 47.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara. Hal 47 44
- Narbuko, Cholid dan Ahmadi, Abu. *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997) h. 1.
- Nasution, M. N.,2001, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia. Hal 16
- Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 1998, h. 133.
- Onong Uchjana Effendy(2007). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya ,hlm :11.
- Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, h.12.
- Poerwadarminta, W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta. 1999, h.571
- Ratminto & Winarsih, A. Septi. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, h.4
- Saefullah, H. A. Djadja. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*, AIPI dan PK2W Lemlit Unpad, Bandung, 2008, h.28
- Sampara, Lukman. & Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta: STIA LAN Press. Hal 5

- Santosa, Pandji. *Administrasi Publik Teori Good Governance*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, h.57
- Sarlito. W. Sarwono, *Psikologi Remaja (Cet XIII; Jakarta: Raja Grafindo, 2010)*, h. 139.
- Satriya, E. (2006). Pentingnya Revitalisasi *E-Government* di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi untuk Indonesia*, 3-4.
- Sianipar, 1999. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi. Hal 32.
- Sinambela, L. Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta, 2008, h.6.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara. Hal. 5.
- Sondang P. Siagian, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001, h.128.
- Sosiawan, E. A. (2015). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi *E-Government* di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).
- Sutarto, 1988. *Dasar-Dasar Organisasi*, Yogyakarta: Cetakan Ke-18, Gadjah Mada University Press. Hal 123.
- Sutopo, 2002. *Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Lembaga Administrasi Negara-RI. Hal 11
- Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, Yogyakarta, Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1985, jilid I, h. 143
- Thoha, Miftah. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2001, h.41.
- Thoha, Miftah. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Rajawali, Jakarta, 1991, h.176.
- Tjiptono 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi. Hal 51
- Tjiptono, Fandy. 1997, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi, Edisi 1. Hal 129
- Widodo, Joko 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia. Hal 59.



# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



**UNIVERSITAS BOSOWA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**

Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901 - 452789 Fax: (0411) 424568  
Website: <http://www.univ45.ac.id> E-mail: [pascasarjana\\_empatlima@yahoo.com](mailto:pascasarjana_empatlima@yahoo.com)  
MAKASSAR - INDONESIA

---

Makassar, 23 Juli 2021  
 No. : 630/B.03/PPs/Unibos/VII/2021  
 Lamp. : Satu buah Proposal Penelitian  
 Hal : Izin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth.

**Kepala Kelurahan Simboro Kecamatan Simboro Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat**  
 di  
 Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Penelitian pada Tanggal **Delapan Belas** Bulan **Juni** Tahun **Dua Ribu Dua Satu** Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar atas nama :

Nama	: Andi Atiya Syarif
NIM	: 4619104023
Program Studi	: Magister Manajemen
Konsentrasi Studi	: -
Judul Tesis	: PENERAPAN APLIKASI TUGAS DALAM PENINGKATAN PELAYANAN HUMAS PROVINSI SULAWESI BARAT

Untuk mendukung penulisan Tesis Mahasiswa tersebut di atas maka Kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian.

Mahasiswa tersebut di atas dibimbing oleh :

1. Dr. Hasanuddin Remmang, S.E., M.Si
2. Dr. Mustaking, S.Sos., M.Si

Demikian permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

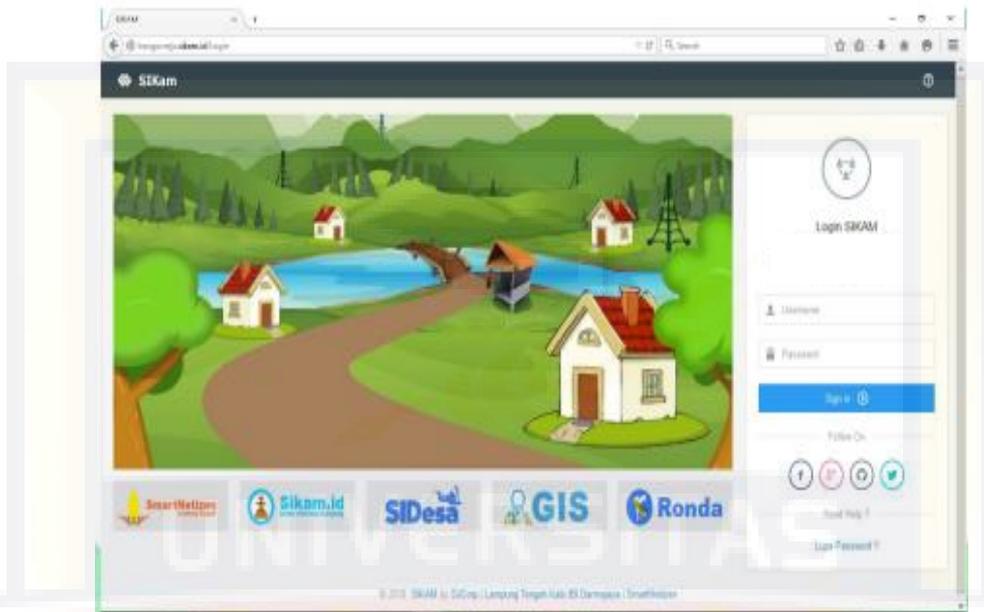


**Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.**  
NIDN 00-1501 6704

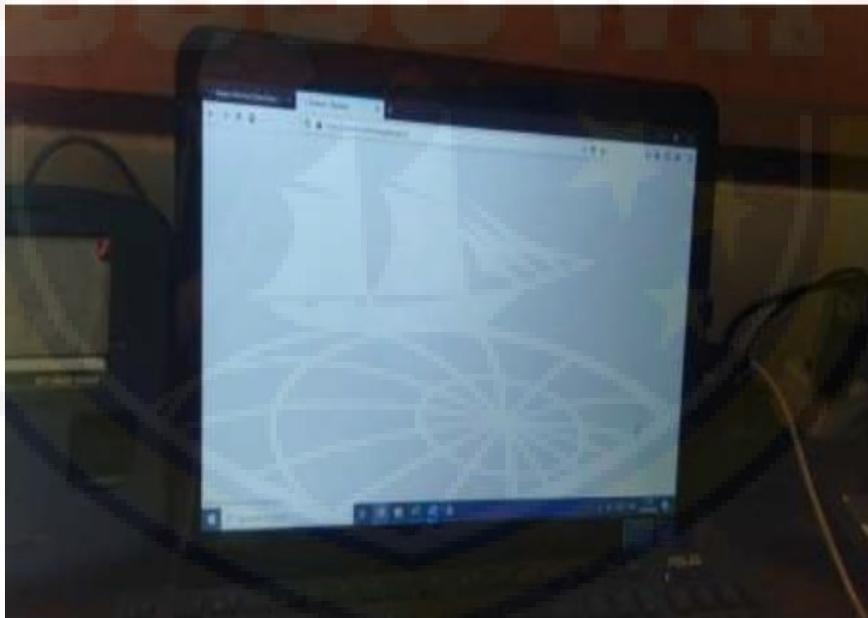
Tembusan :

1. Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peringgal

## Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Gambar 2. Tampilan *Smart Netizen* (Desktop)



Gambar 3. Kendala Jaringan dan Aplikasi lambat Merespon



**Gambar 4. Kegiatan Pelayanan (1)**



**Gambar 5. Kegiatan Pelayanan (2)**



**Gambar 6. Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan (Dalam)**



**Gambar 7. Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan (Luar)**