

**PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* PADA BAGIAN
PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN MAJENE**

TESIS

**IJAYANI
4617103036**



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Magister

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul: Pengembangan *E-Government* Pada Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Nama Mahasiswa : IJAYANI

NIM : 4617103036

Program Studi : Administrasi Publik

Menyetujui,

Komisi Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Guntur Karnaeni, M. Si.

Dr. Syamsul Bahri, S. Sos., M. Si.

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

Universitas Bosowa

Administrasi Publik

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

Prof.Dr.Andi. Rasyid Pananrangi, SH.,M.Pd.
NIP. 195601101983031002

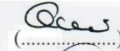
HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari/Tanggal : Sabtu, 29 Juni 2019
Tesis atas nama : **IJAYANI**
NIM : 4617103036

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Administrasi Publik.

PANITIA UJIAN TESIS

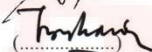
KETUA : Dr. H. Guntur Karnaeni, M. Si.


(.....)

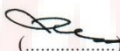
SEKERTARIS : Dr. Syamsul Bahri, S. Sos., M. Si.


(.....)

Anggota Penguji : 1. Prof. Dr. H. Husain Hamka, M.S

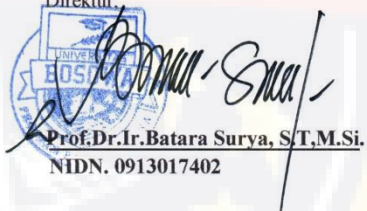

(.....)

2. Dr. Hj. Juharni, M.Si.


(.....)

Makassar, 29 Juni 2019

Direktur,


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

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 27 Juli 2019
Mahasiswa,



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah, taufik, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyajikan Tesis yang berjudul "Pengembangan *E-Government* Pada Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene" dapat terselesaikan tepat waktu.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Bosowa Prof. Dr. Ir. H M Saleh Pallu, M.Eng, yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan tesis ini sampai dapat dipertahankan didepan dewan penguji.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Si dan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Prof. Dr. Andi. Rasyid Pananrangi, S.H., M.Si. yang selama ini telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Ketua Komisi Pembimbing Dr. H. Guntur Karnaeni, M.Si dan anggota Komisi Pembimbing Dr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si yang selalu memberikan dorongan dan koreksi-koreksi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar yang selama ini telah mentransfer ilmunya dalam proses perkuliahan.
5. Seluruh informan, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan informasinya di lokasi penelitian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun, agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

**Makassar,
Penulis**

2019

**UNIVERSITAS
IJAYANI**

BOSOWA

ABSTRAK

Ijayani. Pengembangan *E-Government* Pada Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Dibimbing oleh H. Guntur Karnaeni dan Syamsul Bahri.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan *E-Government* Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene.

Jenis penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun informan penelitian ini terdiri ata kepala kepala bidang pemerintahan, kepala subbagian dan pegawai serta masyarakat.

Hasil dari penelitian ini yakni: Bahwa penerapan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene di ukur dengan aspek-aspek dalam mewujudkan *E-Government* dengan menggunakan indikator Yaitu: Hardware, Software, Data dan Informasi, *Human Resources* (SDM), Sikap Pelaksana, dan Komunikasi. Hal ini terbukti dengan terpenuhinya indikator tersebut di atas, saat ini pelayanan yang diberikan oleh aparat Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene sudah cukup baik dengan diterapkannya *E-Government* ini. Untuk mewujudkan penerapan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene terdapat beberapa faktor penghambat yaitu jaringan internet dan sosialisasi. Jaringan internet merupakan salah satu unsure terpenting dalam menjalankan *E-Government* namun, sejauh ini jaringan internet yang ada masih kurang bagus jadi website pemerintah kadang non aktif sehingga pengaduan yang masuk melalui website tidak dapat diproses.. Serta faktor yang menghambat lainnya yaitu tahap sosialisasi yang masih belum maksimal dalam penyampaian informasi tentang hadirnya e-goverment ini. Bahwa penerapan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene di ukur dengan aspek-aspek dalam mewujudkan *E-Government* dengan menggunakan indikator Yaitu: Hardware, Software, Data dan Informasi, *Human Resources* (SDM), Sikap Pelaksana, dan Komunikasi. Hal ini terbukti dengan terpenuhinya indikator tersebut di atas, saat ini pelayanan yang diberikan oleh aparat Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene sudah cukup baik dengan diterapkannya *E-Government*.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, E-Government

ABSTRACT

Public service is an attempt by a group or someone bureaucracy to provide assistance to the community in order to achieve a certain goal. The purpose of this study is to find out and analyze E-Government Innovations in the Majene Regency Government Section. To find out and analyze the factors that influence the implementation of E-Government in the Majene Regency Government Section.

This type of research is a descriptive research method with a qualitative approach. The research informants consisted of heads of government, heads of subdivisions and employees and the community.

The results of this study are: That the application of E-Government in the Majene Regency Government Section is measured by aspects in realizing E-Government by using indicators namely: Hardware, Software, Data and Information, Human Resources (HR), Implementing Attitudes, and Communication. This is evidenced by the fulfillment of the above indicators, currently the services provided by the apparatus of the Majene Regency Government are quite good with the implementation of E-Government. To realize the implementation of E-Government in the Majene Regency Government Section there are several inhibiting factors, namely internet network and socialization. The internet network is one of the most important elements in running E-Government but, so far the existing internet network is still not good so the government website is sometimes inactive so that complaints that enter through the website cannot be processed .. As well as other inhibiting factors namely the still socialization stage not yet maximal in delivering information about the presence of this e-government. That the application of E-Government in the Majene Regency Government Section is measured by aspects in realizing E-Government by using indicators namely: Hardware, Software, Data and Information, Human Resources Implementing Attitude, and Communication. This is evidenced by the fulfillment of the above indicators, currently the services provided by the apparatus of the Majene Regency Government Section are quite good with the implementation of E-Government.

Keywords: Innovation, Service, E-Government

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP	
A. Konsep <i>Good Governance</i>	11
B. Konsep Pengembangan	16
C. <i>Electronic Government</i>	17
D. Konsep Pelayanan Publik.....	24
E. Konsep Kepuasan Masyarakat.....	52
F. Penelitian Terdahulu	58
G. Kerangka Konsep.....	60
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	62
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	62
C. Jenis dan Sumber Data.....	63
D. Instrumen Penelitian.....	64
E. Informan Penelitian.....	65

F. Metode Pengumpulan Data.....	66
G. Metode Analisis Data.....	67
H. Triangulasi	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	74
B. Temuan Penelitian.....	80
C. Pembahasan.....	95

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Konsep	61
3.1	Komponen Analisis Data Miles and Huberman Dalam Sugiyono (2014:92)	69

UNIVERSITAS

BOSOWA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Penelitian dari Universitas	105
2	Surat Izin Penelitian dari Instansi	106
3	Pedoman Wawancara	107
4	Foto-foto Penelitian	109



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangannya pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan. Konsep pelayanan akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini sesuai dengan paradigma pelayanan publik yang berkembang yakni *New Public Service (NPS)*. Paradigma *New Public Service (NPS)* memandang publik sebagai *citizen* atau warga negara yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama.

Tidak hanya sebagai *customer* yang dilihat dari kemampuannya membayar atau membeli produk atau jasa. *Citizen* adalah penerima dan pengguna layanan publik disediakan pemerintah dan sekaligus subjek dari berbagai kewajiban publik seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak, membela Negara, dan sebagainya. (Yuliani, 2007: 3). Posisi masyarakat yang berubah menjadi *citizen* atau warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memosisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh, masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan.

Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan ini memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap

masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan. Konsep inovasi, belum dapat berkembang secara maksimal pada sektor publik. Hal ini dikarenakan kebanyakan organisasi sektor publik kurang tertantang, karena berada dalam iklim yang nonkompetitif, dan bahkan tidak merasa bermasalah dalam hal kelangsungan hidupnya. Maka, wajar jika konsep inovasi kurang berkembang dalam sektor publik. Namun demikian, perubahan yang terjadi dalam proses administrasi publik menuntut banyak hal lain juga turut berubah. (Rina, 2013: 71).

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapat pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. (Prianto, 2006: 22). Terselenggaranya pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. "Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia." (Dwiyanto, 2003: 7).

Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Kondisi birokrasi di Indonesia masih terdapat banyak kekurangan. Posisi ini menjadi sebuah indikasi bahwa birokrasi pemerintah gagal dalam memberikan pelayanan publik. Kegagalan ini menyebabkan, pemerintah kurang mendapat legitimasi dari masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Kusumasari, Kegagalan birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik tidak hanya melemahkan legitimasi pemerintah di mata publik, tapi juga berdampak pada hal yang lebih

luas yaitu ketidakpercayaan pihak swasta dan pihak asing untuk menanamkan investasi di suatu daerah. Hal ini dikarenakan adanya ketidakpastian pelayanan publik. (Kusumasari 2005:87)

Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi (konten) pada prinsipnya harus memuat inovasi baru. Konsep inovasi sebagai basis keunggulan bersaing merupakan konsep yang lebih akrab dibahas dan dikembangkan disektor bisnis pada dekade terakhir ini. ‘Kajian Inovasi dikembangkan seiring dengan upaya menjaga dan mengembangkan kemampuan bersaing (*competitive advantage*) sebuah organisasi.’ (Muluk 2008 : 37) Kemampuan ini dianggap penting untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi. Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong untuk terciptanya pelayanan inovatif. Pelayanan inovatif dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik, dimana inovasi pelayanan publik merupakan hal yang dapat diwujudkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi, menurut Rogers adalah “*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived*” (sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baaru oleh individu satu unit lainnya). (Everret 2003 : 12).

“Inovasi digunakan sebagai tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance*, yang mengiiringi organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi” (Farida 2012: 23). Selain itu, ada beberapa alasan yang

menjadi latarbelakang mengapa diperlukan adanya inovasi disektor publik antara lain : (Farida 2012; 24)

1. Banyaknya teknik-teknik manajemen yang berfokus pada *Just in time*, *supply chain management*, *outsourcing*, dan *total quality atau business process re-engineering* yang dipakai oleh berbagai perusahaan medium maupun besar untuk bertahan dan bersaing satusama lain. Namun hanya sedikit yang berani untuk keluar dari *mainstream* dan menciptakan terobosan-terobosan baru.
2. Teknik-teknik manajemen tradisional diatas juga menggiring organisasi paada pola *rigiditas* dan *infleksibilitas*.
3. Dampak dari inovasi dapat dirasakan dan terlihat pada kinerja dan keuntungan organisasi di level *bottom line*.

Inovasi pelayanan publik yang berhasil, merupakan hasil kreasi dan implementasi dari sebuah proses, produk layanan dan metode pelayanan yang baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil.

Kabupaten Majene merupakan salah satu kabupaten yang menjadi sasaran pengembangan di wilayah Propinsi Sulawesi Barat. Pertumbuhan ekonomi yang tinggi melebihi persentase pertumbuhan penduduk akan mampu meningkatkan kesejahteraan penduduk, yang ditandai dengan semakin tingginya pendapatan perkapita masyarakat. Sarana dan prasarana transportasi sangat diperlukan untuk menunjang pertumbuhan ekonomi, tentunya dengan tuntutan bahwa fasilitas transportasi dengan segala pendukungnya haruslah terjangkau dan segala arah.

Disamping itu pertumbuhan sektor transportasi yang tinggi akan rnerangsang peningkatan pembangunan ekonomi, karena diantara keduanya mempunyai hubungan kausal yang positif. Contoh inovasi dalam bidang pelayanan transportasi adalah dengan adanya bus sekolah yang menjemput siswa ke sekolah. Di samping itu adanya halte bus di tiap kelurahan/desa memudahkan masyarakat untuk mencari tempat teduh dalam menggunakan akomodasi transportasi umum secara massal.

Besarnya potensi tersebut akan sangat disayangkan apabila tidak dimanfaatkan secara maksimal. Maka dari itu Pemerintah Kabupaten Majene berusaha meningkatkan pelayanan, khususnya dalam bidang pelayanan publik. Pencapaian tujuan organisasi ini tentu perlu memanfaatkan seluruh sumber daya yang dimiliki organisasi, khususnya sumber daya manusia yang memiliki tugas, wewenang dan tanggungjawab yang dijalankannya. Keberadaan sumber daya manusia merupakan unsur vital yang senantiasa ada di dalam setiap organisasi. Pelaksanaan suatu pekerjaan akan berjalan dengan baik atau tidak sangat bergantung pada sumber daya manusianya. Dikarenakan organisasi sangat erat kaitannya dengan sumber daya manusianya, maka pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi sangat penting. Sebab, sumber daya manusia yang kemudian akan bekerja membuat tujuan, mengadakan inovasi, dan mencapai tujuan organisasi.

Begitu pula halnya dengan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene sebagai salah satu organisasi publik yang pencapaian tujuan organisasi ditentukan oleh besarnya kontribusi sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisai.

Kedudukan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene merupakan unsur pelayanan terhadap pemerintah Kabupaten Majene yang dipimpin oleh seorang sekretaris yang secara teknis operasional berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada bupati. Dengan adanya inovasi diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memberikan manfaat kepada masyarakat secara umum.

Kehadiran *E-Government* berfungsi sebagai wadah bagi masyarakat agar dapat dengan mudah menjangkau dan memperoleh informasi yang dibutuhkan, serta berpartisipasi untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik pada semua aspek pembangunan dengan cara menyampaikan atau melaporkan kurang baik dan tidak efektifitasnya pelayanan oleh pegawai atau pejabat SKPD atau unit Kerja Pemerintah Kabupaten Pinrang. Dengan menerapkan sistem berbasis *on-line* dan didukung perangkat teknologi modern. Kepentingan warga masyarakat pinrang akan disediakan dan dilayani dengan baik dengan cara yang sederhana, mudah dan efektif. *E-Government* merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara Pemerintah dengan pihak-pihak lain baik kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan.

Implementasi *E-Government* dalam penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparancy*) dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Bentuk layanan sederhana lainnya, *E-Government* dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi baik intern di kalangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) maupun komunikasi interaktif dengan masyarakat melalui media *e-mail*, *chatting* atau *teleconperence*. Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kemaslahatan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik.

Pada tahun 2008, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik sebagai salah satu produk hukum Indonesia yang dikeluarkan dalam memberikan kewajiban kepada setiap setiap badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik kecuali beberapa informasi tertentu. undang-undang ini bertujuan untuk menjamin hak warga Negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan publik, serta mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta

memperluas rentang kendali. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *E-Government*.

Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan INPRES no. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *E-Government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Secara ringkas tujuan *E-Government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi tentu pernah mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Hal di atas akan memunculkan bentuk ketidakpuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Bentuk ketidakpuasan masyarakat tersebut sering dijumpai pada setiap daerah maupun kota, salah satunya adalah keluhan yang ditujukan pada pemerintah Kabupaten Majene. Berbagai macam permasalahan mengenai pelayanan publik, seperti pelayanan perijinan, permasalahan pembangunan, masih sering terjadi dilingkungan wilayah Kabupaten Majene. Seiring dengan kondisi tersebut masyarakat juga kesulitan dalam hal penyampaian pengaduan atau aspirasinya yang berupa kritik dan saran terhadap instansi yang bersangkutan.

Setiap warga masyarakat dijamin haknya oleh Undang-Undang untuk mendapatkan informasi dan pelayanan terbaik. Ketersediaan informasi akan membantu meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) pada semua tingkatan mulai dari pedesaan hingga perkotaan, sehingga melahirkan SDM yang berwawasan baik, produktif dan kompetitif. Pelayanan terbaik bagi publik akan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang bersih dan kondusif khususnya dalam pelaksanaan aktivitas ekonomi warga masyarakat, pembangunan sarana dan prasarana transportasi, sanitasi dan kesehatan, pendidikan, energi, pariwisata, serta administrasi dan kependudukan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene?
2. Faktor-faktor apakah yang Mempengaruhi pengembangan *E-Government* Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi pengembangan *E-Government* Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Diperolehnya informasi dan gambaran yang obyektif mengenai inovasi pelayanan publik terutama inovasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene yang dapat digunakan sebagai bahan pengembangan Ilmu Administrasi Negara serta sebagai informasi bagi penelitian serupa di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini dapat pula memberikan kontribusi yang cukup bermanfaat bagi Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dan juga instansi-instansi terkait untuk dapat terus meningkatkan kinerjanya dalam konteks pelayanan publik yang baik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP

A. Konsep *Good Governance*

1. Pengertian *Good Governance*

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 (Hetifa, 2003: 25).

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.

2. Ciri-Ciri *Good Governance*

Dalam dokumen kebijakan united nation development programme (UNDP) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu:

- a. Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil.
- b. Menjamin adanya supremasi hukum.
- c. Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.
- d. Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan (Hetifa, 2004: 13).

Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis saat ini adalah pemerintahan yang menekankan pada pentingnya membangun proses pengambilan keputusan publik yang sensitif terhadap suara-suara komunitas. Yang artinya, proses pengambilan keputusan bersifat hirarki berubah menjadi pengambilan keputusan dengan adil seluruh *stakeholder*.

3. Prinsip-Prinsip *Good Governance*

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* (Rosyada, 2000: 23) yaitu:

- a. Partisipasi (*Participation*). Partisipasi 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.
- b. 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.

- c. *Transparansi (Transparency)*. Persoalan pada saat ini adalah kurangnya keterbukaan supervisor kepada para staf-stafnya atas segala hal yang terjadi, dimana salah satu dapat menimbulkan perkecokan 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.
- d. *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.
- e. *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.

- f. 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.
- g. Efektifitas dan efisien. 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 rasionalisasi untuk memenuhi kebutuhan yang ada di lembaga. Di mana efektifitas dan efisien dalam proses pendidikan, akan mampu memberikan kualitas yang memuaskan.
- h. Akuntabilitas. Asas 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.

Visi Strategi (*Strategic Vision*). 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. Disinilah diperlukan strategi-strategi jitu untuk menangani perubahan yang ada.

B. Konsep Pengembangan

Media merupakan salah satu bentuk alat bantu yang digunakan untuk meningkatkan dan memudahkan kinerja. Tuntutan terhadap kemajuan teknologi mengharuskan adanya pengembangan. Inovasi terhadap suatu media selalu dilakukan guna mendapatkan kualitas yang lebih baik.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 Pengembangan adalah kegiatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan memanfaatkan kaidah dan teori ilmu pengetahuan yang telah terbukti kebenarannya untuk meningkatkan fungsi, manfaat, dan aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada, atau menghasilkan teknologi baru. Pengembangan secara umum berarti pola pertumbuhan, perubahan secara perlahan (*evolution*) dan perubahan secara bertahap.

Menurut Seels & Richey (Alim Sumarno, 2012) pengembangan berarti proses menterjemahkan atau menjabarkan spesifikasi rancangan kedalam bentuk fitur fisik. Pengembangan secara khusus berarti proses menghasilkan bahan-bahan pembelajaran. Sedangkan menurut Tessmer dan Richey (Alim Sumarno, 2012) pengembangan memusatkan perhatiannya tidak hanya pada analisis kebutuhan, tetapi juga isu-isu luas tentang analisis awal-akhir, seperti analisis kontekstual. Pengembangan bertujuan untuk menghasilkan produk berdasarkan temuan-temuan uji lapangan.

Pada hakikatnya pengembangan adalah upaya pendidikan baik formal maupun non formal yang dilaksanakan secara sadar, berencana, terarah, teratur dan bertanggung jawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, mengembangkan suatu dasar kepribadian yang seimbang, utuh, selaras, pengetahuan, keterampilan sesuai dengan bakat, keinginan serta kemampuan-kemampuan, sebagai bekal atas prakarsa sendiri untuk menambah, meningkatkan, mengembangkan diri ke arah tercapainya martabat, mutu dan kemampuan manusiawi yang optimal serta pribadi mandiri (Iskandar Wiryokusumo, 2011).

Dari pendapat para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengembangan merupakan suatu usaha yang dilakukan secara sadar, terencana, terarah untuk membuat atau memperbaiki, sehingga menjadi produk yang semakin bermanfaat untuk meningkatkan kualitas sebagai upaya untuk menciptakan mutu yang lebih baik.

C. Electronic Government

1. Pengertian *Electronic Government*

E-Government merupakan kependekan dari *Electronic Government*. *E-Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang

berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Menurut Indrajit (2002:36) *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).

Indrajit (2002:1) mengatakan, berbeda dengan definisi *E-Commerce* maupun *E-Business* yang cenderung universal, *E-Government* sering digambarkan atau dideskripsikan secara cukup beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Hal ini disebabkan karena berbagai hal:

- a. Walaupun sebagai sebuah konsep *E-Government* memiliki prinsip – prinsip dasar yang universal, namun karena setiap negara memiliki skenario implementasi atau penerapannya yang berbeda, maka definisi dari ruang lingkup *E-Government* pun menjadi beraneka ragam;
- b. Spektrum implementasi aplikasi *E-Government* sangatlah lebar mengingat sedemikian banyaknya tugas dan tanggung jawab pemerintah sebuah negara yang berfungsi untuk mengatur masyarakatnya melalui berbagai jenis interaksi dan transaksi;

- c. Pengertian dan penerapan *E-Government* di sebuah negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal baik secara makro maupun mikro dari negara yang bersangkutan, sehingga pemahamannya teramat sangat ditentukan oleh sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi, dari negara yang bersangkutan; dan
- d. Visi, misi, strategi pembangunan sebuah negara yang sangat unik mengakibatkan terjadinya beragam pendekatan dan skenario dalam proses pengembangan bangsa sehingga berpengaruh terhadap penyusunan prioritas pengembangan bangsa.

Dalam Jurnal Administrasi Negara (2006:18) mengatakan bahwa aplikasi teknologi *E-Government* adalah respon terhadap perubahan lingkungan strategik yang menuntut adanya perubahan administrasi publik yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Secara perlahan namun tidak menghilangkan batas-batas negara dan peradaban bangsa yang sebelumnya bersifat homogen dan monopolistik bergeser kearah sesuatu yang heterogen dan demokratis. Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Budi Rianto dkk (2012:39) mengatakan sedikitnya ada empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu :

- a. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
- b. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
- c. Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
- d. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS ataupun *teleconference*.

Selain itu, untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *E-government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan menurut Inpres RI No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yaitu :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom. Dalam Jurnal Administrasi Negara (2006:19) dijelaskan bahwa *E-government* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai beberapa tujuan dan kebutuhan akan :
 - 1) Meningkatkan efisiensi dan *cost-effectiveness* dari pemerintah;
 - 2) Memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik;
 - 3) Menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas;
 - 4) Menjadikan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggung jawab dan transparan kepada masyarakat.

Menurut Indrajit (2002:5) manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Governance*.

- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara 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.

Sedangkan menurut Tjahjanto dalam Salam (2004:254), manfaat terpenting dari implementasi *e-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain itu, akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses dan teknologi informasi bisa terjadi pula pemerintahan yang lebih baik.

2. Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*

Dalam lampiran Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dengan mempertimbangkan kondisi saat

ini, pencapaian tujuan strategis *e-government* perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan erat yaitu sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi keseluruhan wilayah Negara. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah. Standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-government*.
- e. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia. Baik pemerintah maupun masyarakat.
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur dalam pengembangan *e-government*, dapat

dilaksanakan dengan empat tingkatan, yaitu: persiapan, pematangan, pematapan dan pemanfaatan

D. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang

terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Menurut Moenir (2006:197) agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang dilayaninya maka aparat pelayanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu (a) tingkah laku yang sopan; (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahtamahan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma

yang mereka miliki”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah :

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) menyatakan pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

a. **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia 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.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.

2) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

3) Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

4) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5) Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

7) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8) Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

11) Jumlah pelaksana. Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- 14) Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

5. Jenis- jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

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/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) 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. Dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat tiba kendaraan, Surat kehilangan, Kartu Sidik Jari, Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah 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 oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :

- a. *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;

- b. *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- c. *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- d. *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- e. *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- b. Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- d. Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

e. Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
- 2) Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
- 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
- 4) Menimbulkan rasa kenyamanan;
- 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

6. Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut Moenir (2002: 8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas

harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikanya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agr masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

7. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain :

- a. Faktor kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh

suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

c. Faktor organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d. Faktor pendapatan Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor kemampuan Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f. Faktor sarana pelayanan Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum misalnya Polri, Kejaksaan, Kehakiman dan sebagainya.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah:

- a. Pembagian kerja yang kurang jelas,
- b. Adanya hierarki jabatan,
- c. Adanya pengaturan sitem yang konsisten,
- d. Prinsip formalistic impersonality,
- e. Penempatan berdasarkan karier,
- f. Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan

membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan efektivitas dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai

penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi 28 memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

9. Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki

hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik, sedangkan menurut Gronroos (Ratminto, 2005: 2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk

memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi.
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan

memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat efektivitas kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (Responsivitas). Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
- b. *Responsibility* (Responsibilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuanketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* (Akuntabilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi :

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empaty*)

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010: 106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. Kesiediaan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g. Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- h. Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan.

Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

- i. Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005: 261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- a. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcomerelated criteria*).

- b. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- c. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
- d. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- e. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- f. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan

yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan dan pelanggan. Menurut Wolkins (Saleh, 2010: 105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

- a. Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- b. Pendidikan. Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik

implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

- c. **Perencanaan Strategik.** Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d. **Review.** Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terusmenerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
- e. **Komunikasi.** Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
- f. **Total Human Reward.** *Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

E. Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan

kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

2. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupioyadi (2006: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

- e. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Penelitian mengenai *Customer – Perceived Quality* pada industri jasa oleh Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam Rangkuti (2003: 22), mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap

kualitas jasa, kurangnya sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.

- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidak mauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut TjahyaSupriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang

dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada public tersebut.

Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Menurut Putra Fadillah (2001: 67), kehadiran organisasi publik adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan publik. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan berhasil apabila ia mampu mewujudkan apa yang menjadi tugas dan fungsi utama dari organisasi yang bersangkutan. Untuk

itu maka, organisasi maupun karyawan yang melaksanakan suatu kegiatan harus selalu berorientasi dan berkonsentrasi terhadap apa yang menjadi tugasnya. Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat).

F. Penelitian Terdahulu

Renda Aktiva Oktariyanda (2014) dengan judul “Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Mencapai Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pelaksanaan pelayanan IMB pada BPPT Kabupaten Sidorejo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPPT Kabupaten Sidorejo pada pelaksanaan pelayanan IMB dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi kualitas pelayanan publik, seperti SDM dan sarana prasarana.

Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Aktiva (2014) terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti dan juga terletak dari fokus penelitian, dimana Aktiva (2014) memfokuskan penelitian pada dimensi kualitas pelayanan publik, sedangkan penulis memfokuskan pada indikator pelayanan publik menurut Adrian Sutedi (2011; 29-30).

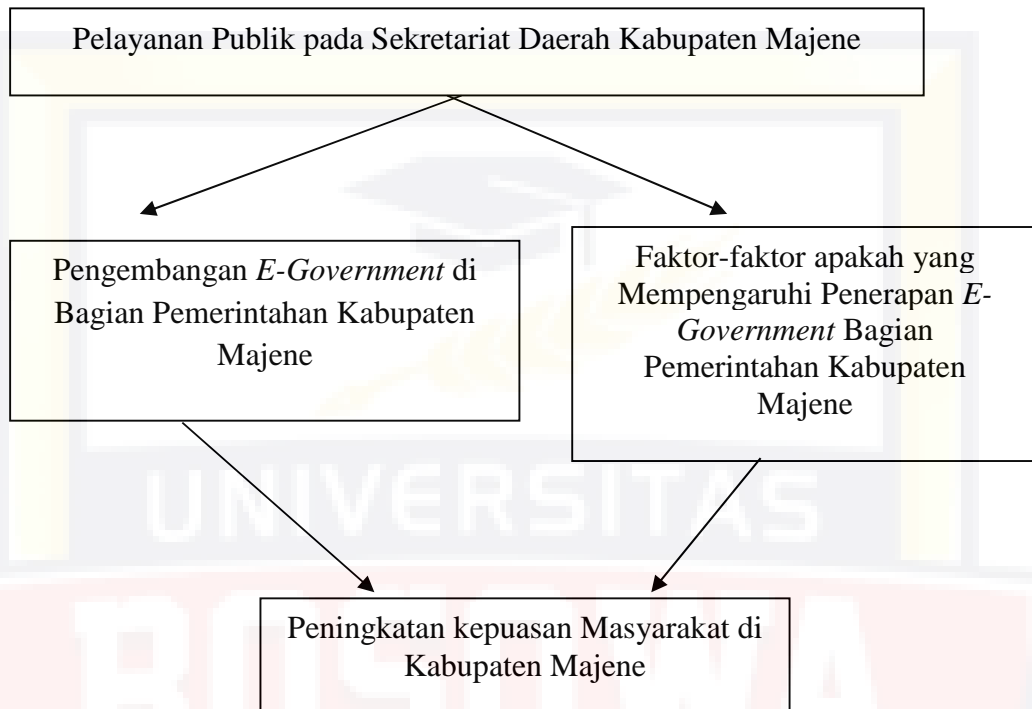
Mohamad Adriani (2015) dengan judul Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Oleh Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lombok Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan pemberian IMB oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah, untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelayanan IMB oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah dan untuk menganalisis upaya yang dilakukan dalam pelayanan pemberian IMB di KPPT Kabupaten Lombok Tengah. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan IMB oleh KPPT Kabupaten Lombok Tengah mencakup 1) akuntabilitas pelayanan, memberi pertanggungjawaban pada publik, dengan lebih mengutamakan pelayanan prima untuk memuaskan masyarakat serta memberikan pelayanan cepat tepat, dan akuntabel. 2) Responsivitas pelayanan, kemampuan organisasi publik mengenali kebutuhan masyarakat masih relatif kurang. 3) Efisiensi pelayanan IMB belum dapat berjalan secara efektif karena belum sesuai dengan standar pelayanan. 4) Fasilitas fisik keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan perizinan terpadu ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan aparatur dengan segala dukungan fasilitas fisik.

Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Adriani (2015) terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti dan juga terletak dari fokus penelitian, dimana Adriani (2015) memfokuskan penelitian pada akuntabilitas, responsif, efisiensi dan fasilitas, sedangkan penulis memfokuskan pada indikator pelayanan publik menurut Adrian Sutedi (2011; 29-30).

G. Kerangka Konsep

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 Pengembangan adalah kegiatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan memanfaatkan kaidah dan teori ilmu pengetahuan yang telah terbukti kebenarannya untuk meningkatkan fungsi, manfaat, dan aplikasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada, atau menghasilkan teknologi baru. Pengembangan secara umum berarti pola pertumbuhan, perubahan secara perlahan (*evolution*) dan perubahan secara bertahap.

Menurut Seels & Richey (Alim Sumarno, 2012) pengembangan berarti proses menterjemahkan atau menjabarkan spesifikasi rancangan kedalam bentuk fitur fisik. Pengembangan secara khusus berarti proses menghasilkan bahan-bahan pembelajaran. Sedangkan menurut Tessmer dan Richey (Alim Sumarno, 2012) pengembangan memusatkan perhatiannya tidak hanya pada analisis kebutuhan, tetapi juga isu-isu luas tentang analisis awal-akhir, seperti analisis kontekstual. Pengembangan bertujuan untuk menghasilkan produk berdasarkan temuan-temuan uji lapangan. Secara umum, kerangka konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis metode deskriptif analitis, karena metode ini digunakan untuk meneliti kejadian-kejadian yang sedang berlangsung dan berhubungan dengan kondisi pada masa sekarang. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai inovasi pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

B. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Oktober – November 2018.

2. Jadwal Penelitian

Proposal penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan Oktober sampai dengan November 2018. Adapun jadwal kegiatan pokok adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Minggu Ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Persiapan pengajuan judul												
2	Konsultasi Judul												
3	Pengajuan judul												
4	Penerbitan SK Judul dan pembimbing												
5	Penyusunan proposal												
6	Bimbingan penulisan tesis												
7	Seminar Proposal												
8	Penentuan Sampel												
9	Pengumpulan Data												
10	Analisis Data												
11	Penyusunan Draf Laporan												
12	Pelaksanaan Seminar Hasil Penelitian												
13	Penyempurnaan Laporan Penelitian												
14	Pelaksanaan Ujian Tesis												
15	Penggandaan Laporan Penelitian												

C. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data lapangan, khususnya data primer dan sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan:

1. Data primer diperoleh untuk teknik-teknik: Observasi lapangan, wawancara terstruktur dan wawancara terbuka. Data yang dibutuhkan adalah data real yang diperoleh dari informan penelitian.
2. Data sekunder adalah data pendukung dari informasi yang diperoleh oleh informan penelitian melalui penelusuran literatur/pustaka, laporan-laporan

pelaksanaan hasil-hasil penelitian terdahulu maupun tulisan-tulisan lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta dokumentasi.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam tradisi penelitian kualitatif adalah manusia/orang yakni peneliti sendiri dengan menggunakan alat bantu berupa catatan, tape recorder, dan tustel (camera). Catatan, tape recorder, dan tustel hanya digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, sebagai instrumen penelitian, peneliti melakukan pemahaman makna data yang peneliti peroleh di lapangan. Jadi, instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah orang/manusia sedangkan alat bantu seperti catatan dan lainnya hanya merupakan “senjata” pelengkap. Karena peneliti sebagai instrumen dalam penelitian ini, maka peneliti mempersiapkan diri dengan mencari senjata yang tepat, sehingga dengan menggunakan senjata itu peneliti dapat mengolah data menjadi informasi yang bermakna. Sebagai instrumen penelitian, maka peneliti:

1. Telah mempersiapkan rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian, menjajaki dan menilai fisik lapangan, menentukan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian dan menyiapkan diri untuk beradaptasi dengan suasana kehidupan subjek penelitian. Inilah yang peneliti sebut dengan tahap pra lapangan.
2. Terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data/informasi melalui wawancara dan observasi serta studi dokumentasi dengan menggunakan “senjata” yang telah disiapkan seperti catatan, rekaman (tape recorder) dan bila perlu kamera untuk mengabadikan semua kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian.

Berkenaan dengan alat “senjata” dalam penelitian, Sugiyono (2005: 81-82) mengatakan bahwa alat bantu berguna agar hasil wawancara dapat terekam dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut:

- a. Buku catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data. Sekarang sudah banyak komputer yang kecil, *notebook* yang dapat digunakan untuk membantu mencatat data hasil wawancara.
- b. Tape recorder: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan tape recorder dalam wawancara perlu memberi tahu kepada informan apakah dibolehkan atau tidak.
- c. Kamera: untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data. Dengan adanya foto ini, maka dapat meningkatkan keabsahan penelitian akan lebih terjamin, karena peneliti betul-betul melakukan pengumpulan data.
- d. Setelah data terkumpul peneliti melakukan *editing*, *reduksi* dan *klasifikasi* data, sekaligus melakukan perumusan kategori, memberikan *interpretasi* dan memberikan *eksplanasi* untuk menjawab masalah penelitian.

E. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik purposive Sampling. Menurut Nastun (2001) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cermat sehingga relevan dengan desain penelitian, dalam hal ini dengan menentukan beberapa informan dengan krateria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan dianggap mengetahui serta mampu memberikan keterangan tentang

masalah yang yang diteliti, untuk mendapatkan data empiris maka beberapa pihak yang menjadi informan adalah:

1. Kepala Sekretariat Daerah yang berjumlah 1 orang.
2. Pegawai pada Sekretariat Daerah yang berjumlah 4 orang.
3. Masyarakat yang berjumlah 5 orang.

Jumlah total informan pada penelitian ini adalah 10 orang. Penentuan informan ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup memadai berkaitan dengan keterlibatan mereka secara langsung dalam kegiatan.

F. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung berupa inovasi *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan inovasi pelayanan publik Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan

menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan..

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan data penunjang tentang pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene yang berupa sarana prasarana serta tingkah laku dari pegawai. Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung terhadap inovasi pelayanan publik Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

3. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai sumber data lainnya yang bersifat melengkapi data utama yang relevan dengan masalah penelitian, antara lain meliputi: foto=foto kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, kondisi fasilitas pelayanan dan hasil rapat yang berkaitan dengan Inovasi *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene. Data ini dipergunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa.

G. Metode Analisis Data

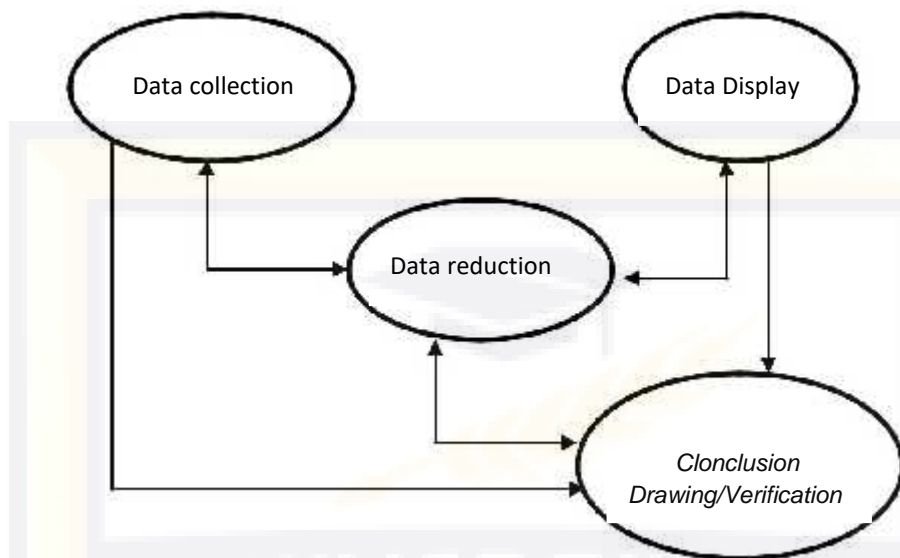
Penganalisaan data dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan pendekatan induktif konstektual yaitu memulai dari informasi-informasi empirik

yang diperoleh kemudian dibangun konsep-konsep kearah pengembangan suatu teori substansi, teori yang bertolak dari data dan cerna dengan pengalaman lalu.

Informasi yang dikumpul diidentifikasi menjadi konsep-konsep, selanjutnya disusun menjadi proposisi-proposisi. Tipe dasar proposisi pada dasarnya ada dua yaitu generalisasi empirik dan hipotesis dikembangkan dari perbandingan data empiris dengan hasil-hasil penelitian atau teori lain yang relevan.

Selama di lapangan dilakukan observasi dan wawancara, dalam observasi dikembangkan item-item yang perlu diobservasi walaupun sudah ada pedoman observasi, namun tidak menutup kemungkinan ada hal-hal lain yang belum termasuk dalam pedoman akan tetapi diperlukan untuk dijadikan data penelitian. Wawancara berpedoman pada butir-butir pertanyaan yang ada dikembangkan saat berdiskusi dengan informan.

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman sebagai teknik analisis data kualitatif, dimana analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014: 91) mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing verification. Model interaktif ditunjukkan dalam gambar berikut:



Gambar 3.1
Komponen Analisis Data Miles and Huberman
Dalam Sugiyono (2014:92)

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai macam teknik seperti melalui wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi dari subyek dan obyek penelitian yang terkait dengan inovasi pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data atau Pengolahan Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci dimana semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, rumit dan kompleks. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan

gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk peneliti melakukan pengumpulan data jika selanjutnya diperlukan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori flowchart dan sebagainya. Mile and Huberman (Sugiyono, 2014: 94) mengemukakan bahwa dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks narasi. Dengan mendisplay data maka akan dengan mudah untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya dengan apa yang dipahami.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Pemaparan dan Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpul data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan awal yang didukung dengan adanya bukti yang valid dan konsistensi data peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan yang kausal, hipotesis atau teori Sugiyono

(2014: 99). Dalam konteks ini kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah data disajikan agar dapat diketahui hasil akhir dari penelitian.

H. Triangulasi

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong, 2004:330).

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

Denzin (Moleong, 2004: 332), membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain. Model triangulasi diajukan untuk menghilangkan dikotomi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif sehingga benar-benar ditemukan teori yang tepat. Murti (2006) menyatakan bahwa tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset. Dengan demikian triangulasi memiliki arti penting dalam menjembatani dikotomi riset kualitatif dan kuantitatif, sedangkan menurut Yin (2003) menyatakan bahwa pengumpulan data triangulasi (triangulation) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Tentang Kabupaten Majene

Kabupaten Majene merupakan salah satu dari 6 kabupaten dalam wilayah Propinsi Sulawesi Barat yang terletak di pesisir pantai barat Propinsi Sulawesi Barat memanjang dari Selatan ke Utara. Letak geografis Kabupaten Majene berada pada antara 20 38' 45"-30 38' 15" Lintang Selatan dan antara 118 04' 45"-119 04' 45" Bujur Timur, dengan jarak ke ibu kota Propinsi Sulawesi Barat (Kota Mamuju) kurang lebih 146 km. Luas wilayah Kabupaten Majene adalah 947,84 km² atau 5,6% dari luas Propinsi Sulawesi Barat yang secara administratif berbatasan dengan wilayah-wilayah kabupaten Mamuju di sebelah Utara, kabupaten Polewali Mandar dan kabupaten Mamasa di sebelah Timur, Teluk Mandar di sebelah Selatan dan selat Makassar di sebelah Barat.

Kabupaten Majene terdiri atas 8 kecamatan dan 82 desa/kelurahan. Adapun kecamatan-kecamatan tersebut adalah Kecamatan Banggae, Kecamatan Banggae Timur, Kecamatan Pamboang, Kecamatan Sendana, Kecamatan Tammerodo Sendana, Kecamatan Tuboendana, Kecamatan Malunda dan Kecamatan Ulumanda.

Kecamatan Banggae dan Banggae Timur adalah dua kecamatan dengan luas wilayah terkecil dengan luas wilayah masing-masing 25,15 km² atau 2,65% untuk kecamatan Banggae dan 3,17% dari luas total wilayah Kabupaten Majene

untuk kecamatan Banggae Timur. Kecamatan Uluman dan merupakan wilayah kecamatan terluas disbanding dengan luas wilayah kecamatan lainnya yakni; 456,06 km² atau 48,10%, kemudian Kecamatan Malunda dengan luas wilayah 187,85 Km² atau 19,81%.

Berdasarkan klasifikasi bentanglahan, Kecamatan Banggae dan Banggae Timur merupakan wilayah yang relative lebih datar sementara wilayah kecamatan lainnya lebih dominan berupa wilayah berbukit dan pegunungan. Klasifikasi wilayah menurut kelas ketinggian tempat dari permukaan laut, wilayah Kabupaten Majene berada pada kelas ketinggian 100 – 500 m dpl mencapai 38,7% luas wilayah kabupaten dan yang berada pada ketinggian 500 – 1000 m dpl mencapai 35,98%.

Menurut catatan Stasiun Meteorologi dan Geofisika, kondisi iklim di Kabupaten Majene sekitarnya sepanjang tahun 2013 sekitar 27,60 C, dengan suhu minimum 24,30 dan suhu maksimum 33,30 C, dengan kelembaban udara berkisar antara 75 persen sampai 82 persen atau rata-rata kelembaban udara berkisar 79 persen. Curah hujan di Kabupaten Majene tertinggi pada bulan Mei sebesar 224,9 mm kubik dengan hari hujan 10. Sedangkan curah hujan terendah terjadi pada bulan September sebesar 10,1 mm kubik dengan jumlah hari hujan 5.

Jumlah penduduk Kabupaten Majene adalah 169.072 jiwa dalam 34.015 rumah tangga dengan kepadatan 178 orang/km². Tingkat pertumbuhan penduduk Kabupaten Majene adalah 1,28%. Jumlah Angkatan Kerja adalah 75.023 orang (70.890 orang bekerja dan 4.188 orang pengangguran) dan 35.747 orang non-Angkatan Kerja (11.249 orang bersekolah; 18.833 orang mengurus rumah-tangga

dan 5.665 orang berkegiatan lain-lain). Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja(TPAK): 67,73% dan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT): 5,51% serta Indeks Pembangunan Manusia: 64,80.

2. Gambaran Umum Tentang Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Secretariat Daerah Kabupaten Majene merupakan salah satu perangkat pemerintah yang membantu bupati. Secretariat Daerah (SETDA) adalah unsur pembantu pimpinan pemerintah daerah, yang dipimpin oleh sekretaris daerah. Sekretaris daerah bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintah, administrative, organisasi dan tata laksana, serta memberikan pelayanan administratif kepada seluruh perangkat daerah. Dibantu oleh beberapa asisten untuk menangani urusan-urusan seperti Asisten Bidang Administrasi dan Umum, Asisten Bidang Pemerintahan dan Asisten Bidang Ekonomi dan Pembangunan yang selanjutnya membawahi bagian-bagiannya masing-masing.

3. Deskripsi Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene

Bagian Pemerintahan, dipimpin oleh seorang kepala bagian mempunyai tugas pokok membantu asisten bidang dalam menyiapkan, menghimpun dan mengolah serta melaksanakan kegiatan di bidang pemerintahan.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Kepala Bagian Pemerintahan mempunyai fungsi membantu mengkoordinir dan/atau memfasilitasi kegiatan di bidang pemerintahan, meliputi:

- a. Pengumpulan bahan pembinaan koordinasi perangkat daerah;
- b. Penyelenggaraan pemerintahan dan menyusun rencana program dan petunjuk teknis pembinaan dan pengamanan prasarana fisik pemerintahan;
- c. Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis penyelenggaraan pemerintahan umum;
- d. penyiapan bahan penyusunan rencana dan program penyelenggaraan administrasi Pemerintahan umum dan penyelenggaraan kewenangan di bidang pertanahan;
- e. Perencanaan, pemberian petunjuk teknis dan pembinaan pelayanan administrasi bidang pertanahan yang menjadi kewenangannya;
- f. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberi saran pertimbangan kepada atasan sesuai bidang tugasnya;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya.

Bagian Pemerintahan terdiri dari :

- a. Sub Bagian Pemerintahan Umum;
- b. Sub Bagian Bina Wilayah;
- c. Sub Bagian Otonomi Daerah.

Sub Bagian dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala bagian pemerintahan.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Kepala Sub Bagian Pemerintahan Umum mempunyai fungsi membantu melaksanakan kegiatan di bidang pemerintahan, meliputi:

- a. Penyiapan bahan dalam perumusan kebijakan bidang pemerintahan umum;
- b. Penyiapan bahan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dalam proses perencanaan, monitoring dan evaluasi bidang pemerintahan umum;
- c. Penyiapan bahan penyusunan laporan bidang pemerintahan umum;
- d. Pelayanan administrasi di bidang pemerintahan umum; dan
- e. Penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas dan memberi saran pertimbangan kepada atasan sesuai bidang tugasnya;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya.

Kepala Sub bagian Bina Wilayah mempunyai tugas pokok membantu kepala bagian Pemerintahan dalam menyiapkan, menghimpun dan mengolah serta melaksanakan kegiatan di bidang Bina Wilayah.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Kepala Sub bagian Bina Wilayah mempunyai fungsi membantu melaksanakan kegiatan di bidang pemerintahan, meliputi :

- a. Menyusun Program Kerja Sub Bagian Bina Wilayah untuk acuan pelaksanaan tugas;
- b. Menganalisis penataan dan penetapan batas wilayah pemekaran;
- c. Memfasilitasi dan melakukan pembinaan penyelesaian sengketa batas wilayah;
- d. Menyiapkan bahan penentuan dan penetapan batas wilayah;
- e. Menerima, mensistematiskan, menganalisa dan mengevaluasi laporan-laporan tentang penyelenggaraan Pemerintahan dari Kecamatan dan Kelurahan;

- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Pemerintahan sesuai dengan bidang tugasnya.

Kepala Sub Bagian Otonomi Daerah, mempunyai tugas pokok membantu kepala bagian Pemerintahan dalam menyiapkan, menghimpun dan mengolah serta melaksanakan kegiatan di bidang otonomi daerah.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Kepala Sub Bagian Otonomi Daerah mempunyai fungsi membantu melaksanakan kegiatan di bidang pemerintahan, meliputi :

- a. Menyusun Program Kerja Sub Bagian Otonomi Daerah untuk acuan pelaksanaan tugas;
- b. Mempersiapkan petunjuk pelaksanaan teknis Penyelenggaraan Pemerintahan di Kecamatan dalam rangka Otonomi Daerah;
- c. Melakukan Pembinaan, Sosialisasi, Bimbingan, Konsultasi, Supervisi, Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi serta Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan;
- d. Melakukan harmonisasi Peraturan Daerah dengan Peraturan Perundang-Undangan yang lebih tinggi;
- e. Mempersiapkan, membentuk, menghapus, merubah batas, merubah nama Daerah dan Kecamatan serta memindah, penggabungan daerah, merubah nama Ibu Kota Daerah dan Kecamatan;
- f. Memfasilitasi Dewan Pertimbangan Otonomi Daerah (DPO) dan Hubungan Antar Lembaga (HAL).

B. Temuan Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan tentang penerapan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi dan wawancara dengan informan-informan terpilih yang berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene dan faktor-faktor yang menghambat penerapan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene, maka peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap informan yang terpilih terkait pengembangan *E-Government* yaitu: kepala bagian pemerintahan, kepala bidang pemerintahan umum, kepala bidang bina wilayah, kepala bidang otonomi daerah, Operator SKPD terkait, Masyarakat. Adapun hasil tentang pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene akan diuraikan sebagai berikut :

1. Pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene

E-Government di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene merupakan suatu system aplikasi yang dapat digunakan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi.

Berikut adalah hasil wawancara Kepala bagian pemerintahan Kabupaten Majene:

“e-government merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah sebagai akses kepada masyarakat secara cepat untuk menyampaikan pengaduan dan informasi yang dialami oleh masyarakat sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan informasi dan pengaduan. Dalam hal ini masyarakat dapat mengakses dengan menggunakan Teknologi yang berbasis online”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Desember 2018)

Hal senada diungkapkan oleh Kepala bidang pemerintahan umum sebagai berikut:

“karena adanya beberapa pengaduan yang masuk maka untuk mengantisipasi itu kita membuat wadah sebagai tempat untuk menampung permasalahan masyarakat dengan begitu maka pemerintah lebih mudah untuk menanggapi dan langsung merespon dengan ketentuan waktu 1 x 24 jam. e-government merupakan wadah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, sehingga masyarakat yang mempunyai permasalahan atau kendala bisa melalui e-government”. (hasil wawancara pada tanggal 18 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *E-Government* yang ada di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene merupakan suatu wadah dimana pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi ini bertipe *government to citizen* (G-To-C) adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

a. Alur-alur Aplikasi Pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene.

e-government merupakan sarana bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan melalui berbagai media yang mudah

diakses dan terpadu dengan seluruh SKPD dan unit kerja pemerintah Kabupaten Majene.

Kehadiran *e-government* akan memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk melakukan control utamanya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SKPD dan unit kerja pemerintah Kabupaten Majene. Berikut adalah hasil wawancara dengan operator *e-government* Kabupaten Majene:

“Untuk menangani pengaduan atau informasi kita sediakan berbagai media melalui web, sms, datang langsung atau call center. Masing-masing mempunyai prosedur pelayanannya”.(Hasil wawancara pada tanggal 08 Desember 2018)

Berdasarkan wawancara diatas berikut adalah alur aplikasi penerapan *E-Government* dengan berbagai media yang digunakan:

1) Online / Website

- a) Masyarakat mengakses alamat situs aplikasi *e-government* (www.majenekab.go.id).
- b) Masyarakat akan memperoleh konfirmasi melalui email dari sistem beserta Ticket ID.
- c) Nomor Ticket ID ini digunakan untuk mengetahui status pengaduan baik secara online melalui website *e-government* , call center, email maupun kunjungan langsung.
- d) Pengaduan yang telah terkirim ke aplikasi *e-government* selanjutnya dikelola oleh Operator dengan cara dipilah, dijawab langsung dan /atau dikirimkan ke departemen terkait sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan

e) Departemen yang menerima pengaduan dari operator. Selanjutnya pengaduan dikelola dan dijawab sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

f) Masyarakat menerima jawaban pengaduan dari operator/departemen melalui email/SMS, sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

2) Online / e-mail

a) Masyarakat menyampaikan pengaduan dengan cara mengirimkan email ke @majenekab.go.id

b) Masyarakat akan memperoleh konfirmasi melalui email dari sistem beserta Ticket ID.

c) Nomor Ticket ID ini digunakan untuk mengetahui status pengaduan baik secara online melalui website e-goverment, call center, email maupun kunjungan langsung.

d) Pengaduan yang telah terkirim ke aplikasi e-goverment selanjutnya dikelola oleh Operator dengan cara dipilah, dijawab langsung dan /atau dikirimkan ke departemen terkait sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan

e) Departemen yang menerima pengaduan dari operator. Selanjutnya pengaduan dikelola dan dijawab sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

- f) Masyarakat menerima jawaban pengaduan dari operator/departemen melalui email/SMS, sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

3) SMS

- a) Masyarakat mengirimkan pengaduan sesuai dengan format yang telah diberikan ke nomor yang telah ditentukan;
- b) Masyarakat akan menerima konfirmasi SMS dari sistem beserta Nomor Ticket ID.
- c) Nomor Ticket ID ini digunakan untuk mengetahui status pengaduan baik secara online melalui website e-goverment, call center, email maupun kunjungan langsung.
- d) Pengaduan yang telah terkirim ke aplikasi e-goverment selanjutnya dikelola oleh Operator dengan cara dipilah, dijawab langsung dan /atau dikirimkan ke departemen terkait sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- e) Departemen yang menerima pengaduan dari operator. Selanjutnya pengaduan dikelola dan dijawab sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- f) Masyarakat menerima jawaban pengaduan dari operator/departemen melalui SMS, sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

4) Call Center/Telpon

- a) Masyarakat melakukan pengaduan melalui panggilan telpon di nomor yang telah ditentukan;
- b) Operator akan mencatat/memasukkan data pada Aplikasi e-government dan memberikan TicketID kepada User.
- c) Nomor Ticket ID ini digunakan untuk mengetahui status pengaduan baik secara online melalui website e-government , call center, email maupun kunjungan langsung.
- d) Pengaduan yang telah terkirim ke aplikasi e-government selanjutnya dikelola oleh Operator dengan cara dipilah, dijawab langsung dan /atau dikirimkan ke departemen terkait sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan
- e) Departemen yang menerima pengaduan dari operator. Selanjutnya pengaduan dikelola dan dijawab sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- f) Masyarakat menerima jawaban pengaduan dari operator/departemen melalui telpon sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

5) Kunjungan Langsung

- a) Masyarakat menyampaikan pengaduan dengan cara mendatangi Sekretariat bagian pemerintahan
- b) Operator akan mencatat/memasukkan data pada Aplikasi e-government dan memberikan TicketID kepada User.

- c) Nomor Ticket ID ini digunakan untuk mengetahui status pengaduan baik secara online melalui website e-government, call center, email maupun kunjungan langsung.
- d) Pengaduan yang telah terkirim ke aplikasi e-government selanjutnya dikelola oleh Operator dengan cara dipilah, dijawab langsung dan /atau dikirimkan ke departemen terkait sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan
- e) Departemen yang menerima pengaduan dari operator. Selanjutnya pengaduan dikelola dan dijawab sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- f) Masyarakat menerima jawaban pengaduan dari operator/departemen melalui media yang disepakati saat berkunjung ke sekretariat e-government dan sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

b. Penggunaan Aplikasi Pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene.

Aplikasi e-government adalah aplikasi berbasis web yang memberikan kemudahan dalam implementasi sistem Pemerintah Kabupaten Majene. Aplikasi e-government berfungsi dalam pengelolaan informasi, pertanyaan, saran/usul dan pengaduan masyarakat Kabupaten Majene baik melalui saluran Telp, SMS, FAX, Email maupun melalui Website. Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan open source software meliputi LAMP (Apache, MySQL dan PHP), Codeigniter PHP Framework dll. Aplikasi ini juga melibatkan teknologi SMS Gateway yang

diintegrasikan dengan system. Berikut ungkapkan oleh Kordinator operator e-government Kabupaten Majene:

“untuk pelayanan e-government yang digunakan itu adalah aplikasi web, sms getaway, call center. Memang e-government itu berbasis online yang dapat memudahkan masyarakat terutama dalam hal mendapatkan informasi atau melakukan aduan terkait permasalahan yang dialami”. (Hasil wawancara pada tanggal 12 Desember 2018).

Lanjut beliau mengungkapkan :

“untuk itu dalam menggunakan aplikasi E-Government masyarakat sudah sangat mudah untuk mengaksesnya dengan membuka web www.mejenekab.go.id, dengan begitu masyarakat tinggal mengikuti petunjuk yang ada pada web.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Desember 2018)

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan E-Government Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene.

Dalam meninjau *E-Government* Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene, peneliti membedah penerapan *E-Government* menggunakan aspek-aspek penererapan yang dikemukakan oleh Rianto dan Tri Lestari yang terdiri dari Hardware, Software, data, informasi, Human Resources (SDM), Sikap Pelaksana, Komunikasi, dan Struktur Organisasi. Dalam mempermudah proses peninjauan penerapan *E-Government* Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene peneliti mengklasifikasikan ulang aspek-aspek yang dikemukakan oleh Rianto dan Trio Lestari menjadi hanya tiga aspek, yakni: Hadware dan Sofware, Data dan Informasi, serta SDM dan Sikap Pelaksana. Ketiga aspek tersebut akan di analisis berdasarkan hasil wawancara dilapangan sebagaimana diuraikan lebih lanjut dibawah ini :

a. Hardware dan Software (perangkat keras dan perangkat lunak)

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa terlepas dengan kebutuhan sumber daya perangkat keras komputer (*hardware*). Sebuah aplikasi e-government ada kalanya cukup dengan sebuah atau beberapa komputer yang berdiri sendiri tanpa perlu tersambung dengan komputer lainnya, namun kecenderungan aplikasi lainnya membutuhkan sebuah jaringan LAN (*Local Area Networking*) yaitu jaringan menggunakan kabel, yang biasanya digunakan secara intern. Serta WAN (*Wide Area Networking*) yaitu jaringan tanpa kabel yang biasanya digunakan untuk berhubungan antar instansi. Atau bahkan jaringan global (internet). Untuk jenis aplikasi yang terakhir ini biasanya membutuhkan banyak komputer seperti *database server, application server, proxy server, firewall server, email server, domain server*, dan lain sebagainya. Beberapa fungsi server dapat digabungkan, tergantung pada beban kerja. Untuk server yang memiliki beban kerja cukup berat sebaiknya disiapkan tersendiri.

Sumber daya e-government lainnya yang cukup penting adalah perangkat lunak komputer (*Software*). Di mana *software* dibagi menjadi dua macam yaitu *software* operasi dan *software* aplikasi. *Software* operasi merupakan *software* penerjemah daripada *hardware*, misalnya program linux, windows 98, windows 2000, windows XP, dan sebagainya. Sedangkan *software* aplikasi merupakan program terapan, misalnya *operating sistem, database, office yang meliputi word, excel, notepad, power point*, dan sebagainya. Pengaman perangkat lunak pendukung komunikasi (*E-mail, SMS, teleconference / webcam*).

Berikut adalah hasil wawancara dengan Kordinator e-government

Kabupaten Majene:

“Sarana harusnya di siapkan untuk menjalankan e-governemnt di e-government, yaitu internet dan Perangkat Komputer sudah pasti menjadi hal yang utama. Adapun perangkat komputer yang disediakan ada 4 unit, masing-masing petugas disediakan Kemudian maintenance, aplikasi web e-government , aplikasi penunjang seperti mozila dan Microsoft word, perlu juga saluran telepon untuk sms gateway dan no antrian untuk pengunjung langsung.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Desember 2018)

Hal senada juga diungkapkan oleh kasubag otonomi daerah:

“jika ingin menggunakan layanan e-government melalui website maka harus mempunyai perangkat pendukung (laptop/komputer/smart phone) tentunya didukung dengan jaringan Internet... kalau layanan e-government sms center cukup dengan HP dan Pulsa, kalau datang langsung keruangan Cukup dengan membawa diri saja”. (Hasil wawancara pada tanggal 08 Desember 2018).

Hal serupa juga diungkapkan oleh salah satu pegawai bagian pemerintahan:

“sarana yg harus dilengkapi yaitu computer dan jaringan internet, aplikasi khusus disediakan dan diberikan akun untuk login agar dapat mengecek pengaduan yang masuk” (Hasil wawancara pada tanggal 19 Desember 2018)

Hal tersebut diatas didukung oleh hasil pengamatan peneliti, yakni ada 4 perangkat Komputer yang disediakan, telepon/hp, serta wifi yang menjadi penunjang penerapan *E-Government* di bagian pemerintahan Kabupaten Majene. Aplikasi e-government adalah aplikasi berbasis web yang memberikan kemudahan dalam implementasi sistem penanganan pengaduan Pemerintah Kabupaten Majene. Aplikasi e-government berfungsi dalam pengelolaan informasi, pertanyaan, saran/usul dan pengaduan masyarakat Kabupaten Majene baik melalui saluran Telp, SMS, FAX, Email maupun melalui Website.

Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan open source software meliputi LAMP (Apache, MySQL dan PHP), Codeigniter PHP Framework dll. Aplikasi ini juga melibatkan teknologi SMS Gateway yang diintegrasikan dengan sistem. Kebutuhan minimal untuk menggunakan aplikasi ini adalah PC/ Notebook/Netbook/HP dengan dukungan LAN atau WLAN (wifi) yang terkoneksi ke jaringan internet yang dapat diakses oleh masyarakat dan terkoneksi langsung dengan jajaran SKPD se-Kabupaten Majene. Dapat diakses menggunakan software penjelajah internet (browser) seperti Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explore dan lain-lain, serta diperlukan pula software Microsoft Word, untuk menyimpan laporan.

b. Data dan Informasi

Komponen sumber daya berikutnya adalah data dan informasi. Sumber daya ini sering kali kurang mendapatkan perhatian oleh implementor *E-Government*. padahal kesediaan data masukan, baik dalam bentuk lembaran kertas maupun dalam bentuk digital (*database*) menjadi bahan utama proses *E-Government* guna mendukung tujuan penyebarluasan informasi. Berikut adalah hasil wawancara dengan Kordinator operator e-government Kabupaten Majene:

“Kami menyimpan Data dan informasi menggunakan bank data, ada banyak data dan informasi yang kami simpan. Tapi hanya agenda yg dicantumkan pada web e-government serta web masing-masing skpd juga dicantumkan, masyarakat selama ini meminta data dan informasi yang berbentuk angka.” (Hasil wawancara pada tanggal 12 Desember 2018)

Hal serupa disampaikan oleh Pegawai bagian pemerintahan:

“informasi yang disediakan di web yaitu ada agenda harian, dan profil web SKPD kab.pinrang. semua data dan informasi kita sediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Adapun data atau informasi yang kadang tidak di sediakan maka akan berkordinasi dengan SKPD terkait karena SKPD terkait juga mempunyai hak untuk tidak memberikan data atau informasi apabila menyangkut kerahasiaan SKPD terkait. Jenis data dan informasi yang sering dibutuhkan itu adalah kondisi majene dalam angka contohnya jumlah penduduk, informasi orang hilang atau informasi orang yang meninggal di luar daerah pinrang”. (Hasil wawancara pada tanggal 08 Desember 2018)

Dari hasil wawancara diatas diketahui bahwa dalam melaksanakan proses pengaduan informasi, pengelola e-government menggunakan Bank Data dalam menyimpan serta mengelola informasinya. Bank data ialah tempat penyimpanan data dikomputer yang dikelola oleh petugas e-government. Informasi-informasi yang ada dalam Bank Data e-government terdiri dari data-data umum seluruh SKPD yang meliputi profil setiap SKPD, tugas pokok dan fungsi SKPD, serta data-data umum lainnya. Dalam penyebarluasan informasi pengelola e-government hanya menyebarkan informasi seputar agenda pemerintah Kabupaten Majene, hal ini dikarenakan tidak semua data dapat disebarluaskan oleh e-government. Telah diatur dalam SOP masing-masing SKPD dan SOP e-government bahwa penyebarluasan data informasi harus memiliki tujuan dalam penggunaannya, maka dari itu diperlukan pengajuan yang jelas dari masyarakat untuk meminta data-data umum dari SKPD terkait.

c. Human Resources (SDM) dan Sikap Pelaksana

Ketersedian SDM yang dibutuhkan adalah para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi programme administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitasnya harus cukup. Sikap respon itu biasanya bersifat subjektif, karena terkait dengan

motivasi, kemauan atau niat. Kadang-kadang respon itu muncul dalam bentuk sikap proaktif tetapi ada pula yang bersifat resistensi. Ada tidaknya respon pelaksana ini dapat dilihat dari aktivitasnya. Apabila para pelaksana mengimplementasikan kebijakan e-government secara konsisten maka respon positif. Berikut adalah hasil wawancara dengan Kepala bidang pemerintahan Kabupaten Majene:

“sebelumnya kami menyaring SDM dari berbagai SKPD dan yang dipilih merupakan orang-orang yang di anggap mampu dan memiliki komitmen dan kinerja yang baik. kinerja dan komitmen aparat dan tanggung jawab aparatur atas layanan kepada masyarakat di e-government kita tetap menerapkan sistem pelayanan prima, bagi petugas wajib senyum,sapa,salam, sopan, santun dan menjaga kerahasiaan identitas pengguna layanan”. (Hasil wawancara pada tanggal 06 Desember 2018)

Hal serupa disampaikan oleh Pegawai bagian pemerintahan:

“sebelum masuk kita dari tempat yang berbeda tetapi ada tahap pemilihan untuk menyaring beberapa orang lalu ada tes yang diberikan oleh kabag ortala, ada sekitar 20 org lebih yang tes dan yang terpilih adalah 4 orang memenuhi criteria. Setelah masuk ada pelatihan yang diberikan kepada pegawai tentunya untuk menunjang dalam melaksanakan layanan informasi dan pengaduan agar dapat melayani masyarakat dengan baik dan masyarakat akan merasa nyaman khususnya bagi yang datang langsung”. (Hasil wawancara pada tanggal 08 Desember 2018)

Hal diatas dipertegas oleh salah satu masyarakat yang datang langsung ke bagian pemerintahan: *“pegawainya sangat ramah, sopan dan saat masuk kita langsung di sapa. Lalu diarahkan oleh petugasnya.”* (Hasil wawancara pada tanggal 13 Desember 2018).

Namun jika dilihat dari latar belakang pendidikan dari petugas e-government terdiri dari berbagai jurusan. Hal ini diungkapkan oleh kepala bagian pemerintahan Kabupaten Majene:

“masalah latar belakang sdm kami ini belajar otodidak karena seperti saya ini kan dari sarjana hukum dan yang menguasai aplikasi itu kan adalah lulusan informatika, namun kami bekerja secara professional dan kami disini dilatih untuk menjadi orang yang sabar, ramah, agar tidak terbawa emosi terhadap masyarakat yang datang mengadu”. (Hasil wawancara pada tanggal 08 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dilihat dari Sumber daya Manusia yang disiapkan tidak sesuai latar belakang pendidikan yang seharusnya SDM yang ahli dibidang informatika, namun terlepas dari latar belakang pendidikan SDM yang disediakan pengelola e-government merupakan orang-orang yang terpilih dan memenuhi criteria serta dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Setiap operator pun dibekali dan diberikan pelatihan agar dapat mengaplikasikan web e-government.

d. Faktor-Faktor Penghambat Penerapan *E-Government* Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene.

Adapun Faktor-faktor penghambat dalam penerapan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene sebagai berikut :

a. Jaringan Internet

Dalam penerapan *E-Government* jaringan internet merupakan salah satu unsur penting. Internet adalah jaringan computer yang menghubungkan computer diseluruh dunia tanpa batas dengan koneksi ke penyedia layanan internet seperti Telkom Speedy, atau Indosatnet. Berikut adalah hasil wawancara dengan kepala bagian pemerintahan Kabupaten Majene:

“kendala kami masalah jaringan karena ketika itu rusak maka kami tidak bisa berbuat apa-apa, karena kami saat ini masih menggunakan wifi yang terbatas”. (Hasil wawancara pada tanggal 12 Desember 2018)

Hal serupa diungkapkan oleh operator SKPD terkait :

“biasanya aplikasi kadang non aktif karena jaringannya yang kadang mati sehingga menghalangi kita dalam memproses pengaduan yang masuk”. (Hasil wawancara pada tanggal 20 Desember 2018)

Hal ini dipertegas pula oleh masyarakat yang datang langsung : “saya lebih memilih datang langsung ke kantor karena biasanya jaringan yang tidak bagus”. (Hasil wawancara pada tanggal 12 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka disimpulkan bahwa jaringan internet kurang mendukung dalam penerapan *E-Government* yang mengakibatkan proses pelayanan informasi dan pengaduan menjadi terhambat terutama pada media website ataupun email.

b. Sosialisasi

Proses sosialisasi tercipta berasal dari interaksi sosial, dan interaksi sosial tercipta dari komunikasi yang berjalan lancar agar dapat menciptakan sosialisasi yang maksimal. Proses komunikasi mendukung dan menjadi faktor utama terjadinya suatu sosialisasi di dalam masyarakat. Karena tanpa adanya komunikasi proses sosialisasi di dalam masyarakat tidak akan berlangsung ataupun tercipta secara baik. Berikut adalah hasil wawancara dengan kepala subbagian bina wilayah:

“untuk saat ini kami perlu meningkatkan lagi sosialisasi, agar kehadiran E-GOVERNMENT ini diketahui oleh masyarakat secara merata”. (Hasil wawancara pada tanggal 26 Desember 2018)

Hal serupa juga diungkapkan masyarakat:

“sosialisasi yang masih perlu ditingkatkan dan kepedulian masyarakat terhadap program pemerintah apalagi terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat”. (Hasil wawancara pada tanggal 18 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan dengan masyarakat masih belum maksimal pada program e-government ini. Sehingga masih terdapat masyarakat belum mengetahui mekanisme dan alur kerja e-government, serta masih belum mengetahui keberadaan e-government.

C. Pembahasan

Adapun hasil tentang penerapan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene akan diuraikan sebagai berikut :

1. Pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene

E-Government di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene merupakan suatu system aplikasi yang dapat digunakan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *E-Government* yang ada di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene merupakan suatu wadah dimana pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi ini bertipe *government to citizen* (G-To-C) adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

a. **Alur-alur Aplikasi Pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene.**

e-government merupakan sarana bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan melalui berbagai media yang mudah diakses dan terpadu dengan seluruh SKPD dan unit kerja pemerintah Kabupaten Majene.

b. **Penggunaan Aplikasi Pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene.**

Aplikasi *e-government* adalah aplikasi berbasis web yang memberikan kemudahan dalam implementasi sistem Pemerintah Kabupaten Majene. Aplikasi *e-government* berfungsi dalam pengelolaan informasi, pertanyaan, saran/usul dan pengaduan masyarakat Kabupaten Majene baik melalui saluran Telp, SMS, FAX, Email maupun melalui Website. Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan open source software meliputi LAMP (Apache, MySQL dan PHP), Codeigniter PHP Framework dll. Aplikasi ini juga melibatkan teknologi SMS Gateway yang diintegrasikan dengan system.

2. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan *E-Government* Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene.**

Dalam meninjau *E-Government* Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene, peneliti membedah penerapan *E-Government* menggunakan aspek-aspek penerapan yang dikemukakan oleh Rianto dan Tri Lestari yang terdiri dari Hardware, Software, data, informasi, Human Resources (SDM), Sikap Pelaksana, Komunikasi, dan Struktur Organisasi. Dalam mempermudah proses peninjauan

penerapan *E-Government* Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene peneliti mengklasifikasikan ulang aspek-aspek yang dikemukakan oleh Rianto dan Trio Lestari menjadi hanya tiga aspek, yakni: Hardware dan Software, Data dan Informasi, serta SDM dan Sikap Pelaksana.

- a. Hardware dan Software (perangkat keras dan perangkat lunak). Penerapan teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa terlepas dengan kebutuhan sumber daya perangkat keras komputer (*hardware*). Sebuah aplikasi *e-government* ada kalanya cukup dengan sebuah atau beberapa komputer yang berdiri sendiri tanpa perlu tersambung dengan komputer lainnya, namun kecenderungan aplikasi lainnya membutuhkan sebuah jaringan LAN (*Local Area Networking*) yaitu jaringan menggunakan kabel, yang biasanya digunakan secara intern. Serta WAN (*Wide Area Networking*) yaitu jaringan tanpa kabel yang biasanya digunakan untuk berhubungan antar instansi. Atau bahkan jaringan global (*internet*). Untuk jenis aplikasi yang terakhir ini biasanya membutuhkan banyak komputer seperti *database server*, *application server*, *proxy server*, *firewall server*, *email server*, *domain server*, dan lain sebagainya. Beberapa fungsi server dapat digabungkan, tergantung pada beban kerja. Untuk server yang memiliki beban kerja cukup berat sebaiknya disiapkan tersendiri.
- b. Data dan Informasi. Komponen sumber daya berikutnya adalah data dan informasi. Sumber daya ini sering kali kurang mendapatkan perhatian oleh implementor *E-Government*. Padahal kesediaan data masukan, baik dalam bentuk lembaran kertas maupun dalam bentuk digital (*database*) menjadi

bahan utama proses *E-Government* guna mendukung tujuan penyebarluasan informasi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dalam melaksanakan proses pengaduan informasi, pengelola e-government menggunakan Bank Data dalam menyimpan serta mengelola informasinya.

- c. *Human Resources* (SDM) dan Sikap Pelaksana. Ketersediaan SDM yang dibutuhkan adalah para tenaga spesialis teknologi informasi dan komunikasi yang meliputi programme administrator jaringan, operator dan tenaga lainnya, baik dari aspek kuantitas maupun kualitasnya harus cukup. Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari Sumber daya Manusia yang disiapkan tidak sesuai latar belakang pendidikan yang seharusnya SDM yang ahli dibidang informatika, namun terlepas dari latar belakang pendidikan SDM yang disediakan pengelola e-government merupakan orang-orang yang terpilih dan memenuhi criteria serta dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Setiap operator pun dibekali dan diberikan pelatihan agar dapat mengaplikasikan web e-government.

3. Faktor-Faktor Penghambat Penerapan *E-Government* Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene

Adapun Faktor-faktor penghambat dalam pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene sebagai berikut :

- a. Jaringan Internet. Dalam penerapan *E-Government* jaringan internet merupakan salah satu unsur penting. Internet adalah jaringan computer yang menghubungkan computer diseluruh dunia tanpa batas dengan koneksi ke penyedia layanan internet seperti Telkom Speedy, atau

Indosatnet. Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan bahwa jaringan internet kurang mendukung dalam penerapan *E-Government* yang mengakibatkan proses pelayanan informasi dan pengaduan menjadi terhambat terutama pada media website ataupun email.

- b. Sosialisasi. Proses sosialisasi tercipta berasal dari interaksi sosial, dan interaksi sosial tercipta dari komunikasi yang berjalan lancar agar dapat menciptakan sosialisasi yang maksimal. Proses komunikasi mendukung dan menjadi faktor utama terjadinya suatu sosialisasi di dalam masyarakat. Karena tanpa adanya komunikasi proses sosialisasi di dalam masyarakat tidak akan berlangsung ataupun tercipta secara baik. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan dengan masyarakat masih belum maksimal pada program e-goverment ini. Sehingga masih terdapat masyarakat belum mengetahui mekanisme dan alur kerja e-goverment, serta masih belum mengetahui keberadaan e-goverment.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah penulis lakukan di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene diukur dengan aspek-aspek dalam mewujudkan *E-Government* dengan menggunakan indikator Yaitu: Hardware, Software, Data dan Informasi, *Human Resources* (SDM), Sikap Pelaksana, dan Komunikasi. Hal ini terbukti dengan terpenuhinya indikator tersebut di atas, saat ini pelayanan yang diberikan oleh aparat Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene sudah cukup baik dengan diterapkannya *E-Government* ini. Penerapan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene lebih mudah diakses oleh masyarakat sehingga menghemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan manual. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan cukup puas dengan penerapan program ini.
2. Bahwa dalam mewujudkan pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene terdapat beberapa faktor penghambat yaitu jaringan internet dan sosialisasi. Jaringan internet merupakan salah satu unsure terpenting dalam menjalankan *E-Government* namun, sejauh

ini jaringan internet yang ada masih kurang bagus jadi website pemerintah kadang non aktif sehingga pengaduan yang masuk melalui website tidak dapat diproses.. Serta faktor yang menghambat lainnya yaitu tahap sosialisasi yang masih belum maksimal dalam penyampaian informasi tentang hadirnya e-government ini.

B. Saran

1. Sehubungan dengan faktor yang menghambat pengembangan *E-Government* di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene yaitu faktor jaringan internet, maka perlu membangun kemitraan dengan provider.
2. Dalam hal ini diharapkan kepada pengelola *E-Government* untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar kehadiran *E-Government* dapat diketahui dan menyebar secara merata dikalangan masyarakat Kabupaten Majene. Sehingga masyarakat dapat mengetahui bahwa pemerintah mempunyai layanan berbasis IT jadi masyarakat akan dapat mengakses layanan ini dimana pun dan kapan pun

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani, 2002. *Sosiologi, Skematika dan Terapan*. Penerbit, BumiAksara
- B.N.Marbun. 1988. *Proses Pembangunan Desa Menyongsong Tahun 2000*. Penerbit, Erlangga, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta : Penerbit Gadjah Mada University Press
- Faisal, Sanapiah. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Hakekat Beserta Karakteristik dan Variasi*. Malang : Universitas Negeri Malang
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hariandja, Marihot T.E, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Hasibuan Melayu, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara
- HerujitoM. Yayat, 2001, *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Grasindo, Jakarta
- Jefta Leibo. 1996. *Sosiologi Pedesaan*. Penerbit, Andi OFFSET, Jakarta
- Kartasasmita, Ginanjar.1996. *Pembangunan Untuk Rakyat*. PT. Pustaka Cidesindo Jakarta
- Lexey, Moleong. 2002 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung.: Remaja Rosdakaria
- Miles, Matthew B dan Huberman, A. Michael.1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press
- Ndraha, Taliziduhu. 1988. *Metodologi Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: PT. BinaAksara
- Rahardjo Adisasmita, 2006. *Membangun Desa Partisipatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Ramadhan, I. Ibnu. 2009. *Pengaruh Intellectual Capital terhadap Kinerja Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2002-2007*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rivai, Veithzal 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teorike Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD

Soehartono, Irawan. 2002. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung

Sonhadji, Ahmad, 1994. *Teknik Pengumpulan dan Analisa Data Dalam Penelitian Kualitatif (Dalam buku Penelitian Kualitatif dalam Bidang Ilmu-Ilmu Sosial Keagamaan)*. Penerbit Kalimasahada Press Malang

BOSOWA






LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian dari Universitas

176.



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_empati@yaho.com
MAKASSAR - INDONESIA

Makassar, 6 Maret 2019

No. : **207/B.03/PPs/Unibos/III/2019**
Lamp. : **Satu buah Proposal Penelitian**
Hal : **Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene
di
Tempat

Dengan hormat,

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

Nama	: Ijayani
NIM	: 4617103036
Program Studi	: Magister Administrasi Publik
Konsentrasi Studi	: Administrasi Publik
Judul Tesis	: Inovasi Pelayanan Tupoksi pada Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene


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. Guntur Karnaeni, M.Si
2. Dr. Syamsul Bahri, M.Si.

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

Direktur
w.b. Asisten Direktur,



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

Tembusan:

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

Lampiran 2: Izin Penelitian dari Instansi



PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 105 Deteng-Deteng Majene
Telp. (0422) 21353 Email : kesbangpolitik2@gmail.com

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 065 / 175 / III / 2019

- I. Dasar :
1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
 2. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas perubahan peraturan Menteri dalam Negeri RI No. 64 Tahun 2011 Pedoman Penerbitan Rekomendasi/Izin Penelitian;
 3. Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majene.
2. Menimbang :
1. Untuk Tertib administrasi pelaksanaan kegiatan penelitian dalam lingkup Badan Kesbang dan Politik Kabupaten Majene perlu adanya Rekomendasi Penelitian.
 2. Surat Permohonan Izin Penelitian Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Nomor: 213/B.03/PPs/Unibos/III/2019 tanggal 6 Maret 2019.
- Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene, memberikan Rekomendasi/Izin Kepada :

Nama : **IJJAYANI**
NIM : 4617103036
Pekerjaan : Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa
Alamat : Jl. K.H. Sirajuddin Salam No. 5A Kel. Labuang Kec. Banggae Timur Kab. Majene

Untuk melakukan penelitian di **Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Majene** yang dilaksanakan selama 2 (Dua) bulan, dengan Proposal berjudul :

"INOVASI PELAYANAN TUPOKSI PADA BAGIAN PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAJENE"

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Menikuti semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
2. Sesudah melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan diharapkan melapor kepada Bupati Majene melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene dengan menyerahkan 1 (satu) eksamplar foto copy hasil kegiatan.
3. Surat Rekomendasi ini dinyatakan tidak berlaku lagi setelah sampai waktu yang telah ditentukan serta dinyatakan sah apabila telah diberikan nomor register sah saat yang bersangkutan telah melapor sebagaimana ketentuan poin 2 (dua) diatas.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Majene, 11 Maret 2019



Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Majene (Sbg. Laporan);
2. Dan Dim 1401 Majene;
3. Kapolres Majene;
4. Direktur Prog. Pascasarjana Universitas Bosowa;
5. Sdr. **Ijayani**
6. Arsip.

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

NAMA INFORMAN:

JABATAN:

TANGGAL WAWANCARA:

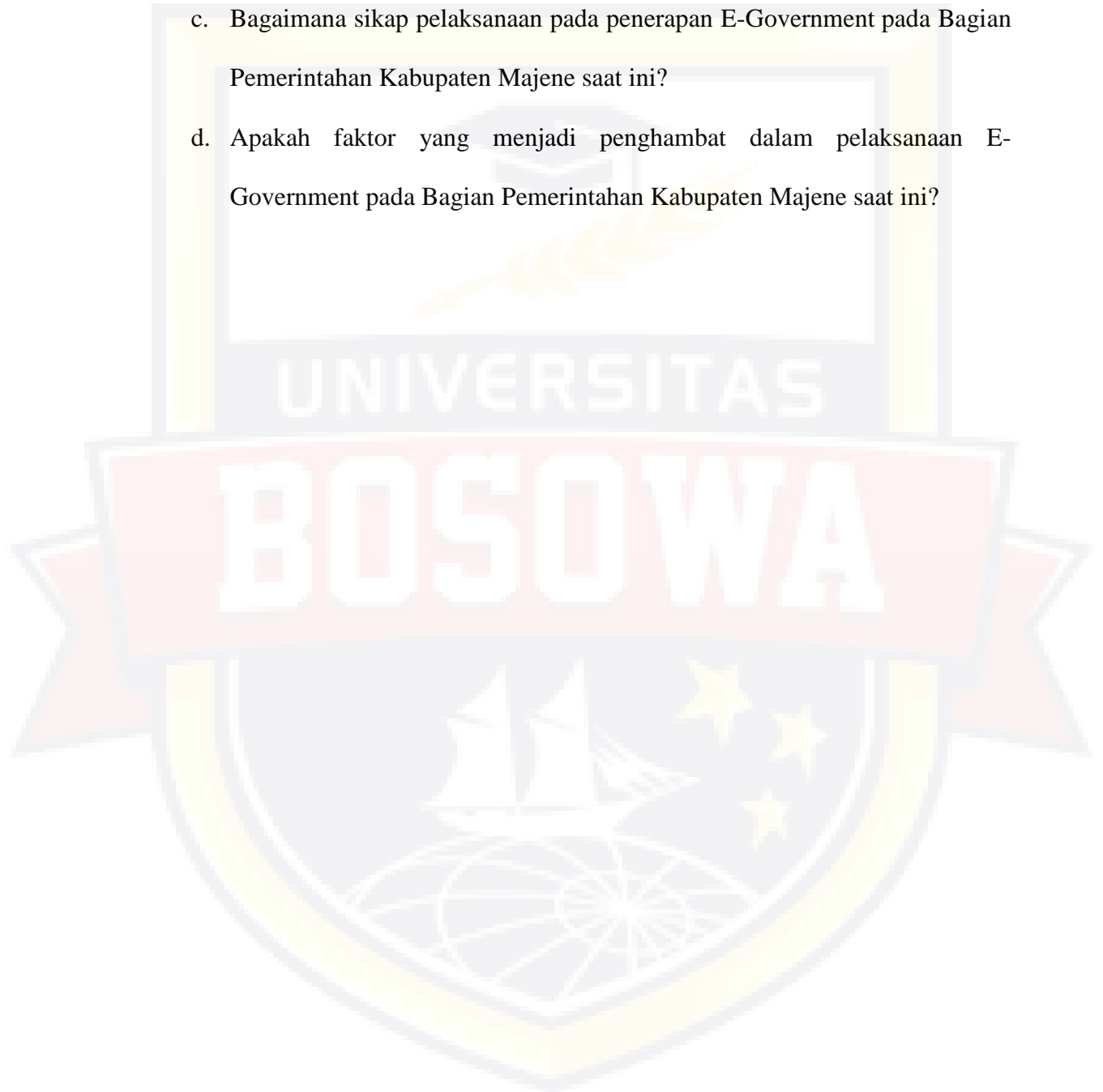
1. Pengembangan E-Government di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene

- a. Apakah yang dimaksud dengan E-Government di Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene?.
- b. Inovasi apakah yang telah dikeluarkan oleh pemerintahan Kabupaten Majene saat ini?
- c. Bagaimanakah alur penerpaan dari e-government pada pemerintah Kabupaten Majene?.
- d. Apakah fungsi dari Kehadiran e-government saat ini?
- e. Bagaimanakah penggunaan aplikasi E-Government pada masyarakat saat ini?

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan E-Government Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene.

- a. Sarana apakah yang harus disediakan saat ini untuk menunjang pelaksanaan E-Government pada Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene?

- b. Bagaimanakah penyiapan informasi saat ini pada aplikasi E-Government pada Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene?
- c. Bagaimana sikap pelaksanaan pada penerapan E-Government pada Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene saat ini?
- d. Apakah faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan E-Government pada Bagian Pemerintahan Kabupaten Majene saat ini?



Lampiran 4: Foto-Foto Penelitian



Ket : Foto Wawancara dengan Kabid. Teknologi Informasi & Komunikasi Tanggal 08-12-2018 (AF)



Ket : Foto Wawancara dengan Kasubag. Otonomi Daerah Seida Tanggal 08-12-2018 (AF)



Ket : Foto Wawancara dengan Staf Bagian Pemerintahan Setda Tanggal 20-12-2018(MG)



Ket : Foto Wawancara dengan Kasi Infrastruktur TIK Tanggal 12-12-2018 (SA)