

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENERAPAN ELEKTRONIC
GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2019**

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERAPAN ELECTRONIC
GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2019

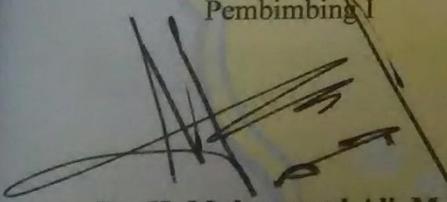


Dinda Nursah Yasti
NIM. 216130042

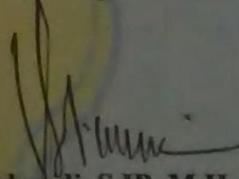
PROGRAM STUDI
ILMU PEMERINTAHAN

Telah dipriksa dan disetujui untuk diuji pada ujian skripsi
Mataram, 13 Februari 2020

Pembimbing I

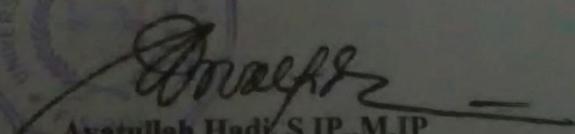

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

Pembimbing II


Azwar Subandi, S.IP., M.H
NIDN. 0818018101

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan




Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP
NIDN. 0816057902

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERAPAN ELECTRONIC
GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2019

Di Susun Dan Di ajukan Oleh

Dinda Nursah Yasti



NIM. 216130042
PROGRAM STUDI
ILMU PEMERINTAHAN

Telah dipertahankan dalam ujian skripsi pada tanggal : 13 Februari 2020 dan
dinyatakan memenuhi syarat kelulusan

Tim Penguji

1. Dr. H. Muhammad Ali., M.Si
NIDN.0806066801
2. Azwar Subandi., S.IP.,M.H
NIDN.0818018101
3. Drs. H. Abdurrahman, M.M
NIDN. 0804116101

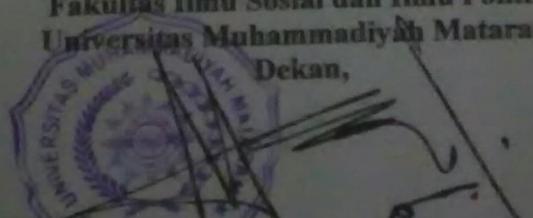
(PU)

(PP)

(PN)

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,


Dr. H. Muhammad Ali., M.Si
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram:

Nama : Dinda Nursah Yasti

NIM : 216130042

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi : "Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019"

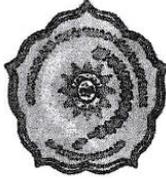
Menyatakan bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Bukan merupakan duplikat skripsi orang lain dan bahkan jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Mataram, 14 Februari 2020
Yang Memberi Pernyataan



Dinda Nursah Yasti
216130042



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DINDA NURSAH YASTI
NIM : 216130042
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 25 Agustus 1997
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Psikopol
No. Hp/Email : 087881435798 / dundayastib@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Electronic Government di
Dinas Keparsusukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat
tahun 2019

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 10 Februari 2020

Penulis



NIM. 216130042

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN. 0802048904

MOTTO

*Keberuntungan setiap orang berbeda-beda
Pengaturan waktu berbeda untuk setiap orang
Sehingga jangan menjadi tidak sabar
Dan fokuslah untuk menempuh jalanmu sendiri*

(Komik: Nathan “Tweening”)



*Baginya (Manusia) ada malaikat-malaikat
Yang selalu menjaganya bergiliran,
dari depan dan belakangnya
Mereka menjagannya atas perintah Allah
Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum
sampai kaum itu sendiri yang mengubah
nasib atau keadaan yang ada pada dirinya
(Qs Ar-Ra'd ayat 11)*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasih sayang yang berlimpah;

Ayahanda (Alm.Abidin Yasin) dan Ibunda (Ani Abidin)

*Terima kasih atas semua yang Papa dan Mama berikan selama ini. Semua pemberian ini gak bakal bisa saya balas, hanya bisa berikan kata **LULUS** buat Papa dan Mama dan semoga hasil dari perjuangan saya selama ini dapat membahagiakan Papa dan Mama.*

Dan buat Papa dan Mba Dian yang telah tiada, tolong lihatlah anak Papa dan adik yang cantik dan manis ini dari atas, tenanglah saya akan jaga Mama dengan baik. Dan akan berusaha untuk membahagiakan Mama, Abang Dar, Mba Nonik.

(I MISS YOU AND LOVE YOU SO MUCH)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah mengkaruniakan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izin-Nya peneliti akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan *Electronic Government* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2019”** dengan penuh ketercapaian lainnya.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya Skripsi ini tak lepas dari campurtangan berbagai pihak. Untuk itulah peneliti ingin berterima kasih sebesar-besarnya dan memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak terkait.

Dengan selesainya penelitian Skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang tiada tara untuk kedua orang tua peneliti, Alm. Ayahanda tercinta Abidin Yasin dan Ibunda Eni Andriani yang telah menjadi orang tua terhebat yang selalunya memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa peneliti balas. Untuk saudara-saudariku tercinta Almh. Dian Agustin Merdeka Wati dan Aditya Darma Putra serta tak lupa kakak iparku tercinta Noni Eliawati dan keponakanku tercinta Andra Pratama Arsin terima kasih atas kasih sayang, dukungan dan senantiasa menemani peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pembuatan skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung kepada peneliti. Oleh karena itu melalui kesempatan ini peneliti tidak lupa untuk menyampaikan ucapan

terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, teruntuk kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram yang memberikan kesempatan atas arahan dan bimbingannya selama tiga tahun perkuliahan.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M,Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram beserta para staf dan jajarannya yang telah memberikan arahan dan pelayanannya selama perkuliahan.
3. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP, M.IP selaku Ketua Prodi Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan bimbingannya selama perkuliahan.
4. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M,Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingannya selama penelitian skripsi ini.
5. Bapak Azwar Subandi, S.I.P., M.H selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama penelitian skripsi ini.
6. Bapak Drs. H. Abdurrahman, M.M selaku penguji netral yang telah memberikan arahan dan masukan ketika sidang dan penyusunan skripsi.
7. Para dosen Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah memberikan bimbingan selama kurang lebih 3 (tiga) tahun perkuliahan.
8. Seluruh staf Akademik FISIP Universitas Muhammadiyah Mataram telah membantu dalam pengurusan surat-surat kelengkapan selama peneliti kuliah.

9. Terima kasih pada seluruh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian skripsi.
10. Terima kasih untuk “Barbados Squad” (Endah, Silmi, Ica, Kurnia, Dandi, dan Imam) yang telah memberikan motivasi, nasehat, serta teman seperjuangan selama penelitian skripsi ini.
11. Terima kasih untuk sahabat-sahabat terbaik yaitu Asti, Eva, Dika, dan Zulfiana atas bantuan dan masukan yang diberikan dalam proses penelitian skripsi ini.
12. Terima kasih juga kepada teman sekaligus sahabat tercinta “Nurul Hidayah” yang selalu membantu dan menemani untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Terima kasih untuk “Tim Ghibah” (Lintang, Eny, Nurul, Umam, Hadi, dan Zikri) atas motivasi yang diberikan selama menyelesaikan skripsi.
14. Teman seperjuangan selama perkuliahan “*Governance B*” dari 2016-2020 yang tidak dapat dituliskan satu persatu terimakasih atas segala bantuan dan perhatian kalian selama perkuliahan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu peneliti dengan berbesar hati dan ikhlas menerima saran maupun kritik yang membangun dari pembaca guna perbaikan serta penyempurnaan karya tulis ini.

Mataram, 11 Februari 2020
Peneliti

Dinda Nursah Yasti
216130042

ABSTRAK
**KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENERAPAN ELECTRONIC
GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2019**

Dinda Nursah Yasti
216130042

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atas keperluan orang atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pemanfaatan (*E-Government*) dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat tahun 2019. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu indikator kepuasan pelanggan dari Kenedy dan Young. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat sudah menerapkan sistem *E-Government*. Semua jenis pelayanannya berbasis elektronik, kecuali layanan Kartu Identitas Anak (KIA). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Penerapan *E-Government* mampu meningkatkan kualitas pelayanan setiap tahunnya walaupun prosesnya tidak begitu cepat, dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang berbasis elektronik walaupun fasilitas yang kurang memadai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *E-Government*

ABSTRACT
QUALITY OF SERVICE THROUGH THE APPLICATION OF
ELECTRONIC GOVERNMENT IN WEST LOMBOK DEPARTMENT OF
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN 2019

Dinda Nursah Yasti
216130042

Public service is the provision of services for the needs of people or the community in accordance with the basic rules. The purpose of this study is to determine whether the use of electronic government (E-Government) can improve the quality of public services at West Lombok Departement of Population and Civil Registry in 2019. The theory used to support this research is an indicator of custumor satisfaction from Kenedy and Young. This research uses a qualitative approach.

The results of this study indicate that the Departement of Population and Civil Registration of West Lombok Regency has implemented an e-government system. All types of services are electronic based, except the Child Identity Card (KIA) sevice. The Population and Civil Registry office has implemented the Population Adminstration Information System (SIAK) program. The implementation of E-Government is able to improve the quality of services every year even though the process is not so fast, and the community is satisfied with electronic based services despite inadequate facities.

Keywords: Service Qualty, E-Government

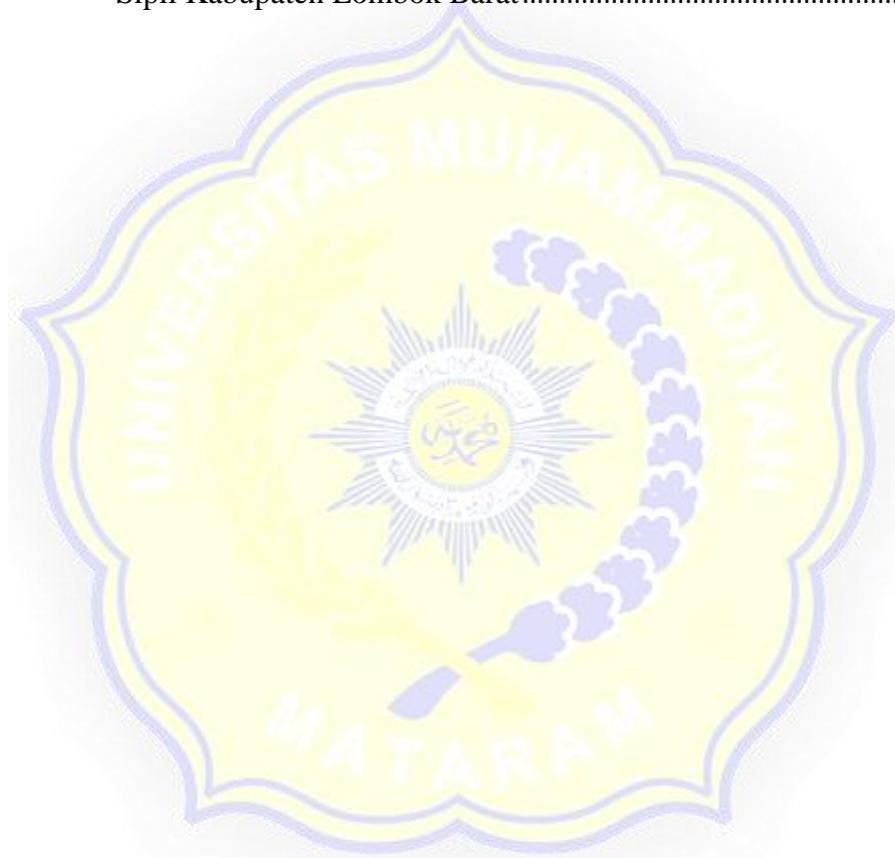
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN BERSEDIA DIPUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2 <i>Good Governance</i> (Pemerintahan Baik).....	14
2.3 Pelayanan Publik.....	16
2.3.1 Aparatur Negara/Pemerintaha	18
2.3.2 Ciri-Ciri Pelayanan Publik	20
2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	21
2.3.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	22
2.4 Era <i>E-Government</i>	25
2.4.1 Pengertian <i>E-Government</i>	26
2.4.2 Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003	31

2.4.3 Tahap Perkembangan <i>E-Government</i>	33
2.4.4 Klasifikasi <i>E-Government</i>	33
2.5 Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Sumber Data (Informan Penelitian)	38
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1 Secara Geografis	43
4.1.2 Secara Demografis	45
4.1.3 Visi dan Misi	62
4.1.4 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat	63
4.2 Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan E-Government Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat	71
4.2.1 Bagaimanakah Pemanfaatan E-Government Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat	71
4.2.2 Apakah Penerapan E-Government Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.....	81
BAB III METODE PENELITIAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Berpikir.....	35
Gambar IV.1	Peta Wilayah Kabupaten Lombok Barat.....	44
Gambar IV.2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat	60
Gambar IV.3	Tampilan Beranda Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel IV.1	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Luas wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Lombok Barat	44
Tabel IV.2	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Jumlah Penduduk Kabupaten Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin	46
Tabel IV.3	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Jumlah Penduduk Kabupaten Menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin	47
Tabel IV.4	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Penduduk Kabupaten Menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin	48
Tabel IV.5	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Penduduk Kabupaten Lombok Barat Menurut Agama	49
Tabel IV.6	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Penduduk Kecamatan Menurut Status Perkawinan	50
Tabel IV.7	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Jumlah Penduduk Datang Menurut Kecamatan	51
Tabel IV.8	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Jumlah Penduduk Pindah Menurut Kecamatan	52
Tabel IV.9	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Kepala Keluarga Yang Cetak dan Belum Cetak KK Menurut Kecamatan.....	53
Tabel IV.10	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Penduduk Kabupaten Berdasarkan Kepemilikan KTP	54
Tabel IV.11	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Penduduk Kabupaten Menurut Kepemilikan Akta Kelahiran	57
Tabel IV.12	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Kepemilikan Akta Perkawinan Berdasarkan Kecamatan	58
Tabel IV.13	Data Konsolidasi Bersih Semester I Tahun 2019 Kepemilikan Akta Perceraian Menurut Kecamatan.....	59
Tabel IV.14	Rekapitulasi Pencapaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan aparatur berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu ukuran kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Hal ini berarti organisasi mampu menyusun dan mengorganisir sumber daya aparatur sipil negara untuk mencapai tujuan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, seperti yang dijelaskan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat, oleh karenanya pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional. Pelayanan publik oleh pemerintah adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan akan dikatakan baik apabila aparatur sipil negara melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari hak-hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Salah satu usaha untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah perlu diterapkannya prinsip-prinsip *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam sistem pemerintahan sebagai upaya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.

Good governance (tata pemerintahan yang baik) merupakan sebuah konsep yang akhir-akhir ini dipergunakan secara teratur dalam ilmu politik terutama ilmu pemerintahan. Konsep itu lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, *civil society*, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pemerintahan dikenal dengan *Electronic Government (E-Government)*. Seperti yang disebutkan dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Kebijakan penerapan atau implementasi *E-Government* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi.

Pada saat ini, di beberapa pemerintahan daerah di Indonesia telah dibangun pelayanan yang berbasis *E-Government* dan telah memiliki sejumlah *item* TIK, akan tetapi belum termanfaatkan dan didayagunakan secara optimal dalam pelayanan publik guna mendukung terciptanya tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik menjadi langkah awal dalam perwujudan *good governance* di Indonesia. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Permasalahan utama saat ini adalah kurang tanggapnya pemerintah dalam merespon keinginan masyarakat.

Yong (dalam Azwaria, 2013) mendefinisikan *E-Government* sebagai:

“...E-Government as the government’s use of technology, in particular, we based internet applications to enhance access and delivery of government services to citizens, business partners, employees and other

government entities”. (*E-Government* merupakan penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai atau karyawan, dan badan pemerintah lainnya).

Dalam hal pelayanan dan penyelenggaraan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu upaya untuk mensejahterakan masyarakat. Hal tersebut dituangkan dalam visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat yaitu, “Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib dan Berkualitas”. Kabupaten Lombok Barat melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan serta memperluas jangkauan pelayanan agar masyarakat mendapatkan kemudahan dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta catatan sipil dan pelayanan Administrasi Kependudukan lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat menyadari betapa pentingnya penggunaan teknologi ini. Karena itu, teknologi tersebut harus dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk peningkatan kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Apalagi kemajuan pesat di bidang TIK dewasa ini tidak dapat dipungkiri telah memberi andil besar di dalam kehidupan masyarakat. Namun juga tidak bisa dipungkiri bahwa penerapan *E-Government* di setiap daerah pasti adanya suatu masalah atau kendala yang dihadapi selama mengimplementasikan pelayanan yang berbasis *electronic* tersebut.

Hal itulah yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat. Beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi

berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan Dinas Dukcapil yaitu seperti lamanya proses pembuatan data kependudukan (E-KTP, KK, Akte Kelahiran, dan sebagainya), sarana dan prasarana yang masih kurang seperti loket antrian yang hanya memiliki satu loket, kurangnya sikap kedisiplinan pegawai dalam hal waktu kerja, pelayanan berbasis elektroniknya juga masih minim yaitu masih adanya bersifat manual. Hal inilah yang membuat masyarakat mengeluh terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan, dengan kata lain bahwa kepuasan masyarakat masih belum maksimal puas akan pelayanan yang diberikan. Sebenarnya, kepuasan masyarakat sangat penting dan dibutuhkan dalam meningkatkan pelayanan yang baik dan akan menciptakan *good governance* dalam suatu negara. Seperti halnya dengan teori yang dikembangkan oleh Kenedy dan Young dalam Supranto (2006:107) yaitu indikator kepuasan pelanggan seperti; (a) Keberadaan pelayanan (*availability of service*); (b) Ketanggapan pelayanan (*responsiveness of service*); (c) Ketepatan pelayanan (*timeliness of service*); (d) Profesionalisme pelayanan (*prossionalism of service*); (e) Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (**over all satisfaction with service**); (f) Kepuasan keseluruhan dengan barang (*over allsatisfaction with product*).

Berdasarkan permasalahan yang diatas bahwa penerapan *E-Government* ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik sehingga belum optimalnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan *Electronic Government*

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat?
2. Apakah Penerapan *E-Government* dapat mengoptimalkan atau meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Agar mengetahui perkembangan pelayanan publik melalui penerapan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam menerapkan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pemerintahan terutama yang berkaitan

pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-Government*) untuk peningkatan kualitas pelayanan publik dalam kerangka otonomi daerah.

2. Secara Praktis

Penelitian ini berguna untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi Pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan *clean government* (pemerintah yang bersih) dan *good governance* (tata pemerintahan yang baik) melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pelayanan kependudukan.

3. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan. Serta dapat dijadikan dasar acuan untuk membangun Ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang kualitas pelayanan melalui penerapan *Electronic Government* dan dengan adanya model yang baru diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat yang berdampak pada terlaksananya *good governance*.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Adapun tulisan atau penelitian yang hampir sama atau bahkan mirip dengan judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama, Samudri (2017) pada penelitian ini masihnya ditemukan beberapa masalah dalam proses pembuatan E-KTP seperti waktu pengurusan yang lama, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai. Dalam hal ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan menggunakan teori yang dikemukakan Payne yakni Sumber Daya Manusia, Proses Pelayanan, Sarana dan Prasarana sudah berkualitas namun belum maksimal.

Kedua, Gafar (2013) pada penelitian ini membahas upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam mengoptimalkan pemanfaatan TIK dan apakah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK (*E-Government*) dapat meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa (1) Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru diantaranya; Melakukan penyediaan sarana dan prasana teknologi dalam penerapan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) bangunan operasional agar dapat menempatkan dan mengoperasikan peralatan TIK sesuai prosedur pelaksanaan, penyediaan peralatan dan perangkat TIK yang terdiri dari *hardware*/perangkat

keras (penambahan jumlah dan peningkatan kemampuan komputer kerja, *printer*, dan lain-lain), serta *software*/perangkat lunak SIAK yang berfungsi untuk memudahkan proses pengadministrasian data; Pemberdayaan Sumber Daya Manusia melalui proses penambahan personel dan pelatihan secara berkala ditingkat lokal maupun nasional sehingga terciptanya SDM yang handal di bidang TIK. (2) Pemanfaatan TIK memiliki pengaruh yang sangat besar, yang tampak pada kemudahan kinerja organisasi dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya, dimana proses pengadministrasian (pengolahan dan Pengelolaan) data telah dilakukan secara *online* dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Ketiga, Fefkhiatin, dkk, (2013) pada penelitian ini untuk mengetahui implementasi program E-KTP apakah berhasil, kurang berhasil atau tidak berhasil dan sesuai tujuan atau tidak, kemudian faktor- faktor yang mendorong pelaksanaan program ini, dan adakah kendala yang terjadi selama proses implementasi tersebut. Dari hasil penelitian diketahui adanya kelemahan pada indikator *input* dan proses. Program e-KTP yang berbasis teknologi moderen tidak diimbangi dengan kapasitas sumber daya manusia yang berkompeten sehingga kesulitan ketika dihadapkan adanya gangguan pada system komputer dan jaringan internet serta tanggung jawab mereka untuk melayani warga secara tepat waktu tidak dilakukan. Sosialisasi pelatihan pada calon tenaga operator tidak diberitahukan sebelumnya sehingga adanya komunikasi yang tidak jelas. Kemudian adanya kendala terkait dengan permasalahan teknis baik peralatan maupun dalam proses perekaman e-KTP dan tingkat kesadaran masyarakat yang

tergolong rendah. Namun, E-KTP dapat terlaksana di Kabupaten Tegal karena adanya koordinasi yang baik antar instansi yang bertanggungjawab terhadap program ini. Implementasi E-KTP di Kabupaten kurang berhasil terlihat dengan realisasi wajib E-KTP yang hanya mencapai 67,88%. *Input* dan proses penerapan E-KTP yang lemah menghasilkan *outputs* yang tidak maksimal. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan kualitas peralatan pada E-KTP dan jaringan internet serta sumber daya manusia yang berkompeten dalam mewujudkan *E-Government*.

Keempat, Setiawan, dkk, (2013) pada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan program SIAK pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen sudah efektif terlihat dari pelayanan kependudukan yang lebih cepat. Tetapi masih ada kendala pada SDM yang menangani program SIAK, masih adanya petugas SIAK di kecamatan yang belum bisa mengoperasikan program SIAK karena tidak adanya pelatihan untuk operator SIAK.

Kelima, Risnandar, (2014) pada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah telah berjalan dengan cukup baik seperti Pengembangan Modal dan Konten dan Konektivitas walaupun sulit masih perlu perbaikan. Gedung Kompetensi dan antarmuka Warga negara kurang dipertimbangkan ketika Hukum Cyber tidak dihakimi karena secara nasional sehingga perlu ditingkatkan oleh Pemerintah Pusat. Terutama, ada dua masalah yang dihadapi dalam melakukan tugas utama dan fungsi bagian *E-Government*. Yang pertama adalah ketersediaan infrastruktur, fasilitas pendukung seperti server, komputer, dan situs web dari Pejabat Komunikasi dan Informasi

masih kurang. Yang kedua adalah ketersediaan sumber daya manusia khususnya yang memiliki latar belakang IT dan petugas teknis untuk menyelesaikan masalah administrasi dan informasi digital. Untuk mengatasi masalah tersebut, *E-Government* telah melakukan beberapa upaya di Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Sulawesi Tengah. Upaya pertama adalah menyediakan dan meminta ketersediaan infrastruktur, fasilitas pendukung *E-Government*. Yang kedua adalah meminta ke sekretariat yang akan diteruskan oleh Badan Kantor Regional untuk menyediakan petugas teknis dan TI untuk melanjutkan informasi dan administrasi elektronik.



Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
1	Ayudini Samudri, 2017.	Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makasar.	Adanya beberapa masalah dalam proses pembuatan E-KTP seperti waktu pengurusan yang lama, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai, serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.
2	T.Fahrul Gafar, 2013.	Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Government) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Upaya Disdukcapil dalam mengoptimalkan pemanfaatan TIK dan apakah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi/TIK (<i>Electronic-Government</i>) dapat meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
3	Arrof Fefkhiatin, Drs. Purwoko, M.S, Lusia Astrika, S.IP., M.Si, 2013.	Evaluasi Implementasi Program <i>Electronic</i> Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kabupaten Tegal Dalam Mewujudkan <i>Electronic Government</i> (E-Gov).	Untuk mengevaluasi implementasi program <i>Electronic</i> Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kabupaten Tegal dalam mewujudkan <i>E-Government</i> serta mengetahui implementasi program e-KTP apakah berhasil, kurang berhasil atau tidak berhasil dan sesuai tujuan atau tidak, kemudian faktor-faktor yang mendorong pelaksanaan program ini, dan adakah kendala yang terjadi selama proses implementasi tersebut.
4	Aris Setiawan, Dra. Rr Hermi S, M.Si, Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si, 2013.	Efektifitas Penerapan <i>E-Government</i> Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen Dalam Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	Penerapan program SIAK pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sragen sudah efektif terlihat dari pelayanan kependudukan yang lebih cepat. Tetapi masih ada kendala pada SDM yang menangani program SIAK, masih adanya petugas SIAK di

		(SIAK).	Kecamatan yang belum bias mengoperasikan
5	Risnandar, 2014.	Analisis <i>E-Government</i> Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah.	Untuk mengetahui implementasi <i>E-Government</i> dalam meningkatkan pelayanan public di kantor komunikasi dan informasi provinsi Sulawesi Tengah. Penerapan <i>E-Government</i> dalam meningkatkan pelayanan public di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah telah berjalan dengan baik seperti Pengembangan Modal dan Konten dan Konektivitas walaupun sulit masih perlu perbaikan.

Sumber Data: Penelitian Literatur

Pada penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti yaitu adanya meneliti mengenai penerapan *electronic government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tersebut. Namun perbedaannya disini yaitu pada focus penelitian atau permasalahannya, pada penelitian terdahulu ini lebih memfokuskan permasalahan terhadap jenis-jenis pelayanannya seperti E-KTP, SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), dan sebagainya. Sedangkan pada penelitian yang diangkat oleh peneliti ini lebih memfokuskan kearah dari penerapan atau implementasian *electronic government* ini apakah mampu meningkatkan atau mengoptimalkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat. Jadi maksudnya bahwa dari beberapa jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat apakah sudah berkembang dalam menerapkan pelayanan yang berbasis *electronic (E-Government)* kemudian dengan penerapan ini kita akan

melihat seberapa meningkatnya pelayanan di instansi tersebut serta hal ini bisa meningkat atau tidaknya akan dilihat dari kepuasan pelanggan (masyarakat). Jadi intinya pada penelitian yang diangkat oleh peneliti ini lebih memfokuskan penerapan E-Government dengan kepuasan pelanggan (masyarakat). Selain perbedaannya dari focus penelitian, ada beberapa juga yang menjadi perbedaannya yaitu seperti metode penelitian yang digunakan, teori-teori yang membantu memperkuat penelitiannya, serta lokasi penelitiannya juga yang mendasari perbedaan tersebut.

2.2 Good Governance (Pemerintahan yang Baik)

Good governance sering diterjemahkan sebagai tata pemerintahan yang baik atau disebut juga dengan istilah *civil society*. *Good governance* biasa juga didefinisikan sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi (pemerintahan dari, oleh, dan untuk rakyat). Setidaknya sebagian besar masyarakat membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *good governance* yang lebih baik, maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga (dalam Dwiyanto, 2005).

Disisi lain istilah *Good governance* menurut Dwi Payana (2003:45) merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama. Beberapa definisi *Good governance* antara lain:

Menurut Dwi Payana (2003:47) dalam buku *Membangun Good Governance, good governance* yaitu:

“Sebagai "keperintahan yang baik". Adapula yang mengartikannya sebagai "tata pemerintahan yang baik" dan ada pula yang mengartikannya sebagai "sistem pemerintahan yang baik". Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah "*governance*" sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan publik *good and services*. Sedangkan arti "*good*" dalam "*good governance*" mengandung dua pengertian, pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan dan keadilan sosial; kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Praktek terbaiknya di sebut "*good governance*" atau pemerintahan yang baik. Sehingga dengan demikian "*good governance*" didefinisikan sebagai "penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat".

Masyarakat Transparansi Indonesia menyebutkan sejumlah indikator *good governance* seperti: transparansi, akuntabilitas, kewajaran dan kesetaraan, serta keseimbangan. Asian Development Bank, sendiri menegaskan adanya konsensus umum bahwa *good governance* dilandasi oleh 4 pilar yaitu: (1) *accountability*, (2) *transparency*, (3) *predictability*, (4) *participation*. Jelas bahwa jumlah komponen atau pun prinsip yang melandasi tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi yang lain, dari satu pakar ke pakar lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu (1) Akuntabilitas, (2) Transparansi, dan (3) Partisipasi Masyarakat. Ketiga prinsip ini tidaklah dapat berjalan dengan sendiri-sendiri, ada hubungan yang sangat erat dan saling mempengaruhi, masing-masing

adalah instrument yang diperlukan untuk mencapai manajemen publik yang baik, namun demikian akuntabilitas menjadi kunci dari semua prinsip ini.

2.3 Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Serta pada pasal 1 ayat (1) dalam Undang-Undang tersebut mengatakan; “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Di Indonesia, berbagai bentuk pelayanan seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, transportasi publik dan pemenuhan kebutuhan bahan pokok yang lain, seperti sembako, masih membutuhkan intervensi pemerintah. Akan tetapi, meskipun Negara masih akan memiliki peran yang penting hal ini tidak berarti bahwa sektor swasta dan masyarakat madani (*civil society organization*, CSO) tidak perlu diberi peran.

Dwiyanto (2006) bahkan menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi suatu instrument penting untuk dapat mewujudkan *good governance*. Disinilah tantangan terbesar yang harus dipenuhi pemerintah sebagai *stakeholder* utama pelayanan publik. Ketika norma-norma untuk mewujudkan *good governance* disepakati, maka tidak ada pilihan lain bahwa pemerintah juga harus mengadopsi berbagai standar pelayanan publik yang diakui secara internasional dalam

memberikan pelayanan publik yang baik. Persoalannya, mana kala tuntutan terhadap peran yang harus dimainkan oleh pemerintah telah berubah karena berbagai tuntutan tersebut akan tetapi mindset birokrasi pelayanan publik sering kali masih didominasi oleh paradigma lama (*old public administration*) yang masih sangat kental dipengaruhi oleh budaya pelayanan yang rendah (dalam Agus Dwiyanto, 2009: 301).

Menurut Edvardson *et al* (2005) “jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses, dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan” (dalam Sinambela, 2010:3). Sedangkan menurut Tjiptono (1996: 56),

“Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain”

Sedangkan Warella menyebutkan bahwa pelayanan adalah:

“Sesuatu perbuatan (*deed*), suatu kinerja (*performance*) atau suatu usaha (*effort*), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri” (dalam Widjaja, 2007: 11).

Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2.3.1 Aparatur Negara/Pemerintah

Dalam kamus bahasa Indonesia yang disusun oleh W.L.S. Poerwadarmita (2003:17) mengemukakan bahwa: "Aparat adalah orang yang bertugas dalam suatu bagian tertentu dan melakukan pekerjaan yang tertentu pula dan biasanya berhubungan dengan kegiatan pelayanan sedangkan dalam sistem administrasi negara aparat yang merupakan penyelenggaraan administrasi negara adalah sebagai pengevaluasi, penyempurna dari perencanaan dan sekaligus sebagai pelaksana roda pemerintah dan pembangunan bangsa Indonesia secara keseluruhan, bagi seluruh perangkat administrasi negara yang merupakan objek pelaksana.

Tumar Sumihardjo (2012) menyatakan bahwa "pengertian umum aparatur, lebih menyoroti kepada seseorang pegawai pemerintahan yang digaji dan bekerja di bidang pemerintahan yang melakukan tugas pelayanan umum". Tjahya Supriatna (2012) "aparatur pemerintah daerah yang berfungsi selaku perekat bangsa yang memenuhi standar profesional sesuai dengan kedudukan, jenjang dan jabatan atas dasar kompetensi, keahlian dan keterampilan pada lingkup jabatan struktural dan fungsional dalam organisasi pemerintahan guna mendukung system karier dan prestasi kerjanya".

Dari hasil penelitian Ulbert Silalahi (dalam Zulkarnaen, 1996:55) terungkap bahwa: Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara masih berada dalam peringkat *present and accounted*, artinya organisasi atau pegawai

menyadari dan mengetahui kedudukan mereka untuk membelikan pelayanan yang berkualitas, namun untuk usaha ke arah yang sampai pada kualitas pelayanan belum serius untuk dilaksanakan. Berkaitan dengan hal tersebut, Hidayat dan Sucherly (1956: 87) mengemukakan bahwa: Pada umumnya organisasi pemerintah sering menghadapi tiga masalah yang meliputi kurang efektif, kurang efisien dan mutu pelayanan yang kurang. Budaya yang berorientasi kepada pencapaian target merupakan salah satu ciri dari organisasi birokrasi (dalam Deddy Mulyadi, 2016: 177).

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa begitu besarnya peran aparat birokrasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Holmes (2001:4) mengartikan e-government sebagai berikut:

“Electronic government or Egovernment, is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public services in a much more convenience, customer oriented, cost effective and altogether different and better way”.

Pengertian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi khususnya internet bertujuan memberikan pelayanan publik yang lebih nyaman, berorientasi kepada pelanggan, dan penggunaan anggaran yang efektif. Keuntungan yang paling diharapkan dari *electronic government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik." Menurut Zweers dan Plangue (2001) mendefinisikan *electronic government* berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik oleh pemerintah, tidak berbasis tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan.

2.3.2 Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik, dalam hal ini pelayanan bank, menurut Kasmir (2006:34) adalah memiliki unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik.

Karyawan yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayani, dalam hal ini *customer service officer*.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat pelanggan merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.

Pelanggan akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari karyawan tersebut. Apabila ada pelanggan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi perusahaan tersebut.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Karyawan harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan perusahaan. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan.

5. Mampu berkomunikasi.

Karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan, selain itu karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.

6. Memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu.

Di karenakan tugas karyawan dalam hal ini *customer service officer*, selalu berhubungan dengan nasabah, oleh karena itu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.

7. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum, yaitu pemberi pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
5. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
6. Keterbukan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
7. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
8. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
9. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

2.3.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “*consumer behaviour*” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir

diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen (Purnama, 2006: 39).

Zeithaml (2000) dalam Hardiyansyah (2011:41) menyatakan bahwa:

“kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu: *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Reability*, (3) *Responsiveness*, (4) *Competence*, (5) *Courtesy*, (6) *Credibility*, (7) *Feel secure*, (8) *Acces*, (9) *Communication*, (10) *Understanding the costumer*”.

Dari beberapa dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml *et.al.* dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Reability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu

tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Tjiptono (1991:61) menyebutkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Melihat kondisi dan membandingkan teori yang ada, peneliti akan menggunakan indikator kepuasan pelanggan dari Kenedy dan Young dalam Supranto (2006:107) yaitu:

- a. Keberadaan pelayanan (**availability of service**)

Tingkatan di mana pelanggan dapat kontak langsung dengan pemberi jasa.

b. Ketanggapan pelayanan (**responsiveness of service**)

Tingkatan di mana pemberi jasa beraksi dengan cepat terhadap permintaan pelanggan.

c. Ketepatan waktu pelayanan (**timeliness of service**)

Tingkatan di mana pekerjaan di selesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.

d. Profesionalisme pelayanan (**profesionalism of service**)

Tingkatan di mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan.

e. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (**over all satisfaction with service**)

Tingkatan di mana pemberi jasa memperlakukan pelanggan dengan baik.

f. Kepuasan keseluruhan dengan barang (**over all satisfaction with product**)

Tingkatan di mana hasil kinerja pemberi jasa sangat baik.

2.4 Era *E-Government*

Sebenarnya *E-Government* sendiri dimulai ketika penggunaan teknologi informasi menuai sukses di wilayah bisnis atau dikenal dengan istilah *E-Commercial (e-Com)*. *E-Com* telah merubah cara orang melakukan komunikasi, bekerja, dan melakukan bisnis. Sebenarnya, *E-Government* tidak selalu berwujud penggunaan internet dan *website*, tetapi mencakup semua pemanfaat berbagai media *electronic* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Namun, internet dan *website* dalam perkembangannya menjadi media yang lebih populer dibandingkan penggunaan media lainnya.

Pengenalan *E-Government* diharapkan akan membuat masyarakat dan biroksi pemerintah mampu berhubungan secara lebih nyaman, berbiaya murah, dan efektif terutama bagi pemerintah sebagai penyampai informasi dan pelayanan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa dengan E-Government, kualitas pelayanan pemerintah bisa meningkat (Vassilakis *et al.*, 2004), partisipasi warga dalam aktivitas publik juga meningkat (Lytras, 2006), kepercayaan masyarakat pada pemerintah meningkat (Abie *et al.*, 2004), dan birokrasi pemerintah lebih akuntabel (Eyob, 2004; Gonzalez *et al.*, 2007; Holzer, 2004) serta transparan (Eyob, 2004; Iyer *et al.*, 2006; Tran, 2004; Wescott, 2005).

Karena *E-Government* merupakan paradigma yang secara ekstrim berbeda strukturnya dengan struktur birokrasi tradisional (Ho, 2002; Stojanovic *et al.*, 2006), penerapan *Electronic Government* di negara berkembang seperti Indonesia akan terasa sulit dan sangat dibutuhkan adanya kepemimpinan *entrepreneur* yang kuat (Andersen, 2006). (dalam Agus Dwiyanto, 2009: 251-252).

2.4.1 Pengertian *E-Government*

Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. *E-Government* adalah pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Peranan TIK dalam proses bisnis membuat organisasi selalu berusaha untuk mengimplementasikan Teknologi untuk proses yang terintegrasi. Menurut Richard Heeks (2006) dalam Indrajit, *E-Government*

lahir karena revolusi informasi dan revolusi pemerintahan. Heeks menuliskan beberapa syarat-syarat menuju keberhasilan penerapan *E-Government* sangat berkaitan dengan: (1) infrastruktur sistem data, (2) infrastruktur legal/hukum, (3) infrastruktur kelembagaan, (4) infrastruktur SDM, (5) infrastruktur teknologi, dan (6) kepemimpinan dan pemikiran strategis. World Bank Group dalam Indrajit (2004:25) menyatakan;

“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improve interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management”.

Artinya penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh aparatur pemerintah mampu meningkatkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan dengan sesama pemerintah itu sendiri. TIK akan memberikan banyak manfaat di bidang perbaikan pelayanan pemerintah, meningkatkan interaksi dengan pelaku bisnis dan industri, serta pemberdayaan warga negara melalui informasi atau menjadikan manajemen pemerintahan lebih efektif dan efisien.

E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan prinsip transparansi dan persamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan *Electronic Government* atau yang biasa dikenal dengan sebutan *E-Government*. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat pertumbuhannya, dengan munculnya berbagai macam pelayanan yang online.

Jarak dan waktu menjadi tanpa batas dan media internet termasuk masalah-masalah yang menyangkut pemerintah. Hal ini penting sekali untuk memberikan pembelajaran berkomunikasi secara transparan antara masyarakat dengan pemerintah yang diharapkan dapat mencapai system pemerintahan yang baik dan memperoleh kepercayaan masyarakat.

Menurut UNDP dalam Indrajit (2004: 2) definisi *E-Government* sebagai berikut “*E-Government is the application of Information and Technology Communication (ICT) by government agencies (E-Government adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari agen pemerintah)*”. Dari kutipan tersebut dijelaskan bahwa keuntungan dari sistem *E-Government* merupakan hal yang tidak perlu dipertanyakan lagi. Sistem ini memberikan layanan pemerintah kepada masyarakat secara efektif dan efisien sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, mengurangi korupsi dan meningkatkan pendapatan dan/atau mengurangi biaya. Keuntungan ini adalah beberapa alasan utama di balik penerapan *E-Government* di Negara-negara maju dan berkembang. Namun, pemerintah dan warga tidak bias mendapatkan keuntungan dari *E-Government* kecuali mereka merangkul dan mengadopsi layanan ini.

Menurut Heeks dalam Achmad Djunaedi (2002), *E-Government* diartikan sebagai pemanfaatan *ICT* untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Lebih lanjut dijelaskan bahwa *E-Government* mencakup:

1. *e-Administration*

Untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelolah kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan.

2. *e-Citizen & e-Services*

Menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik.

3. *e-Society*

Membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

Menurut Indrajit (2005) paling tidak, ada 6 (enam) komponen penting harus diperhatikan dalam penerapan *E-Government*, yaitu:

1. *Content Development* (Pengembangan Konten/Aplikasi)

Menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface*, dan lain sebagainya;

2. *Competency Building* (Membangun Kompetensi)

Menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan.

3. *Connectivity* (Konektivitas)

Menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan teknologi informasi di lokasi dimana *E-Government* diterapkan.

4. *Cyber Laws* (Hukum Dunia Maya)

Menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *E-Government*;

5. *Citizen Interfaces* (Antarmuka Warga)

Menyangkut pengadaan Sumber Daya Manusia dan pengembangan berbagai kanal akses (*multi access channels*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *Stakeholder E-Government* dimana saja dan kapan mereka inginkan.

6. *Capital* (Modal)

Menyangkut pola permodalan proyek *E-Government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, disini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan dipemerintahan. Menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *E-Government*.

2.4.2 Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

Inpres No.3 Tahun 2003 merupakan instruksi presiden yang dikeluarkan pada tahun 2003 di masa kepemimpinan Presiden Megawati Soekarno Putri. Inpres ini membahas tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* di Indonesia. Penerapan *E-Government* di setiap lembaga pemerintah mengacu pada tahapan pengembangan *E-Government* nasional sesuai dengan kondisi setiap lembaga pemerintah, meliputi:

1. Tingkat persiapan: pembuatan situs *web* di setiap lembaga pemerintah; pendidikan SDM, penyediaan sarana akses publik, sosialisasi keberadaan layanan informasi elektronik untuk publik dan internal, pengembangan *E-Leadership* dan *awareness building*, serta penyiapan peraturan.
2. Tingkat pematangan yaitu pembuatan situs informasi layanan publik interaktif; dan pembuatan *hyperlink*.
3. Tingkat pematapan: penyediaan fasilitas transaksi elektronik; dan penyatuan aplikasi dan data dengan lembaga lain (interoperabilitas).
4. Tingkat pemanfaatan: pembuatan program layanan G2G, G2B, dan G2C terintegrasi; pengembangan proses untuk layanan *E-Government* yang efektif dan efisien, dan penyempurnaan menuju kualitas *best practice*.

Menurut Kumorotomo (2008), sebenarnya belum terdapat kesepakatan mengenai definisi *E-Government*. Selain karena konsep dan praktiknya masih termasuk hal yang baru, belum banyak penulis dari disiplin ilmu administrasi negara yang mempunyai perhatian serius terhadap pengembangan *E-Government*. Berbeda dengan konsep *E-commerce* yang sudah banyak dibahas dan

diaplikasikan dalam dunia bisnis, konsep dan penerapan *E-Government* di Indonesia relatif terlambat perkembangannya.

Berdasarkan data observasi mendalam yang tercantum dalam Inpres No.3 Tahun 2003 menunjukkan bahwa terdapat beberapa kelemahan yang menonjol dalam proses penerapan *E-Government* secara nasional, yakni :

1. Pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintah tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah;
2. Belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan *E-Government* pada masing-masing instansi;
3. Inisiatif-inisiatif tersebut merupakan upaya instansi secara sendirisendiri; dengan demikian sejumlah faktor seperti standardisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah ke dalam pelayanan publik yang terpadu, kurang mendapatkan perhatian;
4. Pendekatan yang dilakukan secara sendiri-sendiri tersebut tidak cukup kuat untuk mengatasi kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet, sehingga jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan menjadi terbatas pula.

2.4.3 Tahap Perkembangan E-Government

Menurut Andianto (2004:47) terdapat tiga tingkatan *E-Government* yang dicerminkan oleh tampilan situs (*website*) pemerintah yaitu:

1. *Publish* (Publikasikan)

Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak lainnya yang berkepentingan.

2. *Interact* (Berinteraksi)

Ada dua aplikasi yang dapat dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini. Pertama, bentuk portal dimana situs memberikan *searching* bagi mereka yang ingin mencari informasi secara spesifik. Kedua, pemerintah memberikan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan.

3. *Transact* (Bertransaksi)

Pada tingkatan ini sudah terjadi perpindahan (*transfer*) uang dari satu pihak yang ke pihak lain sebagai sebuah konsekuensi dan diberikannya layanan jasa oleh pemerintah. Aplikasi ini lebih rumit karena mengharuskan adanya sistem keamanan dan perlindungan privasi pihak-pihak yang bertansaksi.

2.4.4 Klasifikasi E-Government

Pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan masyarakat ataupun pihak-pihak lain. Konsep *E-Government* apabila diklasifikasikan menurut Richardus Eko Indrajit dibagi kedalam empat jenis, yaitu:

1. *Government to Citizens (G-to-C)*, tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
2. *Government to Business (G-to-B)*, merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya.
3. *Government to Government (G-to-G)*, merupakan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya.
4. *Government to Employes (G-to-E)*, tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

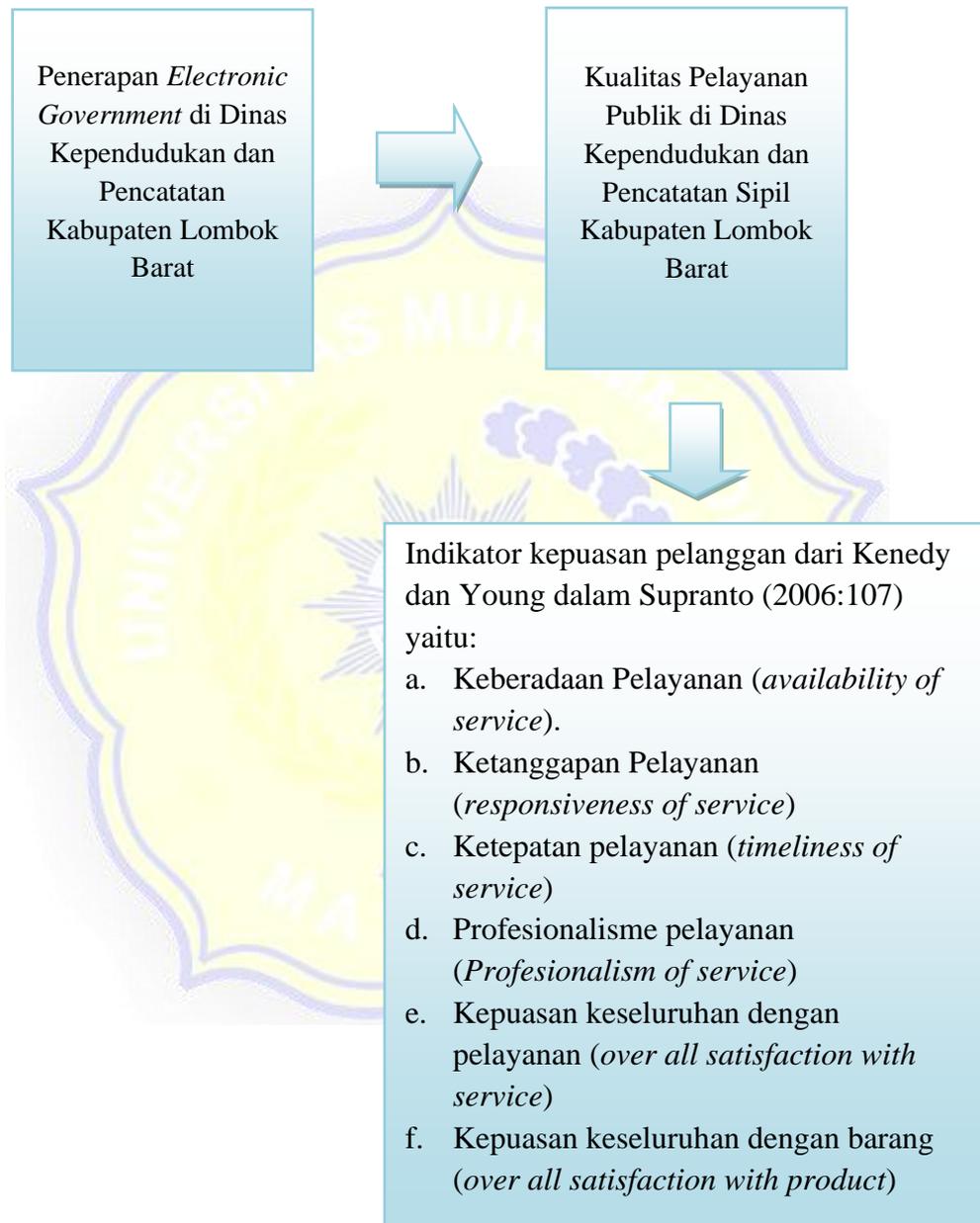
Klasifikasi jenis-jenis *E-Government* di atas adalah yang menjadi dasar bahwa penerapan *E-Government* sangat penting. Jenis-jenis tersebut menggambarkan suatu interaksi, dimana pemerintah sebagai unsur penyelenggara roda pemerintahan sangat membutuhkan adanya hubungan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan public.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikirl ialah penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan. Kerangka berpikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan

hasil penelitian yang relevan. Adapun yang menjadi gambaran dari kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1
Kerangka Berpikir



Dalam penelitian ini penyusunan kerangka pikir adanya objek yang diteliti yaitu dari awalnya perkembangan penerapan *E-Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Lombok Barat tersebut dengan melihat

sebarapa optimalnya atau meningkatnya kualitas pelayanan publik pada Dinas tersebut, kemudian dengan adanya pelayanan-pelayanan ini akan mempengaruhi indikator kepuasan pelanggan (masyarakat), apakah masyarakat merasa puas atau tidaknya pada pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, dibuatlah kerangka berpikir ini untuk memfokuskan rencana penelitian yang akan diteliti kedepannya.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis deskriptif analitis melalui pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang aktual, kemudian menggambarkan fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi, tidak menguji hipotesa melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan apa yang diteliti. Dengan bentuk deskriptif ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan melalui penerapan e-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat Tahun 2019.

Penelitian kualitatif menurut Strauss dan Corbin (2003), merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistic atau dengan cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian naturalistic merupakan penelitian yang sumber datanya diperoleh dari situasi wajar (natural setting) atau tanpa adanya manipulasi. Melalui pendekatan naturalistik, peneliti dapat mengetahui tanggapan dari berbagai kalangan, seperti terhadap para aktor kebijakan pada badan dan instansi yang relevan, pegawai yang berada pada pemerintahan serta masyarakat yang menerima dari pelayanan tersebut.

3.2 Lokasi Penelitian

Tempat yang dipilih sebagai lokasi penelitian sesuai dengan judul dan sangat relevan dengan permasalahan yang diajukan adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.

3.3 Sumber Data (Informan Penelitian)

Berdasarkan pada fokus penelitian, maka sumber data dalam penelitian ini adalah informan. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini dipertimbangkan latar belakang, pelaku, peristiwa dan proses sesuai dengan kerangka dan perumusan masalah (Moleong, 2010). Karena informasi sejak awal telah ditentukan (*purposive sampling*) dengan asumsi memiliki informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hal tersebut, maka informan dalam penelitian ini adalah Informan yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan kualitas pelayanan dalam penerapan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat, yaitu :

1. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Masyarakat (Sebagai pengguna/pelanggan pada jenis pelayanannya).

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer, berupa data langsung dari wawancara yang dikumpulkan melalui panduan wawancara. Data ini didapat dari informan yang telah disebutkan dalam informan penelitian diatas.
2. Data sekunder, data pendukung yang berkaitan langsung ataupun tidak langsung dengan objek penelitian. Data sekunder diperoleh dari perpustakaan, media masa, *website* (umum dan pemerintah).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini maka digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya (Sukandarrumidi, 2006: 89). Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini bertipe open-ended, dimana peneliti bertanya kepada informan tentang fakta-fakta suatu peristiwa disamping opini mereka mengenai peristiwa yang ada (Yin, 2004). Tipe wawancara ini umum digunakan pada penelitian kualitatif, dengan teknik wawancara tidak standar (*unstandardized interview*) yang dilakukan tanpa menyusun suatu daftar pertanyaan yang ketat yang dikembangkan kedalam teknik wawancara terstruktur karena memiliki kelebihan yaitu dapat dilakukan secara lebih pribadi (*personal approach*) dan lebih lues sehingga peneliti akan memperoleh informasi objektif.

2. Metode Observasi

Yaitu data yang dibutuhkan diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung terhadap fenomena dan noumena yang relevan dengan fokus penelitian di situs penelitian. Penekanan observasi lebih pada upaya mengungkap makna-makna yang terkandung dari berbagai aktivitas terarah tujuan. Tindakan saat menghadapi rintangan dan aktivitas tujuan dari para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat dalam memainkan perannya di setiap tahapan proses kegiatan pemerintahan. Dan hasil observasi tersebut dimasukkan dan dicatat dalam buku catatan yang selanjutnya dilakukan pemilahan sesuai kategori yang ada dalam fokus penelitian.

2. Metode Dokumentasi

Adalah suatu cara untuk memperoleh data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan dan memilih mana yang penting serta mana yang perlu dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2016). Tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman (Sugiyono,

2016) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan penyederhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang bermakna, sehingga memudahkan penarikan kesimpulan. Jadi maksud dari langkah tersebut, adanya awal mula dalam pengambilan data yaitu dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari ketiga poin inilah yang akan mendapatkan informasi mengenai beberapa permasalahan yang terjadi di lokasi penelitian tersebut. Kemudian dari hasil data yang didapatkan ini akan dipilih dengan mengutamakan fakta-fakta yang ada selama melakukan penelitian. Jadinya, jika kita bandingkan dengan penelitian ini, dalam pelayanan publik Dukcapil Lombok Barat terdapat beberapa permasalahan yang benar-benar terjadi dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat sehingga dengan memfokuskan fakta tersebut akan menjadi mudah dalam menyusun penelitian ini.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami. Dalam hal ini bahwa setelah melakukan reduksi data atau seleksi data terhadap data-data yang dianggap berupa fakta ini selanjutnya akan dilakukan penyajian atau penyusunan pada hasil penelitian yang didapat di lokasi penelitian tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengaju pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai. Jadi maksudnya, setelah melakukan pemilihan data apa saja yang akan disusun maka penarikan kesimpulanlah tahap akhir dalam melakukan analisis data. Penarikan kesimpulan yang dimaksud dalam penelitian ini seperti adanya memfokuskan seberapa jauh perkembangan pelayanan berbasis electronic di Dukcapil Lombok Barat ini kemudian dengan penerapan tersebut ini apa mampu meningkatkan kualitas pelayanan di dinas tersebut. Selain itu dengan memberikan pelayanan inilah yang akan dilihat antara merasa puas atau tidaknya terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

