

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang telah diambil untuk menjadi referensi bahan materi untuk menulis penelitian ini, berikut adalah beberapa penelitian terdahulu :

NAMA PENULIS	JUDUL	TAHUN	ISI	TUJUAN
Andana Adytia Kusuma, dkk.	Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di DPM-PTSP Kota Bandung	2023	STRATEGI PENERAPAN E-GOV DAPAT BERJALAN DENGAN BAIK	Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerapan e-gov dan merumuskan strategi untuk keberhasilannya
Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., &	Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang	2020.	kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Kantor Desa Slamet.	Tujuan Penelitian Menilai kualitas pelayanan

Abidin, A. Z.	Administrasi (Studi Tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kantor Desa Slamet Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang)			dokumen kependudukan di Kantor Desa Slamet
Dr. Yuliana Lantip, M.Si,	Penerapan e-Government dalam Meningkatkan Keterbukaan Pelayanan Publik di Kota Jayapura,	2018	KURANGNYA SDM DAN INFRASTRUKTUR YANG MASIH TAHAP PENGEMBANGAN	Mendesripsikan penerapan e-Government dalam keterkaitannya dengan keterbukaan pelayanan publik di Kota Jayapura
Bonefasius Bao,	Penerapan E-Government	2023	GAMBARAN MENGENAI	meningkatkan efisiensi dan

Hendrik Vallen Ayomi, Hendry Bakri, Peliman Ndibau	Dalam Pelayanan Publik Di Kota Jayapura		IMPLEMENTASI E-GOV	kualitas pelayanan publik melalui penerapan e-Governmen
--	---	--	--------------------	---

Berdasarkan penelitian terdahulu meskipun terdapat banyak kesamaan dalam bentuk variabel, tujuan, metode penelitian, akan tetapi terdapat juga perbedaan tempat penelitian, penggunaan teori, permasalahan yang terjadi ditempat yang akan diteliti pun akan berbeda dari penelitian terdahulu.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (1998) yang ditulis dalam buku pengantar administrasi publik definisi Administrasi publik merupakan proses sumber daya dan bagian dari pemberian pelayanan publik diarahkan untuk menjalankan dan mengurus keputusan dan kebijakan publik.

2.2.2 Unsur-unsur administrasi Publik

Unsur-unsur administrasi publik Yang dikemukakan oleh The Liang Gie dalam buku pengantar administrasi publik ada 8 unsur administrasi Yaitu :

1. Organisasi

Manfaat organisasi dalam administrasi publik adalah untuk mengelompokkan pekerjaan yang harus dikerjakan setiap orang serta membagikannya kepada pihak yang ditunjuk, termasuk dalam menetapkan wewenang serta tanggungjawab atau tugas masing-masing sehingga bisa diartikan bahwa organisasi merupakan kerjasama antar beberapa orang untuk mencapai tujuan bersama.

2. Manajemen

Manajemen bermanfaat untuk mengarahkan orang-orang yang masuk dalam organisasi untuk mengerjakan tugasnya masing-masing, hal ini sangat penting untuk mencapai tujuan masing-masing yang telah direncanakan sebelumnya.

3. Komunikasi

Aktivitas ini memiliki manfaat untuk mengatur penyampaian berita dari satu orang ke orang lain mengenai pertukaran informasi perkembangan suatu kegiatan atau kerjaan yg sedang berlangsung.

4. Kepegawaian

Sebuah rangkaian kegiatan yang berhubungan dalam penghimpunan, pencatatan, pengolahan, penggandaan, pengiriman, penyimpanan, pemeliharaan, penyusutan dan pemusnahan suatu informasi dalam organisasi. tujuan dilakukan itu agar memelihara potensi yang ada dalam diri masing-masing dengan tujuan tercapainya suatu rencana.

5. Perbekalan

Yang dimaksud dalam perbekalan adalah aktivitas yang bersangkutan dengan sarana dan prasarana yang ada.

6. Keuangan

Keuangan sangat berperan penting untuk mengatasi segala permasalahan yang berkaitan dengan pembiayaan berupa penataan maupun pengelolaan dalam perkantoran maupun perusahaan

7. Ketatausahaan

Merupakan aktivitas dalam pemberi pelayanan usaha kerjasama, baik berupa catatan keluar dan masuknya barang serta pengiriman dan penyimpanan fasilitas maupun informasi yang ada.

8. Hubungan masyarakat

Merupakan sebuah kegiatan menjaga relasi yang terjalin antara pihak internal dan pihak eksternal

2.2.3 Paradigma Administrasi Publik

Dalam bidang ilmu administrasi negara terdapat ilmu, teori-teori, metode-metode dari sekelompok orang atau individu untuk memecahkan masalah. Menurut Nicolas Henry paradigma merupakan ciri-ciri dari administrasi publik, paradigma di administrasi sangat bermanfaat karena mempunyai manfaat mengetahui tempat dimana bidang ini dipahami. administrasi negara telah dikaji serta ditingkatkan sebagai suatu kajian akademik melalui lima paradigma, lima diantaranya sebagai berikut :

1. Perkembangan paradigma administrasi publik (Paradigma 1.)

Dikenal sebagai dikotomi politik administrasi (1900-1926). Dalam buku Frank J Goodnow dan Leon D White ada dua fungsi pokok pemerintahan yang berbeda yakni fungsi politik dan fungsi administrasi

2. Paradigma ke-2

Prinsip Administrasi (1927-1937). Dengan terbitnya karya Wiloughby yang berjudul “Principles of Public Administration”, berkembanglah pendapat bahwa prinsip-prinsip universal administrasi dapat ditemukan dan diterapkan kapan saja dan dimana saja. Di sini pemerintahan mencapai puncak reputasinya. Ada tokoh-tokoh terkenal dalam hal ini. Ini Mary Parker Follett, Luther Gullick, Lyndall Urwick yang terkenal dengan POSDCORB dan lain sebagainya. Pada periode ini, ketatanegaraan menekankan fokus penyelenggaraan negara itu sendiri. Memang pada kenyataannya prinsip-prinsip administrasi ada baik dalam organisasi industri, pemerintahan dan sebagainya, apapun aspek budaya, lingkungan, tujuan atau jenis organisasinya.

3. Paradigma ke-3 Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950 – sekarang). Menjelang akhir tahun 30an, banyak kritik tajam terhadap penyelenggaraan negara bermunculan. Kritik pertama menyangkut pandangan bahwa politik dan administrasi dapat dipisahkan dan kritik kedua menyatakan bahwa prinsip-prinsip administrasi bersifat universal. Menurut “Herbert Simon” kedua hal tersebut tidak benar. Menurutnya, politik dan administrasi tidak bisa dipisahkan, seperti halnya dengan prinsip-prinsip administrasi universal. Dengan adanya kritik-kritik tersebut, administrasi negara mundur ke disiplin induknya, yaitu birokrasi pemerintahan (Ilmu Politik). Periode ini merupakan upaya untuk membangun kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Mulai tahun 1962 hingga 1967, administrasi negara mulai kehilangan hubungannya dengan ilmu politik, dan

para ilmuwan politik menjadi kurang tertarik pada administrasi negara. Sarjana administrasi negara merasa terabaikan dan tidak dianggap sebagai bagian dari ilmu politik bahkan dianggap sebagai warga negara kelas dua (second class citizen).

4. Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970).

Paradigma ini muncul sebagai reaksi terhadap paradigma ketiga (3), dimana pada paradigma ketiga, meskipun administrasi negara telah kembali pada disiplin ilmu induknya yaitu ilmu politik, namun administrasi negara dianggap sebagai warga kelas dua dalam berbagai bidang ilmu politik, sehingga beberapa tokoh tata negara mulai mencari alternatif lain. Paradigma ini terjadi hampir bersamaan dengan paradigma ketiga. Istilah ilmu administrasi di sini diartikan sebagai semua kajian dalam teori organisasi dan ilmu manajemen, dengan maksud dan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas program secara lebih tepat. Di sini fokus lebih penting daripada lokus. Tokoh-tokoh yang terkenal pada periode ini adalah James March, Simon dan sebagainya. Teori organisasi menggunakan bantuan psikologi sosial, administrasi bisnis, administrasi negara dan sosiologi, mempelajari dan mencoba memahami perilaku organisasi, sedangkan ilmu manajemen mempercayakan bantuan pada statistika, komputer, analisis sistem, ekonomi dan sebagainya. Seperti pada paradigma 2, ilmu administrasi lebih terfokus, dan administrasi tetaplah administrasi dimanapun berada, begitu pula prinsip-prinsipnya.

Pada tahun 1960-an muncul perkembangan organisasi sebagai bagian dari ilmu administrasi. Hal ini dengan cepat menarik perhatian para sarjana administrasi

negara, namun kemudian muncul permasalahan terkait pemisahan antara “administrasi publik” dan “administrasi swasta”. Selain itu, pengertian publik dalam administrasi publik juga menjadi bahan perdebatan. Dengan permasalahan tersebut, paradigma 4 masih belum mampu mengatasi permasalahan “lokus” penyelenggaraan negara. Oleh karena itu, penyelenggaraan negara masih perlu mencari paradigma baru yang dapat mencakup *locus* dan *focus*.

5. Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970 sekarang).

Meskipun belum ada kesepakatan mengenai lokus atau fokus administrasi negara, namun menurut pemikiran Herbert Simon perlunya dua aspek yang perlu dikembangkan dalam disiplin ilmu administrasi negara, yaitu: 1. Administrasi Negara yang lebih fokus pada pengembangan ilmu murni administrasi. 2. Kelompok yang lebih besar yang memusatkan perhatiannya pada penentuan kebijakan publik. Aspek pertama terlihat pada perkembangan teori-teori organisasi selama dua puluh tahun terakhir, dimana teori-teori tentang organisasi lebih mementingkan bagaimana dan mengapa organisasi itu bekerja, bagaimana dan mengapa anggota organisasi bertindak, mengapa dan bagaimana keputusan diambil. Sedangkan pada aspek kedua, masih sedikit kemajuan yang dicapai dalam perencanaan lokus penyelenggaraan negara yang relevan bagi penyelenggara negara, seperti mengenai perumusan kepentingan umum, urusan publik, dan kebijakan publik yang harus dijadikan sandaran oleh para praktisi. Pada fase ini belum ditemukan fokus ilmu administrasi negara berupa “ilmu administrasi negara murni”, namun perkembangan teori organisasi sudah mantap dan dilengkapi dengan perkembangan baru teknik terapan dalam ilmu manajemen. Perkembangan

peradaban, pemikiran dan dinamika masyarakat membawa dampak terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, termasuk ilmu administrasi publik. Denhardt dan Denhardt 2003 dalam Sabaruddin 2015 membagi perkembangan ilmu administrasi publik menjadi tiga paradigma besar, yaitu:

1. Paradigma Administrasi Publik Klasik (Administrasi Publik Lama) 1887-1987

Konsep Old Public Administration dalam perkembangannya menurut Denhardt dan Denhardt dalam Sabaruddin (2015) memunculkan konsep baru yaitu: Pertama, model rasional pandangan Herbert A Simon yang mengungkapkan bahwa preferensi individu dan kelompok seringkali mempengaruhi berbagai urusan manusia.

2. Paradigma Manajemen Publik Baru (New Public Management) 1990-2000

Lahirnya konsep manajemen publik baru (NPM) pada awal tahun 1990an merupakan reaksi atas lemahnya birokrasi tradisional dalam paradigma administrasi publik klasik. Denhardt dan Denhardt dalam Sabaruddin (2015) menjelaskan dalam perspektif manajemen publik baru semua pemimpin/manajer didorong untuk menemukan cara-cara baru dan inovatif untuk mencapai hasil maksimal atau memprivatisasi fungsi pemerintahan. NPM ingin meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial.

3. Paradigma Pelayanan Publik Baru (New Public Service)

Menurut Dernhardt dan Demhardt (dalam Sabaruddin 2015), perspektif NPS diawali dengan pengakuan bahwa warga negara dan kedudukannya sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Identitas warga negara tidak hanya dipandang sebagai persoalan kepentingan pribadi, namun juga menyangkut nilai-nilai, kepercayaan, dan kepedulian

2.2.2 Pelayanan publik

UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan masyarakat atas barang,jasa,dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik

Menurut kasmir (2010) pelayanan umum merupakan kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat. Dalam kamus bahasa indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan yang membantu memenuhi kebutuhan tersebut adalah seorang pelayan. Pada dasarnya pelayanan merupakan sebuah kegiatan yang berproses sebagai pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkelanjutan meliputi semua kehidupan orang dalam masyarakat,proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor 63 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit

pelayanan instansi pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Fungsi pelayanan publik adalah; sebagai wujud fungsi fundamental yang wajib dilaksanakan oleh unsur lembaga pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur di pemerintah daerah. Fungsi pelayanan publik ini juga dijalankan oleh unsur BUMN/BUMD. Dalam menyediakan dan menyediakan jasa dan/atau barang publik. Dalam konsep pelayanan publik ini terdapat dua jenis pelaku dalam proses pemberian pelayanan publik, yaitu unsur pemberi pelayanan publik dan unsur penerima pelayanan publik.

Barata (2003:11) Penyedia jasa adalah pihak yang dapat memberikan jasa tertentu kepada konsumen, yaitu;

- 1) Jasa berupa penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
- 2) Penerima jasa adalah unsur pelanggan atau konsumen yang menerima jasa dari penyedia jasa.

Mengenai proses pemberian pelayanan publik yang dilakukan lembaga pemerintah kepada elemen masyarakat, pelayanan publik Wasistiono (2003:43) adalah suatu bentuk pemberian pelayanan baik oleh unsur pemerintah, pihak swasta

atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa bayaran untuk memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat,

Tjosvold dalam Wasistiono (2003:42) juga menyatakan bahwa proses mengabdikan kepada masyarakat, baik sebagai suatu kewajiban maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan landasan bagi terbentuknya masyarakat yang berkemanusiaan. Bagi organisasi pemerintah, melayani konsumen merupakan momen penentu (*moment of dorong*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya kepada elemen lain. Pernyataan dan pendapat di atas menunjukkan bahwa suatu proses pemberian pelayanan publik mempunyai dua unsur pokok dalam pelaksanaannya, yaitu memerlukan suatu pelayanan dan juga pemberian suatu pelayanan. Mengenai konsep Pelayanan Publik, Sarundadjang (2005:317) menyatakan bahwa berkaitan dengan konsep pelayanan publik antara masyarakat dan pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah pada masa yang akan datang, pada dasarnya didasarkan pada hubungan timbal balik yang saling menguntungkan (*bermutu*) dari segi manfaat, sosial sehingga dapat bermanfaat. disebut konsep pelayanan publik yang mengkomodifikasi kepentingan unsur pemerintah. dan justru mengutamakan kepentingan umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004 telah menyatakan bahwa, hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada elemen masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pejabat pemerintah sebagai pelayan publik. Yang mempunyai fungsi dasar pelayanan.

Sedangkan pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan publik yang prima atau pelayanan publik yang terbaik dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku pada instansi pemerintah Yang memberikan pelayanan publik atau dengan kata lain pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan prima atau pelayanan yang mampu memuaskan pihak yang dilayani dengan memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat sebagai unsur yang dilayani.

Secara umum pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tugas pokok penting suatu negara yang menjalankan fungsi pemerintahan sebagai salah satu kewajiban pemerintah terhadap seluruh rakyatnya, menurut Tahir dalam *Journal of Government Transformation* (2010; 1) bahwa ; Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok negara yang menjalankan fungsi pemerintahan.

Dalam praktik pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh unsur pemerintah, selama ini nampaknya masih kurang adanya perhatian dan keseriusan dari lembaga pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, seperti yang diungkapkan oleh Supriyatno (2009; 310), bahwa: Dalam praktiknya Selama ini unsur pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik Masih kurang keseriusan dalam menjalankan proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik mempunyai proses yang memiliki tahapan tersendiri dalam pelaksanaannya, bahkan proses pelayanan tersebut telah diatur secara jelas melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di Indonesia, pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tindak lanjut dari proses atau tahapan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Standar operasional pelayanan (SOP) juga telah dibuat oleh setiap instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai acuan dasar. Standar Operasional Pelayanan yang dibuat oleh masing-masing instansi pemerintah akan berbeda satu sama lain karena jenis pelayanan yang diberikan berbeda-beda, namun walaupun berbeda namun harus tetap mengacu pada aturan yang telah ditetapkan yaitu Peraturan Menteri Pemberdayaan Masyarakat, Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, UU Pelayanan.

Sehubungan dengan jenis pelayanan dalam memberikan pelayanan publik, menurut Ruhana (2010:17) bahwa; Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada bab I pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa, pelayanan publik. Merupakan suatu bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Masyarakat dalam proses pemberian pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Selanjutnya pada Bab II pasal 3 disebutkan bahwa tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah:

1. Terciptanya batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan wewenang semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik kepada seluruh komponen;

2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang tepat dan sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan berbagai bentuk peraturan perundang-undangan yang berlaku; Dan,
4. Terwujudnya wujud perlindungan dan kepastian hukum bagi seluruh masyarakat dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan pasal di atas, terlihat jelas tujuan pelayanan publik di Indonesia, antara lain terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan wewenang semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan prinsip umum tata kelola pemerintahan yang baik dan korporasi. Pemenuhan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat sebagai unsur yang bertugas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

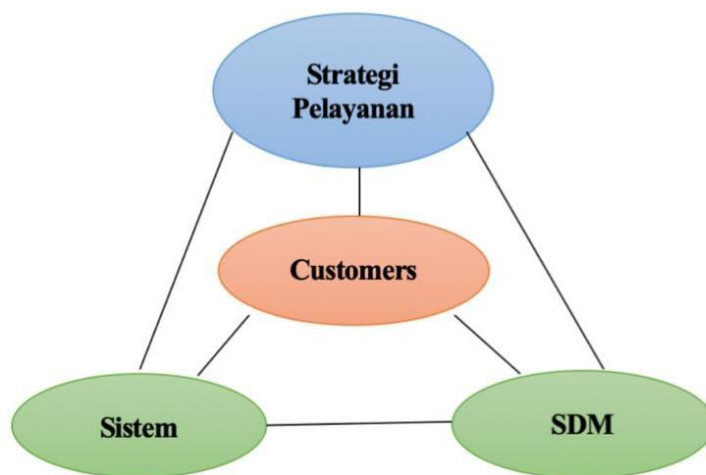
2.2.2.1 Ciri-ciri Pelayanan Publik

Kasmir (2006), mengatakan bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga akhir
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Pandangan Albrecht dan Zemke (1990) adalah kualitas pelayanan publik hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu pelayanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi, dan pelanggan, seperti pada gambar di bawah:



Dari definisi-definisi yang diberikan oleh para ahli bisa kita simpulkan bahwa pelayanan publik adalah sebuah kegiatan melayani, membantu dan menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.pelayanan.

2.2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki beberapa jenis atau macam pelayanan yang dikelompokkan sebagai berikut :

1. Jenis pelayanan administratif

Jenis pelayanan yang ditawarkan oleh organisasi pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.

2. Jenis pelayanan barang

Yaitu jenis layanannya disediakan oleh unit pelayanan dalam bentuk kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan bentuk fisik termasuk distribusinya dan pengirimannya ke konsumen langsung (seperti unit atau sebagai individu) dan dalam satu sistem. Keseluruhan alur kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir yang nyata benda (berwujud secara fisik) atau benda menganggap benda itu memberikan nilai tambah langsung ke penerimanya. contoh layanan jenis ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan layanan telepon.

3. Jenis pelayanan jasa

Yaitu jenis layanannya disediakan oleh unit pelayanan berupa penyediaan fasilitas dan infrastruktur dan pendukungnya. Operasi ini didasarkan pada satu sistem operasi pasti dan pasti, produk akhir dalam bentuk layanan yang disediakan manfaat bagi penerimanya secara langsung

dan akhirnya digunakan dalam jangka waktu tertentu saja. Contoh layanan jenis ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran. (kep. Menpan no. 58/kep/m. Pan/9/2002)

Dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala yang dapat menyebabkan layanan tidak berjalan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut moenir (2015 : 40) diantaranya adalah :

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap kewajiban atau tugas yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka menajalankan dan melayani masyarakat seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja
2. Sistem, prosedur dan cara kerja yang belum ada, kurang memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya
3. Penyelenggaraan tugas pelayanan tidak serasi sehingga terjadi hal tersebut kebingungan dalam menangani tugas, tumpang tindih atau tersebar tidak ada yang menangani tugas itu;
4. Pendapatan karyawan tidak mencukupi kebutuhan hidup sekalipun minimal. Akibatnya karyawan tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari penghasilan tambahan di jam kerja dengan cara lain jasa “menjual”
5. Kemampuan pegawai yang kurang memadai terhadap tugas yang diberikan padanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan didirikan

6. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Hasilnya, bekerja menjadi lambat, banyak waktu yang terbuang dan pemecahan masalah terlambat.

Menurut moenir (2015 : 88) pelayanan harus memenuhi beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, yaitu:

1. Faktor kesadaran

Kesadaran adalah proses berpikir melalui metode refleksi, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, keteguhan dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai landasan menolak perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan nantinya. Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang mendasari tindakan atau tindakan selanjutnya. Adanya kesadaran dapat mendatangkan seseorang pada keikhlasan dan keikhlasan dalam melaksanakan atau melaksanakan sebuah keinginan. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam segala bentuk kewajiban, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat setiap orang dalam organisasi kerja.

Kesadaran kerja adalah kesadaran dalam melaksanakan tugas adalah tanggung jawabnya mengenai penyelesaian dan pengiriman hasil laporan kerja yang akurat dalam upaya meningkatkan hasil kerja. Kesadaran memiliki dampak yang sangat positif pada organisasi dan pekerjaan itu sendiri. Kesadaran adalah sumber keikhlasan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga diharapkan hasilnya dapat memuaskan standar yang telah ditetapkan

baik dalam perwujudan standar implementasi dan standar operasional.

2. Faktor aturan

Aturan adalah alat penting dalam semua tindakan dan tindakan orang lain. Semakin maju dan beragam suatu masyarakat, semakin banyak pula peraturan memegang peranan yang besar dan dapat dikatakan masyarakat tidak dapat hidup layak tenang tanpa aturan. Aturan dalam suatu organisasi mempunyai fungsi mengikat setiap orang anggota agar bisa berjalan sesuai aturan agar nantinya organisasi dapat mempunyai arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut semua ketentuan tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, disiplin dalam melakukan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditentukan.

3. Faktor organisasi

Organisasi jasa pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi secara umum, namun ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan khusus kepada masyarakat yang memilikinya karakter dan kemauan yang multi-kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini bukanlah terwujudnya struktur organisasi, melainkan lebih dari itu banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan layanan yang memadai.

Organisasi melaksanakan pengaturan struktural yang menggambarkan hierarki tanggung jawab, pembagian kerja berdasarkan keahlian dan fungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugasnya ditentukan serta upaya pengembangan organisasi. Selain itu, organisasi juga mengatur sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau prosedur kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lancar dan berhasil dengan baik.

4. Faktor pendapatan

Penghasilan adalah segala sesuatu yang diterima seseorang sebagai kompensasi tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan kepada orang lain, baik dalam bentuk uang, atau fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Faktor pendapatan mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai. Dimana jika faktor ini tidak diperhatikan malah tidak akan cukup untuk kebutuhan fisik yang minimal maka akan menimbulkan kecemasan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, sehingga karyawan tersebut terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar lapangan kerja, guna memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Faktor kemampuan dan keterampilan

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Faktor kemampuan pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena pada umumnya pegawailah yang mempunyai kemampuan dan keterampilan yang melaksanakan tugas sehari-hari di bidang jasa dan berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka

pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat terlaksana dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan pegawai dapat ditingkatkan dengan memberikan bimbingan dan instruksi kerja, pemberian pendidikan dan pelatihan khusus pegawai.

6. Faktor sarana prasarana

Fasilitas pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, peralatan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat bantuan sosial demi kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi pekerjaan itu. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam melaksanakan pekerjaan. Selain itu, fasilitas pelayanan juga mempunyai fungsi mempercepat proses melaksanakan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menciptakan kenyamanan bagi yang bersangkutan, dan menimbulkan perasaan puas.

Menurut Zeithaml, Parasuramann& Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan sebenarnya dirasakan oleh konsumen, ada indikator kualitas layanan terletak pada lima dimensi kualitas layanan adalah :

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dalam pelayanan publik didinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jayapura.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan pelanggan didinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Jayapura.

3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Jayapura.
4. Jaminan (assurance), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu
5. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan

Pemberian pelayanan prima akan berimplikasi pada kemajuan organisasi, Apabila pelayanan yang diberikan prima (baik), maka organisasi pun akan baik lebih maju. Implikasi kemajuan organisasi akan mencakup:

1. Semakin besar pajak yang dibayarkan kepada Negara
2. semakin baik kesejahteraan bagi karyawan
3. fasilitas yang diberikan lebih besar kepada karyawan.

Memberikan budaya pelayanan prima merupakan modal utama dalam memberikan pelayanan kepuasan pelanggan. Memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah sebuah kewajiban dan tanggung jawab suatu organisasi penyedia jasa. Fokus pada pelayanan menjadi modal utama untuk menunjukkan kinerja organisasi.

Prinsip pelayanan prima antara lain:

1. Responsif terhadap pelanggan / memahami pelanggan
2. Menyusun visi dan misi pelayanan

3. Menetapkan standar pelayanan dan ukuran kinerja pelayanan, seperti pemberian layanan dasar
4. Memberikan pelatihan dan pengembangan karyawan mengenai caranya memberikan pelayanan yang baik, serta memahami tugas dan fungsinya
5. Organisasi Memberikan apresiasi kepada pegawai yang telah menerapkannya tugas pelayanan dengan baik.

Budaya pelayanan merupakan cerminan dari praktik komunikasi dibangun antara penyedia layanan dan penerima layanan. Komunikasi itu terjadi mempunyai peranan dalam membangun iklim organisasi, sehingga berdampak pada membangun budaya organisasi di dalamnya pemberian pelayanan yaitu nilai dan keyakinan menjadi titik sentralnya organisasi. Budaya pelayanan yang kuat akan mewarnai sifat hubungan antar instansi atau organisasi pemberian layanan dengan pelanggannya. Budaya pelayanan dibentuk oleh sikap karyawannya dan manajemen organisasi penyedia. Sikap pelayanan dapat digambarkan melalui 7P sebagai berikut:

1. Bergairah (Sangat bersemangat = antusias, antusias)
2. Progresif (Menggunakan metode terbaik = terancang)
3. Proaktif (mengantisipasi, proaktif dan tidak mengganggu)
4. Prompt (Positif = tanpa rasa curiga dan khawatir)
5. Sabar (Penuh kesabaran)
6. Proporsional (Tidak mengada-ada)
7. Tepat Waktu (Tepat Waktu)

Permasalahan pokok pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan meningkatkan kualitas layanan. Kualitas pelayanan sangat tergantung aspek yaitu bagaimana pola pelaksanaannya (manajemen), dukungan sumber daya manusia dan kelembagaan, Maryam (2016). Dilihat dari pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih beragam Kelemahannya antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi hampir di semua tingkatan unsur pelayanan, dimulai dari tingkat petugas pelayanan (garis depan) sampai pada tingkat instansi yang bertanggung jawab.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat secara cepat tapi dari petugas pelayanan meberikan info yang lambat atau tidak sama sekali.
3. Kurang dapat diakses. Berbagai unit penyampaian layanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan mereka yang melakukannya membutuhkan layanan ini.
4. Kurangnya koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang saling berhubungan satu sama lain yang lain memiliki koordinasi yang sangat sedikit.
5. Birokrasi. Pelayanan pada umumnya dilakukan dengan menggunakan suatu proses terdiri dari beberapa level, ini mengarah pada penyelesaian layanan terlalu lama.

6. Kurang mau mendengarkan keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada Secara umum, birokrat pelayanan tidak mempunyai kemauan untuk melakukan hal tersebut mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat.
7. Inefisiensi. Berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak ada relevan dengan layanan yang diberikan.

Asas-asas pelayanan publik Pelayanan publik dilakukan dalam rangkaian aktivitas yang bersifat sederhana, lancar,terbuka,wajar,lengkap dan terjangkau.oleh karena itu, setidaknya mengandung asas-asas berikut :

1. Hak dan kewajiban,baik dari pemberi dan penerima pelayanan publik,harus jelas,baik dan tidak ada keraguan didalam pelaksanaan pelayanan.
2. Macam-macam pelayanan umum wajib disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat sesuai Undang-undang yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Menjamin keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan Pelayanan publik yang baik dan berkualitas jika memenuhi asas-asas seperti hak dan kewajiban dan disesuaikan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan UU yang berlaku.

Penyelenggaraan pelayanan publik Berdasar dari organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik, munculnya pelayanan publik atau umum disebabkan adanya suatu kebutuhan, kebutuhan tersebut bisa dibedakan menjadi 2 yaitu :

A. Primer

Pelayanan publik bersifat primer merupakan pelayanan yang mengarah ke pemberi pelayanan berbentuk barang atau jasa publik didalamnya, yang mana hanya satu-satunya penyelenggaraan layanan yang mau maupun tidak mau harus memanfaatkannya

B. Sekunder

Merupakan bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya ialah masyarakat yang dilayani tidak harus menggunakannya. Bisa disimpulkan dari kedua penjelasan jenis kebutuhan penyedia layanan publik merupakan penyedia pelayanan yang dibagi menjadi dua macam pelayanan yaitu publik dan privat

E government

Di era digital saat ini, pemerintah membutuhkan inovasi-inovasi baru pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhinya persyaratan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan masing-masing warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau jasa pelayanan administrasi yang disediakan oleh

penyedia layanan publik. Beralih dari pelayanan publik konvensional ke pelayanan publik Digitalisasi tentunya membutuhkan proses dan dukungan dari berbagai pihak. Di negara maju yang sudah menerapkan pelayanan publik digital kemudian melahirkan mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru disebut e-government

Perkembangan teknologi yang sangat pesat dapat membantu jalannya pelayanan publik yang baik, efisien, efektif dan transparan. Dengan adanya perubahan yang terjadi dikarenakan perkembangan zaman, kesiapan dalam memenuhi sumber daya, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal yang wajib di siapkan dalam menjalankan penerapan e government dalam pelayanan publik. salah satu tujuan penerapan e government dalam pelayanan publik agar pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat jauh lebih baik, oleh karena itu pemerintah wajib mendukung adanya penggunaan teknologi dan informasi dalam pelayanan publik dengan meningkatkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana

Menurut forman (2005) e-government secara umum bisa didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi aktivitas pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan pemberian layanan. istilah e-government atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan e-government diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat

dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah (kase, 2010).

Pemahaman lain disampaikan oleh hartono (2010) e-government adalah suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ict (informasi, komunikasi dan teknologi) sebagai alat untuk memberikan kenyamanan proses komunikasi dan transaksi dengan warga masyarakat, organisasi bisnis, dan institusi pemerintah dan stafnya. Sehingga bisa mencapai efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah kepada warganya. Dengan konsep pembangunan menyangkut hubungan pemerintah ke pemerintah (g2g), pemerintah ke bisnis (g2b) dan pemerintah ke warga (g2c).

Sedangkan menurut Hole (2011) secara konseptual konsep dasar pemerintahan digital atau e government bagaimana caranya memberikan layanan secara elektronik(layanan elektronik), seperti melalui internet,telepon seluler dan jaringan komputer juga Multimedia. Melalui pengembangan Pemerintahan digital ini juga melakukan pengaturan Sistem dan proses manajemen informasi Pelayanan publik dan optimalisasi Penggunaan teknologi komunikasi dan Informasi

Adapun ruang lingkup pelayanan publik di era digital yang dijelaskan oleh Indrajit (2006) Jika dilihat dari sejarah, konsep e-Government berkembang karena tiga pemicu utama, yaitu: 1.) Era globalisasi datang lebih cepat dari perkiraan telah menciptakan masalah seperti demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, masyarakat sipil,tata kelola perusahaan yang baik, perdagangan bebas, pasar

terbuka, dan lain-lain hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin disingkirkan dari dunia. Pemerintah harus mengubah posisinya dalam a negara, yang bersifat internal dan fokus pada kebutuhan dalam negeri, menjadi lebih berorientasi eksternal dan fokus pada caranya memposisikan masyarakat dan negara dalam hubungan global. 2.) Terjadi kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi). begitu cepat sehingga data, informasi dan pengetahuan dapat diperoleh dibuat dengan sangat cepat dan dapat segera didistribusikan ke seluruh dunia lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. 3.) Peningkatan kualitas hidup masyarakat di dunia tidak dapat dipisahkan semakin meningkatkan kinerja industri swasta dalam menjalankan kegiatannya perekonomiannya. Kedekatan antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku perekonomian (pedagang, investor, perusahaan dan lain-lain) telah tercipta terbentuknya standar pelayanan yang terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

E-Government menjadi salah satu isu utama pemerintah dalam mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Pembahasan e-Government dalam konteks reformasi pemerintahan sangat dipengaruhi oleh New Public Management (NPM). Visi umum NPM mengasumsikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas kebijakan dan nilai-nilai demokrasi (Carla M. Bonina dan Antonio Cordella)”

E-Government di Indonesia mulai diperhatikan sejak tahun 2001 yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang

Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa pejabat pemerintah wajib menggunakan teknologi telematika untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik dan mempercepat demokrasi. Proses. Namun dalam perjalanannya inisiatif pemerintah pusat ini tidak mendapat dukungan dan respon dari seluruh pemangku kepentingan pemerintah sehingga mengakibatkan pemanfaatan teknologi informasi tidak optimal.

Di Indonesia, pengembangan e-Government sebagaimana tercantum dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan e-Government, terdapat beberapa strategi utama pemerintah yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas
- b. Menyelenggarakan sistem pengelolaan dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik;
- c. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal;
- d. Peningkatan partisipasi dunia. Bisnis. Dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi;
- e. Pengembangan sumber daya manusia dalam pemerintahan dan peningkatan masyarakat: e-literacy
- f. Penyelenggaraan pembangunan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pintu masuk dalam e-Government untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan

warganya menurut (Green. 1982 dan Ho, 2002) dalam Donald F. Norrs (2007) mengungkapkan bahwa:

Peningkatan interaksi pemerintah dan warganya merupakan alat untuk meningkatkan demokrasi, oleh karena itu merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan penekanan pada peningkatan kinerja di semua tingkat pemerintahan, e-Government merupakan mekanisme yang sangat baik yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan ini.

Dengan cara ini, pemerintah dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warganya dalam upaya meningkatkan demokrasi, karena merupakan cara untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan terhadap pemerintah dengan penekanan pada peningkatan kinerja di seluruh tingkat pemerintahan.

Pemerintah tidak hanya mengubah cara penyampaian layanan publik tetapi juga hubungan mendasar antara warga negara dan pemerintah. Warga tidak perlu datang ke kantor pemerintahan untuk mengurus kebutuhannya, namun cukup memanfaatkan internet untuk menekan biaya yang dikeluarkan warga. Sebagaimana dinyatakan dalam e-Government di Gedung Putih yang dikutip oleh (Teicher Hughes dan Dow 2002) dalam Marc Holzer (2004:25) bahwa E-Government tidak hanya akan mengubah cara di mana sebagian besar layanan publik disampaikan, tetapi juga hubungan mendasar antara pemerintah dan warga negara.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pemanfaatan Telematika di Indonesia Untuk menggalakkan

pemanfaatan teknologi informasi dan telematika, Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pemanfaatan Telematika di Indonesia disampaikan kepada seluruh pejabat tinggi negara. Gubernur, Bupati/Walikota Indonesia. dan semuanya

Menurut Vita Elysia, Ake Wihadanto (2017) penerapan pelayanan publik berbasis e government mempunyai beberapa tujuan sebagai berikut

1. Terbentuknya jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik mempunyai kualitas dan cakupan yang dapat memuaskan masyarakat luas dan dapat dijangkau di seluruh wilayah Indonesia di setiap wilayah bila tidak dibatasi oleh waktu dan biaya terjangkau oleh masyarakat.
2. Terjalinnya hubungan interaktif dengan dunia usaha bagi meningkatkan pembangunan ekonomi nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik masyarakat untuk berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Terwujudnya sistem manajemen dan proses kerja yang transparan serta transaksi dan layanan antar institusi yang efisien dan lancar pemerintahan dan pemerintahan daerah otonom.

Menurut Dash (2016) bahwa pelaksanaan e-government memiliki banyak manfaat khususnya dalam menunjang efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Adapun manfaat tersebut di antaranya adalah:

1. Mengurangi biaya memberikan pelayanan secara on-line atau dalam jaringan dapat secara signifikan mengurangi total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya dibandingkan pelayanan secara manual.
2. Mendukung perkembangan ekonomi teknologi dapat memudahkan pemerintahan dalam menciptakan iklim bisnis yang positif dengan menyederhanakan tahapan administrasi atau mengurangi birokrasi. Selain itu, terdapat dampak langsung terhadap ekonomi, misalnya seperti dalam e-procurement atau proses lelang secara elektronik di mana menciptakan kompetisi yang lebih luas dan lebih banyak peserta.
3. Memperkuat transparansi dan akuntabilitas implementasi e-government dapat meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance. E-government membantu meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dengan penyediaan informasi serta pelacakan dalam jaringan (on-line tracking) yang mudah diakses oleh masyarakat.
4. Meningkatkan pelayanan bagi masyarakat e-government dapat memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat di mana informasi dari pemerintah dapat dicari atau diperoleh tanpa harus secara fisik datang ke kantor-kantor pemerintahan. Bahan-bahan

informasi tersebut tersedia dalam 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor-kantor pemerintah.

5. Memberdayakan masyarakat pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh yang kemudian memungkinkan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dalam penerapan e-Government tentu akan ada kendala yang muncul, faktor penghambat tersebut antara lain :

1. Budaya berbagi belum ada. Budaya berbagi informasi dan mempermudah urusan belum merambah ke Indonesia. Bahkan ada pepatah yang mengatakan: “Kalau bisa dipersulit, kenapa dipermudah?” Banyak oknum yang memanfaatkan kesempatan ini untuk mempersulit perolehan informasi tersebut.
2. Budaya dokumentasi belum lazim. Salah satu kesulitan besar yang kita hadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan (apa pun), padahal kemampuan mendokumentasikan hal tersebut merupakan bagian dari standar rekayasa perangkat lunak.
3. Kelangkaan sumber daya manusia. dapat diandalkan. Teknologi informasi adalah bidang baru. Pemerintah pada umumnya jarang memiliki sumber daya manusia yang handal di bidang teknologi informasi. Sumber daya manusia yang handal ini biasanya terdapat pada lingkungan bisnis/industri.

4. Infrastruktur yang tidak memadai dan tidak dapat diandalkan.
Infrastruktur telekomunikasi di Indonesia masih belum merata. Di berbagai daerah terpencil di Indonesia masih belum ada saluran telepon bahkan listrik. Kalaupun semua fasilitas sudah ada, harganya masih tergolong mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (anggaran) untuk kebutuhan tersebut.
5. Terbatasnya akses tempat. Sejalan dengan kendala di atas, jumlah tempat untuk mengakses informasi juga masih terbatas. Di beberapa tempat di luar negeri, pemerintah dan masyarakat bekerja sama untuk menciptakan access point yang terjangkau, misalnya di perpustakaan umum. Di Indonesia hal ini dapat dilakukan di kantor pos, kantor pemerintahan dan tempat umum lainnya.

Mohammad Zairi dan Sarmad Alshawhi (2006) dalam Makalah mereka menunjukkan faktor penentu keberhasilan dari berbagai inisiatif di seluruh dunia yang berdampak pada keberhasilan dan kegagalan implementasi e-gov. Mereka mengidentifikasi dan meninjau berbagai kerangka kerja implementasi e-gov serta menyoroti faktor-faktor potensial mempengaruhi keberhasilan implementasi e-gov luas. Faktor-faktor tersebut dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu faktor tata kelola, faktor teknis dan faktor organisasi.

E-Government ditujukan untuk berbagai tingkatan dan ruang lingkup di masyarakat. Sehingga kalangan manapun yang berhubungan dengan pemerintah akan merasakannya dampak penerapan e-Government. Dalam implementasinya

diterapkan E-Government dengan beberapa jenis menurut (Kusnadi dkk, 2017) yaitu :

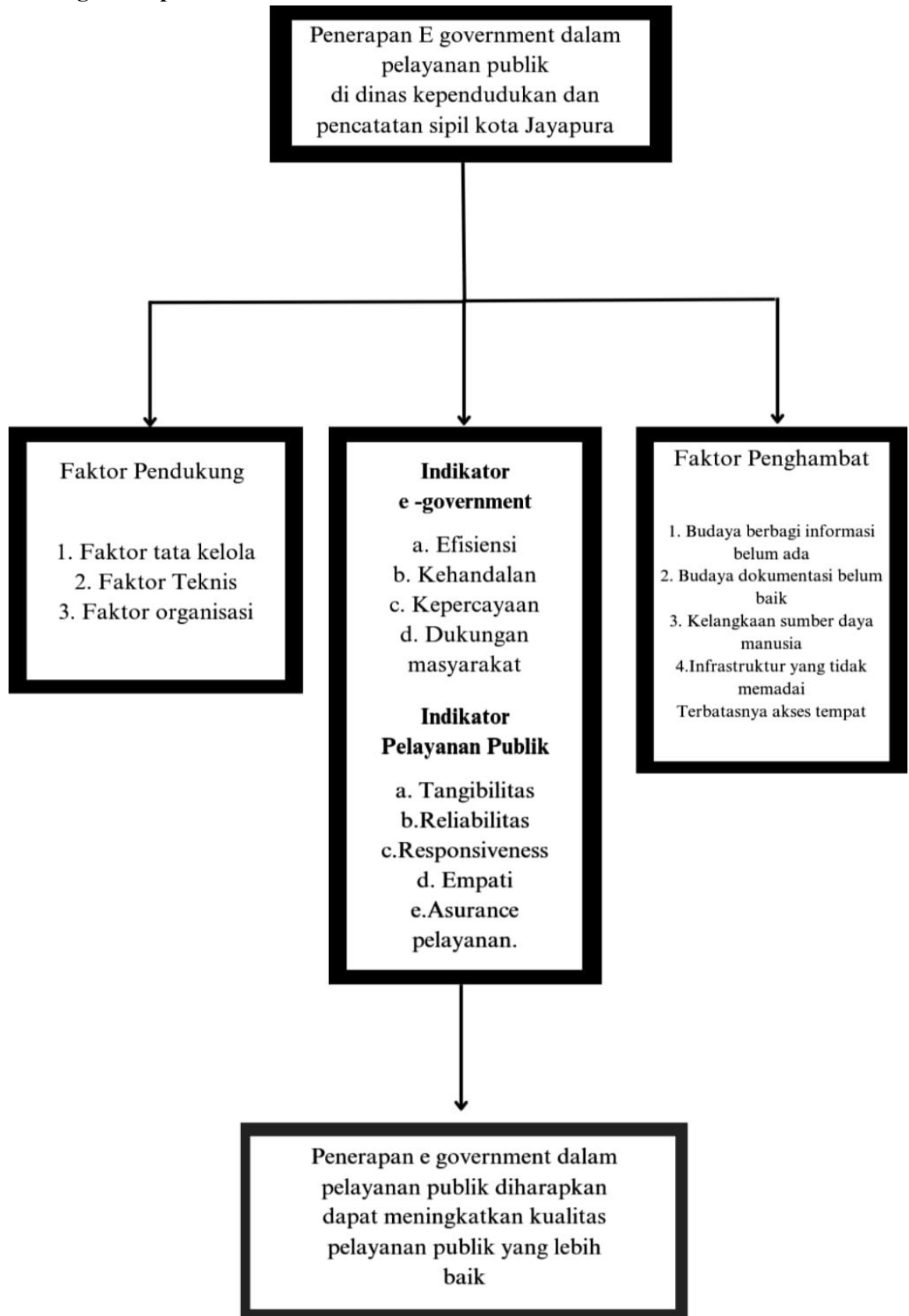
1. G2C (Pemerintahan kepada Warga Negara). Tipe ini merupakan bentuk umum dari aplikasi E-Government.
2. G2B (Pemerintahan ke dunia usaha). Tipe ini diciptakan oleh pemerintah untuk keperluan bisnis dan kondisi perekonomian negara dapat berjalan dengan baik.
3. G2G (Pemerintahan ke Pemerintahan). Tipe ini untuk menghubungkan interaksi antar negara.

Mengingat bagaimana implementasi atau penerapan e-Government telah berkembang pesat di Indonesia dibandingkan periode awal penerapannya. E-Government adalah mekanisme interaksi yang baik antara pemerintah dan masyarakat, sektor swasta, atau bahkan dengan antara pemerintah itu sendiri. Pelayanan dibuat sedemikian rupa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna menciptakan kepuasan bagi penggunaanya. Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital yaitu (Ari dkk, 2021):

1. Efisiensi sebagai kualitas informasi atau layanan yang diberikan dapat dimanfaatkan dengan mudah.
2. Keandalan adalah kelayakan dan kecepatan mengakses, menggunakan dan menerima melayani

3. Kepercayaan merupakan indikator sejauh mana suatu situs layanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah layanan dapat aman dari gangguan serta melindungi informasi pribadi.
4. Dukungan masyarakat berdasarkan bantuan yang diberikan oleh layanan kepada masyarakat, hubungan antara masyarakat dan penguasa.

1.3 Kerangka Berpikir



2.4 Definisi Variabel Penelitian

E-Government

Pemerintahan digital atau yang sering dikenal sebagai e-government merupakan suatu inovasi pelayanan pemerintah secara digital, dalam arti lain e-government dalam pelaksanaannya menggunakan teknologi untuk menunjang pelayanan public. Menurut Indrajit Government merupakan model sistem pemerintahan yang menggunakan pemanfaatan teknologi dan informasi, yang mana semua pelayanan terhadap masyarakat dan pekerjaan pemerintahan dikerjakan melalui sistem. E Government merupakan sistem baru yang memanfaatkan teknologi dan informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efektif, efisien dan interaktif

Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan dengan jelas tentang pengertian pelayanan, yaitu “Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu mempersiapkan (menjaga) apa yang diperlukan oleh orang lain. Sedangkan pengertian pelayanan dalam Oxford (2000) diartikan sebagai “suatu sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta”. Oleh karena itu, pelayanan akan berfungsi sebagai suatu sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat, terutama kebutuhan pokok masyarakat.”

2.4.1 Definisi Konsep

Pelayanan sebagai fungsi dasar suatu pemerintahan masih 39/391 yang mempunyai nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian masyarakat dalam proses pemberian pelayanan publik, karena pada kenyataannya hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidup. Maka permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik masih menjadi perbincangan serius baik bagi elemen masyarakat penerima pelayanan publik maupun unsur lembaga pemerintah yang melakukan proses pemberian pelayanan publik, dan hal ini merupakan fenomena umum yang terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan dengan jelas tentang pengertian pelayanan, yaitu “Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu mempersiapkan (menjaga) apa yang diperlukan oleh orang lain. Sedangkan pengertian pelayanan dalam Oxford (2000) diartikan sebagai “suatu sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta”. Oleh karena itu, pelayanan akan berfungsi sebagai suatu sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat, terutama kebutuhan pokok masyarakat.”

Menurut Indrajit Government merupakan model sistem pemerintahan yang menggunakan pemanfaatan teknologi dan informasi, yang mana semua pelayanan terhadap masyarakat dan pekerjaan pemerintahan dikerjakan

melalui sistem. E Government merupakan sistem baru yang memanfaatkan teknologi dan informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efektif, efisien dan interaktif.

Government to Citizen adalah aplikasi e-Government yang bertujuan untuk memberikan akses terhadap informasi dan layanan yang dibutuhkan masyarakat. G2C dikembangkan sebagai mekanisme interaksi modern antara pemerintah dan warga negara melalui pemanfaatan ICT dan Internet. Namun masyarakat tidak harus datang secara fisik untuk mengakses layanan pemerintah dapat menggunakan berbagai saluran teknologi seperti website, SMS, aplikasi, dll (Indrajit dalam Darmawan 2020: 10).

Government to Business (G2B) merupakan model atau aplikasi e-Government bertujuan untuk memberikan informasi dan layanan bagi dunia usaha dan industri. G2B dikembangkan untuk memenuhi berbagai informasi yang dibutuhkan demi kelangsungan bisnis dimanapun menjalankan bisnisnya, praktisi bisnis mempunyai kebutuhan untuk berinteraksi dengan agensi pemerintah misalnya dalam hal pengurusan izin usaha, pendaftaran perusahaan, wajib lapor Pajak informasi bahkan berkaitan dengan peraturan yang dikeluarkan pemerintah untuk mengatur iklim dunia bisnis. Begitu pula dari sisi pemerintah, terdapat proses bisnis di dalam instansi pemerintah membutuhkan solusi produk atau jasa dari dunia usaha dan industri, misalnya pengadaan barang dan jasa atau dikenal dengan e-Procurement (Darwaman dkk, 2020:11).

Government to Government (G2G) merupakan model atau aplikasi e-Government yang bertujuan untuk pertukaran informasi antar instansi pemerintah.

Model G2G ini bisa terbagi menjadi dua jenis yaitu G2G horizontal dan vertikal. G2G yang horisontal adalah hubungan yang terjalin antara satu unit pemerintahan dengan unit pemerintahan lainnya tingkat. Misalnya saja kerjasama antar pemerintah daerah tingkat kabupaten/kota tingkat II di lapangan mungkin antar negara untuk melaksanakan hubungan diplomatik. Sedangkan G2G bersifat vertikal adalah hubungan yang dilakukan antar instansi pemerintah pada tingkat yang berbeda-beda, misalnya antara pemerintah pusat dan daerah, tingkat kecamatan dan kecamatan, dll. Manfaat G2G membuka saluran komunikasi yang selama ini diblokir antar institusi pemerintah sehingga dapat menciptakan peluang kerja sama atau kolaborasi untuk memenuhi kebutuhan warga dan dunia bisnis. (Darwaman dkk, 2020 :13)

2.4.2 Definisi Operasional

2.1 Tabel Indikator Penelitian

Jenis variabel	Variable	Indikator
Independen	E government	1. Efisiensi sebagai kualitas informasi atau layanan yang diberikan dapat dimanfaatkan dengan mudah.
		2. Keandalan adalah kelayakan dan kecepatan mengakses, menggunakan dan menerima melayani
		3. Kepercayaan merupakan indikator sejauh mana suatu situs layanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah layanan dapat

Jenis variabel	Variable	Indikator
		aman dari gangguan serta melindungi informasi pribadi. 4. Dukungan masyarakat berdasarkan bantuan yang diberikan oleh layanan kepada masyarakat, hubungan antara masyarakat dan penguasa.
Dependen	Pelayanan Publik	1. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan pelanggan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Jayapura.
		2. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Jayapura.
		3. Jaminan (assurance), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.
		4. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.