

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memprosisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak di lakukan terkait dengan tema yang penulis kaji:

1. Referensi Penelitian pertama yaitu; “ Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang (studi kasus plafrom sobat dukcapil) dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan di kota tanggerang”yang di teliti oleh Irvan Arif, K, et al (2022). Serta di terbitkan oleh Swalaya jurnal Ilmu Administrasi Negara, penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif secara naratif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan , implementasi e-government pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota tanggerang dari beberapa indikator yang digunakan sudah terlaksana namum belum semua efektif. Sebab, dari 4 aspek (*faster* atau waktu pelayanan, *better* atau kualitas pelayanan berbassis digital, *cheaper* atau biaya pelayanan, dengan aspek-aspek terkait). Yang di gunakan peneliti , aspek *better* kualitas pelayanan yang masi menggunakan antrean di karenakan masih kurang pelayana digital yang belum meningkat kapasitas web hosting aplikasi/plaform. Sedangkan *cheaper* atau biayaya pelayanan masyarakat sangat puas tetapi juga masyarakat terbatas dikarenakan membutuhkan kuota internet untuk mengakses.

2. Referensi Penelitian kedua yaitu; “ Implementasi E-Government Pada Sistem Aplikasi Layanan Dukcapil Smart(studi kasus dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bantul) Shalsha. A D A Kinanti, Faizal Aco(2023). Serta di terbitkan oleh jurnal Enersia Publika. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif secara deskriptif.Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan, implementasi e-government pada sistem aplikasi layanan dukcapil batul dari beberapaindikator yang sudah terlaksanakan namun belum efisien, sebab, dari 4 indikantor yang digunakan dengan teori Edward III yaitu; komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang digunakan dama penelian tersebut, 1 indikator (komunikasi) belum cukup dalam melakukan prosedur kepada masyarakat atau sosialisasi tentang cara menggunakan aplikasi smart yang mengakibatkan kendala terhadap masyarakat.
3. Referensi Penelitian ketiga yaitu “ Efektifitas Implementasi E-Government dalam pelayanan kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang” Witya Triyanti, Aldri Frinaldi(2019) penelitian ini menggunakan kualitatif yang bersifat deskriptif serta dalam bentuk perbandingan.Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, efektifitas implementasi e-government dalam pelayanan dukcapil di kota padang, dalam penelitian ini indikator yang digunakan dalam pengukuran efektifitas menurut Steers yaitu (optimalisasi tujuan, prespektif sistem, dan tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi), indikator yang ketiga belum terpenuhi sehingga belum efektifnya implementasi e-government dalam pelayanan kependudukan, karena masih terdapat beberapa kesalahan dalam segi perilaku manusia. Sepertinya kurang disiplin, teliti dan keramahan dari aparatur sehingga tujuan untuk mewujudkan update data base kependudukan yang akurat melalui pelayanan menggunakan SIAK secara online belum tercapai dan tujuan dalam mewujudkan

pendokumentasikan dokumen kependudukan secara tertib dan terpadu juga belum tercapai.

4. Referensi Penelitian keempat yaitu “Analisis Penerapan E-government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro.” Dhani Amatullah, Dewi Amanatun Suryani(2021) penelitian ini menggunakan kualitatif yang bersifat deskriptif serta dalam bentuk perbandingan. Penerapan E-government melalui Aplikasi Si N’duk belum memenuhi kualitas pelayanan strategi yang dapat dilakukan adalah pengembangan sistem Aplikasi yang efektif dan efisien, ketersediaan media sosial dan pengaduan yang lebih optimal, monitoring, dan evaluasi, serta melibatkan kelurahan, tokoh masyarakat dan forum warga untuk memanfaatkan Aplikasi Si N’duk.
5. Referensi Penelitian kelima yaitu “ Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government Di Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.” Ragil Fitri Rahayu, Imbrahim(2023) penelitian ini menggunakan kualitatif yang bersifat deskriptif serta dalam bentuk perbandingan. Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka sudah bagus dalam pengembangannya. Namun beberapa Hasil temuan Peneliti di Vokasi Penelitian bahwa implementasi dengan optimal inovasi masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang Inovasi Pelayanan yang ada.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Paenelitian/ Tahun	hasil	persamaan	Perbedaan
01	Irvan Arif, K, et al (2022).	aspek better kualitas pelayanan yang masi menggunakan antrean	-Menggunakan metode kualitatif (deskriptif)	-lokasi penelitian -waktu penelitian

	Implementasi E-Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang (studi kasus plafrom sobat dukcapil)	di karenakan masih kurang pelayana digital yang belum meningkat kapasitas web hosting aplikasi/plaform. Sedangkan cheaper atau biayaya pelayanan masyarakat sangat puas tetapi juga masyarakat terbatas dikarenakan membutuhkan kuota internet untuk mengakses.		-indikator yang digunakan
02	Shalsha. A D A Kinanti, Faizal Aco(2023). Implementasi E-Government Pada Sistem Aplikasi Layanan Dukcapil	komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang digunakan dalam penelian tersebut, 1 indikator (komunikasi) belum cukup dalam melakukan prosedur	-Metode penelitian Kualitatif(destritif) -Indikator yang digunakan.	-lokasi penelitian -waktu penelitian

	Smart(studi kasus dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bantul	kepada masyarakat atau sosialisasi tentang cara menggunakan aplikasi smart yang mengakibatkan kendala terhadap masyarakat.		
03	Witya Triyanti, Aldri Frinaldi(2019) Efektifitas Implementasi E-Government dalam pelayanan kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota padang	dalam penelitian ini indikator yang digunakan dalam pengukuran efektifitas menurut Steers yaitu (optimalisasi tujuan, prespektif sistem, dan tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi), indikator yang ketiga belum terpenuhi sehingga belum efektifnya	-metode penelitian kualitatif(deskriptif)	-lokasi penelitian -waktu penelitian -indikator yang digunakan.

		implementasi e-government dalam pelayanan kependudukan, karena masih terdapat beberapa kesalahan dalam segi perilaku manusia. Sepertinya kurang disiplin, teliti dan keramahan dari aparatur sehingga tujuan untuk mewujudkan update data base kependudukan yang akurat melalui pelayanan menggunakan SIAK secara online belum tercapai dan tujuan dalam mewujudkan pendokumentasikan dokumen		
--	--	--	--	--

		kependudukan secara tertib dan terpadu juga belum tercapai.		
04	Dhani Amatullah, Dewi Amanatun Suryani(2021). Analisis Penerapan E-government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro.	Penerapan E-government melalui aplikasi Si N'duk belum memenuhi kualitas pelayanan strategi yang dapat dilakukan adalah pengembangan sistem Aplikasi yang efektif dan efisien, ketersediaan media sosial dan pengaduan yang lebih optimal, monitoring dan evaluasi, serta melibatkan kelurahan,tokoh masyarakatm dan forum warga untuk	-metode penelitian kualitatif(deskriptif)	-lokasi penelitian -waktu penelitian -indikator yang digunakan

		memanfaatkan Aplikasi Si N'duk.		
05	Ragil Fitri Rahayu, Ibrahim(25 januari 2023). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka.	Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka sudah bagus dalam pengembangannya. Namun beberapa hasil temuan peneliti di lokasi penelitian bahwa Implementasi dengan optimal Inovasi. Masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang Inovasi Pelayanan yang ada.	-metode penelitian Kualitatif(deskriptif)	-lokasi penelitian -waktu penelitian -indikator yang digunakan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Teori Kebijakan Publik

Pengertian dan Istilah Kebijakan. Istilah Kebijakan merupakan terjemahan dari kata bahasa Inggris "*Policy*" yang dibedakan dari kata kebijaksanaan (*Wisdom*) maupun kebajikan (*virtues*). Menurut Irfan Islamy (1999), kebijaksanaan berasal dari kata "Wisdom" adalah tindakan yang memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang lebih jauh dan mendalam. Sementara kebijakan adalah tindakan mencakup aturan-aturan yang terdapat didalam suatu kebijaksanaan. M.Solly Lubis (2007) mengatakan Wisdom dalam arti kebijaksanaan atau kearifan adalah pemikiran/pertimbangan yang mendalam untuk menjadi dasar(landasan) bagi perumusan kebijakan. Kebijakan (*policy*) adalah seperangkat keputusan yang diambil oleh pelaku-pelaku politik dalam rangka memilih tujuan dan cara untuk pencapaian tujuan. Keban (2008), melihat kebijaksanaan sebagai suatu keputusan yang memperoleh sesuatu yang sebenarnya dilarang atau sebaliknya, berdasarkan alasan-alasan tertentu, seperti pertimbangan kemanusiaan, keadaan gawat, dsb. Sedangkan kebijakan menunjukkan adanya serangkaian alternatif yang dipilih berdasarkan prinsip-prinsip tertentu.

Sebuah kebijaksanaan dapat berwujud keputusan berupa Undang-Undang Dasar (UUD), dan Program Pembangunan Nasional. Keputusan jabarannya berupa undang-undang (UU) dan program Pembangunan Daerah disebut kebijakan. Bila UU disebut sebagai kebijaksanaan, Peraturan Pemerintah (PP) dapat disebut kebijakan. Seterusnya bila Peraturan Pemerintah dapat disebut kebijaksanaan, dan Keputusan-Keputusan Menteri (Kepmen) dapat dinamakan kebijakan, dan sebagainya. Pengertian Kebijaksanaan yang menjadi acuan dalam pembahasan ini pemikiran/pertimbangan dan keputusan yang lebih jauh dan mendalam, bukan keputusan untuk melanggar sesuatu. Walaupun istilah kebijaksanaan dan kebijakan memiliki perbedaan pengertian seperti dikemukakan diatas, tetapi kedua kata itu mempunyai pula persamaan. Permasalahannya kebijaksanaan dan

kebijakan diartikan sebagai suatu tindakan terarah tertentu oleh aktor (pemerintah) berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang memuat aturan (asas, norma) tertentu memecahkan untuk masalah-masalah-masalah yang dihadapi masyarakat guna mencapai tujuan yang diharapkan.

1. Definisi Kebijakan

Untuk lebih jelas memahami pengertian diatas, berikut ini dikemukakan definisi kebijakan dari beberapa orang ahli, diantaranya.

- a. *Lasswell* dan *Kaplan*, mendefinisikan kebijakan sebagai suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan tindakan-tindakan yang terarah.
- b. *Raksa sataya*, mendefinisikan kebijakan sebagai suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan.
- c. *Friedrich*, mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.
- d. *Anderson*, mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan masalah tertentu.
- e. *Mac Rae dan Wilde*, mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang dipilih dan mempunyai arti penting dalam mempengaruhi sejumlah orang.

Definisi-definisi kebijakan diatas, selain mempunyai perbedaan tertentu karena masing-masing ahli itu memberikan sudut pandang masing-masing, terdapat suatu persamaan bahwa kebijakan itu pada dasarnya serangkaian tindakan yang terarah untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan kata lain definisi kebijakan oleh para ahli diatas diperoleh suatu pengertian umum lebih lengkap mengenai kebijakan yaitu” suatu program kegiatan,

nilai, taktik dan strategi yang dipilih oleh seorang atau sekelompok orang dan dapat dilaksanakan serta berpengaruh terhadap sejumlah besar orang dalam rangka mencapai tujuan tertentu". Konsep Implementasi

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan Langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivatif atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan kegiatan. Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang lazim dalam manajemen, khususnya manajemen sektor publik. Kebijakan diturunkan berupa program-program yang kemudian diturunkan menjadi proyek-proyek, dan akhirnya berwujud kegiatan-kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, Masyarakat maupun Kerjasama pemerintah dengan Masyarakat.

Van Meter dan Van Horn (*dalam Budi Wianarno, 2008:146-147*) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam Keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah Keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh Keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah diterapkan.

Adapun makna implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) sebagai dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab (2008:65) mengatakan bahwa: Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah

disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadminstrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada Masyarakat atau kejadian-kejadian.

Dari penjelasan-penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh Keputusan-keputusan kebijaka. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran-sasaran kebijakn itu sendiri.

Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli mengenai implementasi kebijakan, yaitu:

1. Teori George C. Edward

Edward III (*dalam Subarsono, 2011:90-92*) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yaitu:

- a) Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan Masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, Dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b) Sumberdaya, meskipun isi kebijkan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya komperensi implementor dan sumber daya finansial.
- c) Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implemetor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan

oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

- d) Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *standard Operating Procedure*(SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu Panjang dan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Menurut pandangan Edwards (*dalam Budi Winarno, 2008:181*) sumber-sumber yang penting meliputi, staff yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

Struktur Birokrasi menurut Edwards (*dalam Budi Winarno, 2008:203*) terdapat dua karakteristik utama, yakni *Standard Operating Procedures* (SOP) dan Fragmentasi: SOP atau prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Sedangkan fragmentasi berasal dari tekanan-tekanan diluar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislative, kelompok-kelompok kepentingan pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah.

1. Teori Merilee S. Grindle

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (*dalam Subarsono, 2011: 93*) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel tersebut mencakup: sejauhmana kepentingan kelompok sasaran atau target group termuat dalam isi kebijakannya,

jenis manfaat yang diterima oleh target group, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah letak sebuah program sudah tepat, apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.

Sedangkan Wibawa (*dalam Somodra Wibawa dkk, 1994: 22-23*) mengemukakan model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat implementability dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut; kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan :

- a. Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
- b. Derajat perubahan yang diinginkan.
- c. Kedudukan pembuat kebijakan.
- d. (siapa) pelaksana program.
- e. Sumber daya yang dihasilkan.

Sementara itu, konteks implementasinya adalah:

- a) Kekuasa, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat.
- b) Karakteristik Lembaga dan penguasa.
- c) Kepatuhan dan daya tanggap.

Keunikan dari model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisi-kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

2. Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier

Menurut Mazmanian dan Sabatier (*dalam Subarsono, 2011: 94*) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari

masalah(*tractability of the problems*), karakteristik kebijakann/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variables affecting implementation).

3. Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn

Menurut Meter dan Horn (*dalam Subarsono, 2011: 99*) ada lima variable yang memengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Menurut pandangan Edward III(*Budi Winarno, 2008: 175-177*) proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

- a) Factor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu Keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu Keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.
- b) Factor kedua adalah kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Sering kali instruksi-instruksi yang diteruskan kepada pelaksana kabur dan menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan.
- c) Factor ketiga adalah konsistensi, jika implemtasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksaam harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

4. Implementasi E-Government Dalam Ducapil

Implementasi e-government dapat membantu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa aspek yang dapat diimplementasikan meliputi:

- a. Sistem Basis Data Terpadu: Pendataan kependudukan dapat dilakukan melalui sistem basis data terpadu yang memungkinkan pengumpulan, penyimpanan, dan pemutakhiran data kependudukan secara efisien.
- b. Pendaftaran Online: Masyarakat dapat mendaftar secara online untuk mendapatkan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran atau Kartu Tanda Penduduk (KTP), sehingga mempercepat proses pelayanan dan mengurangi antrian.
- c. Layanan Online: Dengan adanya layanan online, masyarakat dapat mengakses informasi terkait prosedur, persyaratan, dan jadwal pelayanan, serta melacak status permohonan mereka secara mudah melalui platform elektronik.
- d. Manajemen Dokumen: Implementasi e-government juga memungkinkan pencatatan dan pengarsipan dokumen secara digital, mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik.

5. Keuntungan Implementasi E-Government:

Implementasi e-government di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfor memiliki beberapa keuntungan, antara lain:

- a. Efisiensi Administrasi: Proses administrasi menjadi lebih efisien dengan penggunaan teknologi digital, mengurangi kebutuhan akan kertas dan waktu yang diperlukan untuk mengelola data kependudukan.
- b. Peningkatan Aksesibilitas: Masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja melalui platform online, mengurangi keterbatasan geografis dan waktu.
- c. Transparansi dan Akuntabilitas: Implementasi *e-government* dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena semua proses dapat dilacak dan terdokumentasi dengan baik.

- d. Keterlibatan Masyarakat: Dengan adanya platform online, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan, pengaduan, atau umpan balik terkait pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatan Sipil Kabupaten Biak Numfor.

2.2.2 Pengertian E-Government:

E-Government merupakan konsep pemerintahan elektroknik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparan, dan keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan publik. Implementasi e-government di sektor pelayanan publik dapat membantu dalam penyederhanaan proses administrasi, pengurangan birokrasi, serta peningkatan aksesibilitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Bank Dunia (*samodra Wibawa 2009:113*). *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks*(WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut *The World Bank Group* (*falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54*), *e-government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Kemudian menurut Depkemenfo (*Samodra Wibawa 2009:114*), mendefinisikan *E-government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui sistem pemerintah Dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (*go.id*).

Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, *E-government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang

lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian fasilitas layanan terhadap Masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada Masyarakat.

Sedangkan dalam buku *E-government In Action (2005:5)* menguraikan *E-government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif Bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi Bersama dari pada stakholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparan;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan Masyarakat melalui kinerja pelayanan *public*.
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis;

Karena visi tersebut berasal”Dari, Oleh dan Untuk” Masyarakat atau komunitas dimana *E-government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi Masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-government* adalah Upaya untuk penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public secara efektif dan efisien.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan system pemerintah secara efisien. Ada hal utama yang dapat kita Tarik dari pengertian *E-government* diatas yaitu:

- a. Penggunaan teknologi informasi (*internet*) sebagai alat bantu;
- b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

1. Pengembangan E-Government

Pengembangan e-government berdasarkan inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis(menggunkan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan public secara efektif dan efesien. Untuk mengembangkan system manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi e-government. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan system manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara:

- a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminnasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi;
- b. Membentuk jaringan system manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanann public yang harus disediakan oleh pemerintah

Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju e-governnment, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stake holder* nya baik Masyarakat maupun kalangan bisnis dan industry;
2. Meningkatkan transfaransi, control dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah;
3. Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru;
5. Menciptakan suatu lingkungan Masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
6. Memberdayakan Masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara demokrasi.

Konsep *e-government* berkembang di atas kecenderungan keinginan Masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan Dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun modern yang mungkin mereka berinteraksi.

Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup Masyarakat kian bergeser dari Masyarakat industri kepada Masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikann ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, intraktif dann imaginatif. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan public yang sediakan oleh pemeintah melalui jaringan informasi, pengembangan e-government dapat dilaksanakann melalui 4(empat) Tingkat(*Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jackson Obeng 2005:134*) yaitu:

- a. Tingkat Pertama (Persiapan).
 1. Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi setiap Lembaga.
 2. Sosialisasi situs web untuk internal dan public.
- b. Tingkat Kedua(Pematangan)
 1. Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif;
 2. Pembuatan antar keterhubungan dengan Lembaga lain.
- c. Tingkat ketiga (Pemantapan)
 1. Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik;
 2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan Lembaga lain.

- d. Tingkat Keempat(Pemanfaatan) pembuatan aplikasi atau pelayanan yang bersifat *e-government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to citizens/consumers (G2C)*.

2.2.3. Pelayanan publik

Peningkatan pelayanan publik merupakan upaya untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ducapil), pelayanan yang optimal sangat penting untuk memastikan keakuratan dan kecepatan dalam pengelolaan data kependudukan, seperti penerbitan akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen identitas lainnya.

Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan berbeda-beda tentang definisi pelayanan publik. Kata dasar “pelayanan” menurut Pasaalong (2010:128) A didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan, sedangkan definisi “Pelayanan Publik” menurut Mahmudi(2010:223) A adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata “barang, jasa, dan pelayanan administratif” dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud “barang” bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia.

Kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 Undang-Undang No 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh danannya bersumber dari APBN dan APBD.

Pelayanan publik merujuk kepada segala bentuk layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah atau sektor publik kepada masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, serta meningkatkan kesejahteraan umum. Berikut adalah pengertian, ciri, dan definisi pelayanan publik.

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau proses yang dilakukan oleh lembaga pemerintah atau sektor publik untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan, dan hak-hak masyarakat. Pelayanan publik dapat mencakup berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, perizinan, keamanan, transportasi, dan lain sebagainya.

2. Ciri-ciri pelayanan publik:

- a. Aksesibilitas: Pelayanan publik harus tersedia dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa diskriminasi atau hambatan yang berarti.
- b. Keterbukaan: Pelayanan publik harus transparan dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, dan hak-hak yang dimiliki.
- c. Kepuasan masyarakat: Pelayanan publik harus memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan respon yang cepat, efektif, dan efisiensi terhadap kebutuhan dan keluhan yang disampaikan.

- d. Kesetaraan: pelayanan publik harus diberikan secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan suku, agama, ras, gender, dan status sosial.
- e. Akuntabilitas: Pelayanan publik harus bertanggung jawab dan akuntabel terhadap masyarakat serta memiliki mekanisme pengawasan yang efektif

3. Definisikan Pelayanan Publik

Terdapat beberapa definisi pelayanan publik yang dikemukakan oleh berbagai ahli, di antaranya:

- a. Menurut Christopher Pollit, pelayanan publik adalah “kegiatan yang dijalankan oleh lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung atau tidak langsung.”
- b. Menurut Peter F. Drucker, pelayanan publik adalah “aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak mungkin atau tidak efisien dilakukan oleh sektor swasta.”
- c. Menurut James L. Perry, pelayanan publik adalah “proses yang melibatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka mempromosikan kesejahteraan umum dan memenuhi kebutuhan publik.”

Pelayanan publik merupakan komponen penting dalam menjalankan pemerintahan yang baik dan demokratis. Upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik akan berdampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

4. Karakteristik Pelayanan Publik

Produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik sebagai suatu organisasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan(IMB), ijin gangguan, ijin pengambilan air bawah tanah, PDAM, PLN, dan lain sebagainya. Dalam SK Mampian Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Berbeda dengan produk berupa barang yang mudah dinilai kualitasnya, pelayanan publik tidak mudah dinilai karena berupa jasa. Namun demikian antara barang dan jasa seringkali berhimpitan sehingga sulit dipisahkan

5. Kualitas Layanan Publik

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda mulai yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Kualitas dalam definisi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Lembaga Administrasi Negara membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, yaitu harus meliputi beberapa hal berikut:

1. Kesederhanaan ; prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan Kepastian ; adanya kejelasan dan kepastian mengenai (a) prosedur / tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam

memberikan pelayanan, (d) rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan (e) jadual waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan ; proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan ; prosedur/ tata cara persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab memberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu / tariff serta hal-hal lainn yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi ; (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hall proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis ; pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan (a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran, (b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, (c) ketentuan peraturan perundang yang berlaku.
7. Keadilan yang merata ; cakupan / jangkauan pelayanan harus diusahakann seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketetapan waktu ; pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesiakann dalam urun waktu ang telah ditentukan.
9. Kuantitatif ; (a) jumlah warga / masyarakat yang meminta pelayanan mennunjukkan adanya peningkatan, (b) lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan, (c) penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan

mempermudah pelayanan kepada masyarakat, (d) frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja / kantor pelayanan yang bersangkutan.

Untuk dapat menilai bagaimana mutu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk Menurut Zetihaml (1990) dalam widodo (2001 : 275) tolak ukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa dimensi antara lain meliputi:

1. *Tangible* ;terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Resliable* ; terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* ; kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence* ; tuntutan yang dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan
5. *Courtesy* ; sikap atau perilaku ramah, bersahabat tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan
6. *Credibility* ; sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. *Security* ; jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. *Access* ; terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. *Communication* ; kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat

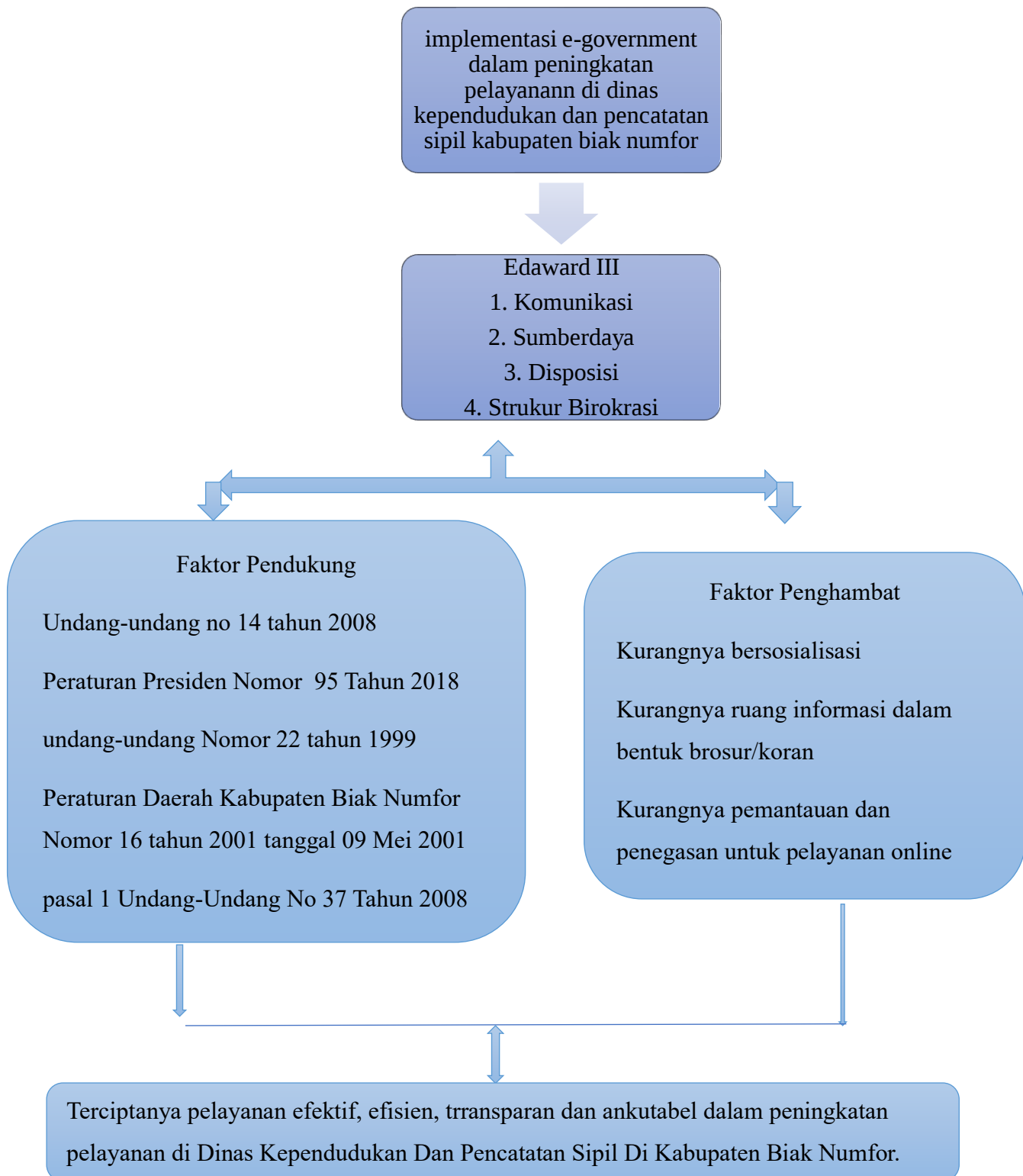
10. *Understanding the Customer* ; melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh kriteria yang dipaparkan di atas memberikan suatu pemahaman bahwa setiap pelayanan publik dalam penyelenggaraannya ke masyarakat harus mengetahui berbagai macam prosedur atau aturan yang ditetapkan oleh lembaga pelayanan, sehingga didalam pelayanan masyarakat sebagai pengguna layanan dan aparat birokrat sebagai orang yang melayani sama-sama mempunyai tugas dan kewajiban untuk mentaati peraturan yang telah dibuat. Dari kesepahaman inilah kualitas pelayanan bisa menyentuh kebutuhan pengguna jasa karenan pelayanan public yang profesional dapat terwujud.

2.3 Kerangka Berfikir Penelitian

Kerangka berfikir merupakan acuan didalam melaksanakan penelitian.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian



2.4. Definisi Variabel

2.3.1. Definisi Konsep

a. Konsep Implementasi Kebijakan E-Government

Implementasi kebijakan E-Government mengacu pada proses menerapkan kebijakan dan strategi yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Definisi konsep implementasi kebijakan E-Government mencakup langkah-langkah konkret yang diambil untuk mengadopsi, mengintegrasikan, dan menggunakan teknologi dalam berbagai aspek pemerintahan.

Implementasi kebijakan E-Government merupakan proses yang kompleks yang melibatkan berbagai aspek teknis, administratif, dan sosial. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

b. Peningkatan Pelayanan

Konsep peningkatan pelayanan merujuk pada upaya untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, efisiensi, dan responsivitas layanan yang disediakan kepada pengguna atau pelanggan. Peningkatan pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan cara yang lebih baik.

2.3.2 Definisi Operasional

Adapun indikator penelitian di Kantor Duapil Kabupaten Biak Numfor berikut: Ada hal utama yang dapat kita Tarik dari pengertian E-government dan Peningkatan Pelayanan diatas yaitu:

1. Teori George C. Edward

Edward III (dalam Subarsono, 2011:90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yaitu:

- a. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan Masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, Dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
 - b. sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
 - c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
 - d. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *standard Operating Procedure*(SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu Panjang dan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.
2. Menurut Parasuraman dan kawan-kawan dalam Tjiptono (1996:70) ada beberapa indikator peningkatan pelayanan yaitu:
- a. bukti langsung (*taingible*), diantaranya fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
 - b. Keandalan (*realibility*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan yang handal merupakan harapan pelanggan. Hal

ini berarti pelayanan tersebut tepat waktu di setiap saat, dalam aturan yang sama dan tanpa kesalahan.

- c. Daya Tanggap (*responsiviness*), yaitu keinginan atau harapan para staf atau pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan staf atau pegawai dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan menghormati pelanggan, serta sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.