

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini banyak negara termasuk Indonesia sedang di serang wabah virus yang dinamakan dengan *Coronavirus Disease* atau yang lebih sering dikenal dengan *Covid – 19*. Wabah virus ini sudah menyerang Indonesia selama hampir 2 tahun. Dampak yang di timbulkan akibat Pandemi ini menyebabkan semua aktifitas lumpuh dan tersendat mulai dari perekonomian, aktifitas social, sekolah dan pemerintahan . hingga pada akhirnya pemerintah membuat terobosan baru mengenai pemutusan tali rantai *Covid – 19* dengan dapat membuat sebuah peraturan tentang pembatasan social berskala besar (PSBB) nomor 21 tahun 2020. *Covid – 19* menyebabkan semua orang melakukan aktifitas mulai dari perkuliahan, sekolah, sampai pekerja lainnya melakukan WFH (Work From Home).

Pada hakekatnya hal ini menjadi tantangan bagi tata kelola pemerintah Indonesia, termasuk bagi Pemerintah Daerah dalam rangka mengelola semua proses pelayanan masyarakat selama Pandemi ini dapat tetap berjalan secara normal dan melakukan penyesuaian pada kondisi Pandemi *covid – 19* dengan memberlakukan jaga jarak atau dengan kata lain *physical distancing* (Aulia, 2020). *Physical distancing* itu sendiri merupakan salah satu cara untuk dapat mengurangi penyebaran dan penularan atau hal yang dapat memutus rantai penularan *Covid-19* dengan melakukan jaga jarak fisik dan mengurangi aktivitas keluar rumah (Margareth, 2020)

Demi dapat memperbaiki atau tetap mempertahankan sistem birokrasi dalam memberikan pelayanan publik kini pemerintah dan masyarakat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat mengubah sistem administrasi pemerintah di masa Pandemi ini tetap berjalan dari sistem administrasi pemerintah tradisional menjadi pemerintahan secara eletronik (*E-Government*). Hal ini pemerintah lakukan agar pelayanan Publik dapat berjalan dengan baik selama masa PSBB berlangsung.

Menurut Viscusi et al (2019) hal yang paling penting dalam pelayanan secara *e-government* yakni kualitas dari pelayanannya. Kualitas Pelayanan apaatur sendiri berdasarkan peraturan pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang No. 25 pada tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kualitas pelayanan sendiri merupakan sebuah ukuran dalam suatu organisasi agar dapat mencapai segala keperluannya. Pelayanan publik sendiri dapat di artikan sebagai pemberi layanan atau

melayani keperluan para masyarakat yang memiliki kepentingan sesuai dengan aturan pokok Dan tata cara yang sudah di tetapkan, seperti halnya yang di jelaskan dalam sebuah UU No 25 tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik yang berbunyi”Sebuah pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang – undanfan bagi setiap penduduk Dan warga negara yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pada hakekatnya pemerintah merupakan pelayan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah wajib Dan bertanggungjawab untuk dapat membrikan layanan yang baik kepada warga negaranya. Salah satu hal yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas yakni dengan di terapkannya prinsip – prinsip *good governance* (sebuah tatanan pemerintah yang baik) dalam sebuah sistem pemerintahan untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Seperti halnya yang di lakukan oleh Kapanewon Kasihan. Kapanewon kasihan sendiri merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Bantul.

Good governance (sebuah tatanan pemerintah yang baik) aadalah konsep dari akhir yang di gunakan secara teratur dalam sebuah ilmu politik terutama ilmu pemerintahan. Konsep tersebut lahir sejalan dengan beberapa konsep yang *terminology civil society*, demokrasi, adanya partisipasi rakyat Dan hak – hak asasi manusia dalam pembangunan masyarakat yang berkelanjutan.

Pada masa Pandemi *Covid-19* ini *E-government* sangat di perlukan di Indonesia guna memudahkan berbagai urusan pemerintahan dan masyarakat. *E – Government* sendiri merupakan sebuah pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi dalam sebuah pemerintahan. Seperti apa yang ada dalam Inpres Nomor 3 pada tahun 2003 tentang kebijakan Dan stategi nasional dalam pengembangan *E-government* untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Dimana kebijakan pengimplementasian *E-government* untuk dapat mengoptimalkan pemanfaatan dari kemajuan Teknologi informasi.

Menurut Alhomond & shafi (2012) Dalam halnya Implementasi *E-government* akan sangat mudah mendukung dan memudahkan urusan – urusan pemerintahan sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan akuntabel kepada masyarakat apa lagi di masa Pandemi seperti ini dimana semua kegiatan dan aktifitas social sangat terbatas. salah satu tujuan implementasi *E-government* yakni sebagai wadah suatu lembaga pemerintah dalam menyediakan pelayanan Publik agar

lebih baik. Dalam hal tersebut berkaitan dengan kebutuhan akan komitmen yang kuat dari pemerintah agar dapat merintis dan memulai hal yang baru dalam suatu birokrasi. Pemanfaatan *e-government* di harapkan dapat menjadi wadah alternative sebagai ladang informasi birokrasi menuju kepada pelayanan yang lebih baik. Pada masa Pandemi *Covid-19* ini *E-government* sangat di perlukan di Indonesia guna memudahkan berbagai urusan pemerintahan dan masyarakat.

Menurut Harijadi (2004) dimana mengatakan bahwasannya ada beberapa manfaat dari *e-government* dimana Pemerintahan RI sudah mengeluarkan kebijakan terkait implementasi *e-government*. Melalui intruksi presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang beberapa kebijakan dan strategi yang sudah di susun guna pengembangan *e – government*, berdasarkan intruksi tersebut pemerintah harus dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam mengolah, menyalurkan, mengelola dan dapat mendiitribusikan informasi sebagai wadah dalam pelayanan Publik.

Dalam era saat ini, pemerintah tidak boleh bergerak lambat dalam memberikan pelayanan publik terbaik. Pemerintah Kabupaten bantul menerapkan *E-Government* Di setiap instansinya. sebagai cara tepat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pada masa *covid – 19*. Pelayanan publik menjadi langkah awal dalam perwujudan *good governance* di Indonesia. Namun pada kenyataanya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.

Maka dengan itu demi kemajuan implementasi *e-goverment* walau di masa Pandemi seperti ini pemerintah dan masyarakat tetap dapat memanfaatkan kemajuan teknologi yang sudah ada sejak sebelum wabah Pandemi ini menyerang. Kemajuan teknologi memudahkan masyarakat untuk tetap mengakses informasi walau di masa PPKM dan WFH. Selama Pandemi mobilitas dari masyarakat harus di kurangi demi membantu dan menekan laju penebaran virus *Covid-19* ini. Sehubungan dengan itu pelayanan masyarakat yang bersifat tatap muka pun di batasi.

Di Kapanewon Kasihan yang ada di Kabupaten Bantul sudah menerapkan *e-government* dengan memanfaatkan TI yang ada, keterlibatan publik dalam mengambil keputusan, sistem administrasi perizinan dan sistem administrasi kependudukan. Dalam perkembangan pengembangan aplikasi *e-government* yang ada saat ini sedang berfokus pada penyediaan website dan pada layanan informasi saja sama

seperti halnya website. Kapanewon Kasihan sendiri berfokus pada penyediaan layanan informasi dan layanan website.

Dalam hal pelayanan Publik yang di selenggarakan oleh Kapanewon Kasihan sebagai upaya untuk dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakatnya. Hal tersebut di tuangkan dalam Visi dari Kapanewon Kasihan yakni “Keterwujudannya Pelayanan Yang Cepat, Tepat dan Handal di Kapanewon Kasihan” Kapanewon Kasihan melakukan upaya untuk tetap dapat membeikan mutu pelayanan publik yang di butuhkan oleh masyarakat walau di masa pandemi ini. Dalam kondisi pandemi sendiri Kapanewon kasihan meluaskan jangkauan pelayanan agar masyarakat tetap mendapatkan kemudahan dalam pelayanannya.

Kapanewon Kasihan semakin menyadari dengan datangnya pandemi ini bahwasannya penggunaan Teknologi sangat amat di butuhkan. Teknologi yang sudah ada tersebut harus di manfaatkan dengan semaksimal mungkin utuk tetap dapat meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah terhadap masyarakat Dan meningkatkan kualitasnya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Apalagi saat ini dengan kemajuan Teknologi Informasi Dan Komunikasi sangat memiliki pengaruh yang besar terhadap kehidupan masyarakat. Menurut Susanto (2015) Untuk dapat mengukur beberapa keberhasilan dari *e-government* yaitu dibutuhkannya beberapa kebijakan dan standarisasi oprasional dengan prosedur untuk memantau penggunaan layanan online, dengan adanya keterlibatan tersebut departemen pemerintah juga dapat dijadikan sebagai rujukan dari program implementasi *e-government*.

Penerapan *e-government* di setiap daerah pasti memiliki kenadalanya dan masalahnyan masing – masing dalam pengimpelemtasian sebuah pelayanan yang berbasis elektonik. Hal inilah yang terjadi di Kapanewon Kasihan ada beberapa masalah yang dapat di identifikasi berdasarkan dari tugas dan fungsinya dalam pelayanan publik seperti halnya dari berapa lamanya pembuatan data – data kependudukan yang di perlukan oleh masyarakat, dimana sarana dan prasaran yang masih kurang seperti loket antrian yang hanya memiliki dua loket Dan juga dalam onlone masih ada orang yang minim akan elektonik sehingga dalam pengimputan datanya masih belum benar. Tapi dari pihak Kapanewonnya sendiri siap membantu bagi masyarakat – masyarakat yang masih awam akan Teknologi. Namun masyarakat tetap merespon baik terhadap pelayanan – pelayanan yang di berikan, karena Kapanewon Sendiri sudah cukup cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan permasalahan yang diatas bahwa penerapan *E-Government* ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik sehingga belum cukup optimalnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kapanewon Kasihan.

Oleh sebab itu, Berdasarkan permasalahan yang ada maka peneliti berinisiatif melakukan penelitian dengan judul **Implementasi E-Government dan kualitas pelayanan Publik selama Pandemi Covid-19 Di Kapanewon Kasihan .**

1.2 Rumusan Masalah

Covid-19 menyebabkan berbagai aktivitas kemasyarakatan ataupun pemerintahan lumpuh dan terkendala. Salah satunya yakni pelayanan Publik. Maka dari itu penelitian ini ingin meneliti dan mengetahui

Bagaimana Implementasi E-Government dan kualitas pelayanan publik selama Pandemi *Covid-19* Di Kapanewon Kasihan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mengevaluasi bagaimana Implementasi E-Government dan kualitas pelayanan publik selama Pandemi *Covid-19* diKapanewon Kasihan ?

1.4 Manfaat Penelitian.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang terkait

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan dapatmenjadi bahan masukan bagi pembaca untuk dapat mengetahui dan memahami mengenai implementasi E-Government terhadap pelayanan Publik selama Pandemi *Covid-19* dan setelah Pandemi juga dapat dirasakan manfaatnya baik oleh masyarakat maupun pemberi pelayanan Publik sendiri.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Literature Riview

Penelitian terdahulu ini menjadikan salah satu acuan bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian sehingga penulis dalam memperkaya sebuah teori yang dapat digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan di teliti. Dari beberapa sumber penelitian terdahulu penerliti tidak menemukan judul – judul yang serupa dengan judul yang penulis. Penulis mengangkap dari beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan referensi atau tambahan sebuah informasi untuk dapat memperkaya kajian – kajian pada penelitian ini. Penelitian yang penulis lakukan berjudul “ Implementasi dan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi *Covic-19* di Kapanewon Kasihan ” Berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang hampir serupa. Yang membedakan dari beberapa variabel Dan Objek penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari dua jurnal yakni :

1. Judul: “Implemantasi *E-Government* Dinas Pendidikan Daerah Pada Kondisi Pandemi Coronavirus Disease (Covid-10)”

Ditulis Oleh : Ahmad Chuzairi

Universitas : STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau

Hasil penelitian : Tingkat implementasi *E-Government* pada dinas Pendidikan daerah di masa pandemic menunjukkan angka persentase yang masih cukup rendah. Diantaranya yaitu pada online service yang mempunyai peran pelayanan publik secara langsung dan email *responsiveness* untuk dapat memberikan pelayanan secara elektronik dengan menggunakan *e-mail*. Dari hasil pembahasannya sendiri terkait *E-Government* di dinas Pendidikan daerah dalam hal memberikan layanan informasi Pendidikan kepada publik secara online di masa pandemic *Covid-19* menunjukkan bahwasannya terdapat beberapa factor yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi *E-Government* untuk dapat menciptakan pelayanan Pendidikan yang optimal. Secara umum factor yang dapat mempengaruhi Implementasi *E-Government* di dinas Pendidikan daerah yaitu pada infrastruktur seperti hardware, software Dan juga jaringan informasi Dan komunikasi yang dapat memadai. Factor penting lainnya taitu seperti sumberdaya manusianta yang berkompeten pada bidang Teknologi informasi Dan komunikasinya. Implementasi *E-Government* disini tidak hanya memanfaatkan media *website* semata namun menyediakan pelayanan yang akuntabel Dan berkualitas (Alhomound & Shafi, 2012)

2. Judul Penelitian : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu

Ditulis Oleh : Yayat Rukayat

Hasil penelitian: Kantor Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Masyarakat Kecamatan Pasirjambu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Pasirjambu dalam aspek reliability.

Tinjauan pustaka di bawah ini memuat tentang hasil dari beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang di lakukan oleh peneliti. Dari hasil yang didapatkan oleh peneliti, dari pencarian ini peneliti telah menemukan beberapa jurnal yang relevan sebagai berikut ini penulis akan mencoba memaparkan beberapa studi pendahuluan yang yang berkaitan :

Tabel 1
Studi terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1.	(Ahmad Chuzairi, 2020)	Implementasi <i>E-Government</i> Dinas Pendidikan Daerah Pada Kondisi Pandemi Coronavirus Disease (Covid-10)	meneliti dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi <i>E-Government</i> dinas Pendidikan daerah memberikan dampak positif pada target sasaran namun masih ada beberapa faktor yang harus dibenahi.
2	(Yayat Rukayat, 2017)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu	Masyarakat Kecamatan Pasirjambu merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Pasirjambu dalam aspek reliability

3	(R. Ramadhani, dkk, 2020)	E-Government Assessment pada Kualitas Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) di Kota Yogyakarta	Meneliti dengan metode kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Jogja Smart Service (JSS) sudah dikatakan layak menjadi fasilitas layanan Publik yang sangat baik
4.	(M.Lia, H.Shofwan, 2020)	Peran E-Government Dalam Pelayanan Publik (Mal Pelayanan Kabupaten Sumedang)	meneliti dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Government dinas Pendidikan daerah memberikan dampak positif pada target sasaran namun masih ada beberapa faktor yang harus dibenahi.
5.	(Ahmad syamsir, 2019)	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019	meneliti dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Publik pada masa Pandemi memberikan dampak positif dalam proses pembelajaran dan menjadi media yang relevan.
6.	(A.Bambang, dkk, 2021)	Optimalisasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Era Pandemi COVID-19	meneliti dengan metode literature. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Publik pada masa Pandemi memberikan dampak positif
7.	{S.Decky, Dkk, 2021)	Transformasi Digital ; Wajah Baru Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Yogyakarta	meneliti dengan metode kualitatif. Hasil dari proses transformasi digital pada layanan administrasi kependudukan di kota Yogyakarta dapat memenuhi kebutuhan pelayanan Publik di masa Pandemi.
8	(Londa, 2021)	Pemanfaatan <i>E-government</i> Dalam Pelaksanaan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan	Metode penelitian dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan <i>E-government</i> yang direalisasikan

		Dan Pencatatan Sipil Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep Sulawesi Selatan	oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memberi manfaat bagi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Peningkatan sumber daya yang ada dapat mempengaruhi pelaksanaan <i>E-government</i> agar masyarakat dalam mengakses layanan publik dapat ditangani dengan responsive.
9	(Aprianty, 2016)	Penerapan Kebijakan E-government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda	Meneliti dengan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwasannya penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan Publik telah mengalami perubahan pada pelayanan prima dengan pengimplementasian yang sesuai dengan SOP yang jelas dan dapat dipahami.
10	(Nugroho, 2016)	Analisis E-government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum dan HAM	Meneliti dengan metode kualitatif. Hasil dari penelitian Implementasi E-Government, terkait pelayanan dan penyebaran informasi publik di Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia sudah baik dan dalam kategori sedang, dan masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan.

Rangkuman di atas dapat dilihat terkait beberapa fenomena terkait Pelayanan Publik di Indonesia begitu kompleks. Dalam penelitian ini penelitian yang penulis buat merujuk pada pembahasan terkait fenomena pelayanan publik pada masa pandemi, dari yang paling mendasari pelayanan publik yakni bagaimana pengimplementasian *E-Government* dan kualitas pada sebuah pelayanan publik. Peneliti akan mengkaji lebih dalam terkait Implementasi

Dan ualitas pelayanan yang ada di Kapanewon Kasihan pada masa pandemic *Covid-19*.

1.6 Kerangka dasar Teori

1.6.1 Era *E-Government*

E-Government sendiri dimulai ketika perkembangan Teknologi semakin maju. Dengan adanya kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi dapat memperbaiki taraf hidup manusia. Bahkan dapat melakukan perubahan menjadi negara yang lebih baik. Dengan kemajuan zaman dan perkembangan percepatan dalam penyampaian informasi dapat memudahkan layanan. Terhadap masyarakat. Jimly Asshiddiqie (2005) dalam Ramli (2019) mengatakan Teknologi juga dapat mengubah cara pandang hidup masyarakat dimana terdapat batas ruang dan waktu sudah tidak menjadi kendala yang besar lagi.

E-Government tidak hanya berbentuk seperti penggunaan internet dan *website*, akan tetapi semua pemanfaatan dari berbagai media *electronic* dalam penyelenggaraan Pemerintahan. *E-Government* di harapkan dapat membuat masyarakat dan birokrasi pemerinth lebih baik lagi dan lebih efektif. Penerapan *E-Government* di negara berkembang seperti Indonesia akan terasa sangat sulit. dan membutuhkan adanya kepemimpinan yang kuat (Andersen, 2006)

Menurut Keppes No 20 pada Tahun 2006 berisikan tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. *E-Government* merupakan pemanfaatan Teknologi informasi dan Komuksi dalam sebuah proses pemerintahan untuk dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Susanto (2015) Untuk dapat mengukur beberapa keberhasilan dari *e-government* yaitu dibutuhkannya beberapa kebijakan dan standarrisasi oprasional dengan prosedur untuk memantau penggunaan layanan online, dengan adanya keterlibatan tersebut departemen pemerintah juga dapat dijadikan sebagai rujukan dari program implementasi *e-government*. Saat ini implementasi *e – government* menggunakan media publik seperti halnya *website* pemerintah masih di katakan masih banyak kekurangan, terkait dari terjadinta eror atau *troble website*, sangat minimnya perator dari *website* tersebut, masih terbatasnya kemampuan para pegawai di bidang teknologi

dan informasi yang sangat terbatas (Fuadi & Marom, 2016). Menurut {Ramdani (2018) Dengan adanya penyediaan sarana dan prasarana e – government dapat di katakan optimal dan dapat meningkatkan kualitas dari layanan tersebut kepada masyarakat sebagai hal untuk mencegah tindakan pidana korupsi di lingkungan pemerintahan. Untuk kualitas penggunaan itu tidak berpengaruh terhadappp kepuasan penggunaan website, namun untuk kualitas suatu informasi dan kualitas interaksi itu sangat berpengaruh besar terhadappp kepuasan penggunaan website.

Website tersebut dapat di digunakan sebagai sarana untuk dapat membangun relasi berbasis online (Wiratmo et al., 2017). Kepuasan dari penggunaan website sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan e-government. Dalam hal penggunaan website sangat di perlukannya suatu regulasi dan pedoman bagi masyarakat untuk dapat mengaksesnya (haryani,2016) . Untuk dapat meningkatkan keterlibatan dari masyarakat, Pemerintah sebagai subjek dari pelayanan publik diharapkan dapat menyajikan dan memberikan informasi yang cepat dan akurat untuk yang membutuhkannya sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Zulfahmi et al., 2019).

Kini *e-government* telah menjadi sebuah upaya yang konkrit sebagai pencapaian dari indikator tersebut. *E-government* sebagai hal yang dapat mendorong kinerja dari pemerintah pemda atau pemkot jogja sebagaimana peningkatan efektivitas dan efisien pelayanan publik. Dengan adanya esistensi dari website yang di kelola oleh Pemda dan Pemkot jogja hal ini dapat menciptakan tranparansi informasi atau yang sering dikenal dengan open data *stakeholder*.

Kini sebenarnya di masa era digital saat ini dimana masyarakat haus membiasakan diri karena sebuah pandemic yang menyerang Indonesia selama 2 tahun lebih dimana semua masyarakat. Harus melakukan kegiatan di rumah saja dan *work from home*. WFH (*work from home*) tidak akan menjadi kendala sama sekali dalam produktivitas dan pelaksanaan dari pelayanan publik/ karena zaman saat ini telah di dukung oleh kecanggihan dari teknologi informasi dan komunikasi dan dapat di lihat dari berbagai macam media yang tersedia. Pada dasarnya pun sudah ada inovasi dari pemerintah sebelumnya yang berbasis dengan teknologi.

A. Manfaat dan Tujuan E-government

Ada beberapa manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, yakni :

- a. Memberdayakan masyarakat dan juga pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah (Indrajit, 2006)
- b. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para masyarakat, kalangan bisnis, dan perindustrian
- c. Menciptakan lingkungan masyarakat baru dengan berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan perubahan pada trend dan global
- d. Meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah
- e. Memberikan peluang terhadap pemerintah untuk dapat sumber pendapatan baru melalui interaksinya
- f. Dapat mengurangi secara signifikan total biaya administrasinya.

B. Tipe relasi e-government

Dimana para penggunaan teknologi informasi ini untuk dapat mengembangkan e-government menghasilkan 4 hubungan bentuk baru (Indrajit, 2006:4) yaitu sebagai berikut :

a. *Government to Citizen (G2C)*

Tipe G to C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum dan dibangun untuk dapat mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya atau dengan tujuan untuk dapat memperbaiki hubungan dengan rakyatnya melalui kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari

b. *Government to Business (G2B)*

Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, pelaku bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. G to B mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis

c. *Government to Government (G2G)*

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah untuk dapat memperlancar kerja sama antar negara dan kerja sama antar aktor-aktor negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain)

dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan

d. *Government to Employess (G2E)*

Aplikasi yang dapat diperuntukan untuk kerjasama dalam meningkatkan kinerja kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di salah satu lembaga institusi pelayanan kemasyarakatan.

Menurut Indrajat (2006:29) bahwasannya jenis – jenis *e-government* terbagi menjadi tiga kelas, yakni :

1. Interaksi

Terjadi antara dua arah yakni dari mereka yang berkepentingan dengan pemerintah. Dalam hal ini ada dua jenis aplikasi yang dapat digunakan. Yang *pertama* berbentuk portal dimana situs tersebut dapat memberikan fasilitas *searching* untuk mereka-mereka yang mau mencari informasi dan data – data untuk lebih spesifik. *Kedua*, Dimana pemerintah telah menyediakan kanal untuk masyarakat agar dapat berdiskusi dengan unit tertentu.

2. Transaksi

Interaksi antara dua arah yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak terhadap pihak lainnya.

3. Publikasi

Terjadi pada satu arah saja, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai informasi dan data yang dimilikinya dan hal itu bebas di akses oleh masyarakat dan pihak – pihak lain yang berkepentingan.

1.6.2 Implementasi *E-Government*

Implementasi *E-Government* sendiri sudah dimulai sejak tahun 2000 an yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pemerintah terhadap publik serta dapat menciptakan *good governance*. Pada masa Pandemi *Covid-19* ini *E-Government* sangat di perlukan di Indonesia guna memudahkan berbagai urusan kepemerintah dan masyarakat. Menurut Harijadi (2004) dimana

mengatakan bahwasannya ada beberapa manfaat dari *E-Government* dimana Pemerintahan RI sudah mengeluarkan kebijakan terkait implementasi *E-Government*.

Melalui intruksi presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang beberapa kebijakan dan strategi yang sudah di susun guna pengembangan *E-Government*, dimana pemerintah harus dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam mengolah, menyalurkan, mengelola dan dapat mendistribusikan informasi sebagai wadah dalam pelayanan Publik.

Implementasi *E-government* di Indonesia masih terbilang lamban dikarenakan ada beberapa factor diantaranya yaitu dimana tingkat sumber daya manusianya yang belum mempuni, infrastukturnya yang belum merata dan kultur budaya yang masih beragam. Namun melalui Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara agar dapat mengembangkan *e-government* sehingga dapat meningkatkan kualitas dan mutu dari pelayanan Publik agar masyarakat dapat terpenuhi. Dalam keseluruhan implementasi *e-government* di Indonesia masih sebagian jalan dan masih jauh di bawah standarr ideal yang di inginkan. Kekukurangan itu bukan hanya dalam konteks local namun juga dalam konteks global. Oleh karena harus dilakukan penyempurnaan terhadap konsep dan strategi pelaksanaan *e-government* dari berbagai sisi.

Pada intruksi presiden Nomor 2 tahun 2003 tentang sebuah kebijakan dan strategi nasional pada pembangunan *e-government* merupakan sebuah upaya untuk dapat mengembangkan pemerintahan yang berbasis elektronik demi meningkatkan kualitas pelayanan Publik secara efisien dan efektif. Dengan adanya pengembangan *e-government* dilakukan penataan system Ilmu Pemerintahan dan proses kerja pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah berkembang saat ini.

Terdapat enam strategi menurut Napitupulu (2015) mengenai faktor suksesnya implementasi *E-government*

1. Dapat mengembangkan sistem pada pelayanan agar menjadi pelayanan yang handal.
2. Menata proses kerja pemerintah serta sistem Ilmu Pemerintahan agar dapat mendapatkan kejuan teknologi yang cepat dan akurat
3. Dapat di percaya sdan dapat terjangkau masyarakat luas

4. Meningkatkan peran pada dunia usaha dan dapat berkembang pada dunia teknologi informasi dan industri telekomunikasi
5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun kepada masyarakat, dan dapat melaksanakan pengembangan secara sistematis, efektif dan efisien dalam pengembangan *E-government*.
6. Dapat menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi dengan baik.

Implementasi *E-Government* yang tepat akan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat disuatu negara secara signifikan. Manfaat-manfaat tersebut menurut Indrajit (dalam Wicaksono, 2013:7) diantaranya adalah :

- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance.
- c. Memberdayakan masyarakat dan pihak – pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.
- d. Dapat memperbaiki kualitas pada pelayanan pemerintah melalui beberapa elemen masyarakat terutama pada hal kinerja yang efisien dan efektivitas pada bidang kehidupan dalam bernegara.
- e. Menciptakan lingkungan di masyarakat dengan cepat dan tepat dalam menjawab berbagai permasalahan kehidupan yang dihadapi sejalan dengan hal – hal yang bersangkutan dengan perubahan global dan trend yang sudah ada.
- f. Dengan penerapan *E-Government* dapat memberikan peluang untuk pemerintah dalam mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak lain.
- g. Dapat mengurangi beberapa hal secara signifikan relasi, total biaya administrasi, dan interaksi yang telah dikeluarkan oleh pemerintah maupun demi aktivitas sehari - hari

Pengimplementasian *e-government* pada sektor publik memiliki indikator-indikator penunjang agar apa yang menjadi tujuan dari penerapan *e-government* dapat terwujud. Indikator tersebut yakni:

1. *Support*

Agar konsep dari *e-government* dapat diterapkan maka perlu adanya dukungan atau support yang disebut dengan *political will* dari pejabat publik dalam bentuk inisiatif pada pengembangan atau pembangunannya. Faktor institusi dalam hal ini menjadi *support* penerapan *e-government*.

2. *Value*

Kemanfaatan yang diperoleh oleh masyarakat ataupun pemerintah sebagai sasaran atau penerima pelayanan dari *e-government* (Aprianty, 2016).

3. *Capacity*

Selain dukungan, indikator *capacity* atau sumber daya menjadi penting dalam pengembangan *e-government*. Sumber daya yang diperlukan pada implementasi *e-government* diantaranya adalah ketersediaan sumber daya finansial, infrastruktur Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (ICT) serta sumber daya manusia.

Kini *e-government* telah menjadi sebuah upaya yang konkrit sebagai pencapaian dari indikator tersebut. *E-Government* menjadi wadah yang memudahkan pemerintah untuk dapat menginformasikan hubungan dengan masyarakat dan pihak – pihak yang berkepentingan. *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi pemerintah dengan menggunakan media internet untuk dapat melaksanakan urutan pemerintah dan sebagai wadah penyedia layanan Publik yang di sediakan pemerintah untuk masyarakat (Indrajit, 2006).

Menurut Kusnadi & ma'aruf (2017) *E-Government* adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah terkhusus dalam penggunaan berbasis aplikasi web dengan memanfaatkan internet untuk dapat meningkatkan akses dan pemerian layanan pemerintah terhadap warganegaranya dan mitra – mitra lainnya

Menurut Nugroho (2007) terdapat empat tahap perkembangan implementasi *E-government* di Indonesia, yaitu:

- a. *Interaction* merupakan ketersediaan fasilitas Dan interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Seperti tersedianya fasilitas download dan komunikasi dalam bentuk *E-mail* melalui *website* pemerintah.

- b. *Web presence* ini merupakan *website* sebagai informasi dasar yang di butuhkan oleh masyarakat.
- c. *Transformation* merupakan wadah pelayanan pemerintah secara terintegrasi.
- d. *Transaction* merupakan fasilitas untuk melayani transaksi pelayanan Publik dari pemerintah.

Meurut Ali (2003) Telah diaturnya dalam penerapan dan juga pengembangan *E-Government* di Indonesia diharapkan dapat memberikan suatu terobosan dalam pelayanan publik. Dari pengimplementasian *E-Government* terdapat manfaat yakni peningkatan akurasi ataupun percepatan dalam pelayanan pablik, penurunan biaya administrasi.

1.6.3 Pandemi Covid – 19 Di Indonesia

wabah covid ini menyerang, sejak kemunculannya pada tahun 2020 telah menjadi tantangan bagi tata kelola pemerintah Indonesia. Termasuk bagi Pemerintah Daerah dalam rangka mengelola semua proses pelayanan masyarakat selama Pandemi ini dapat tetap berjalan secara normal dan melakukan penyesuaian pada kondisi Pandemi *covid – 19* dengan memberlakukan prinsip *physical distancing* (Aulia, 2020)

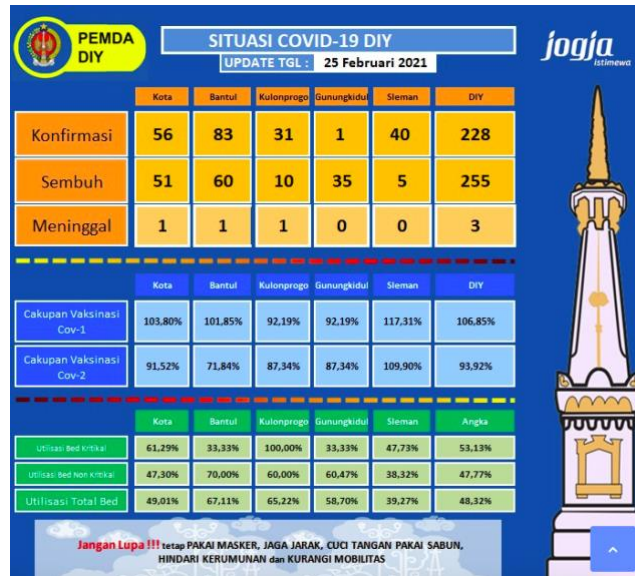
Wabah ini telah terjadi sekitar mulai tahun 2019 dan belum beangsur pulih sampai saat ini sudah memasuki tahun 2021. Dengan adanya Pandemi seperti ini sangat berdampak negative bagi keberlangsungan hidup manusia di suatu negara. Pemerintah Indonesia tidak tinggal diam dengan mengeluarkan PP Nomor 21 Tahun 2020 yang berisi tentang pembatasan social bersekala besar yang bertujuan untuk dapat memutus tali rantai *covid – 19*.

Penyebaran Virus *Covid – 19* ini tidak dapat terlihat dengan mata telanjang. Melalui sebaran media online, televisi ataupun secara offline pemerintah gencar melakukan edukasi terhadap masyarakatnya. Pemerintah juga mengeluarkan kebijakan *physical distancing*, *social distancing*, *work from home* (WFH) dan PSBB untuk dapat memutus rantai penyebaran virus *Covid-19*.

A. Data Perkembangan Covid- 19 Di Yogyakarta

Perkembangan korban atau statistik *Covid-19* di Daerah Istimewa Yogyakarta terdapat pula terdapat penambahan sebesar 228. Terkhususnya di Kabupaten bantul update terakhir tanggal 25 Februari 2021 terkonfirmasi jumlah positif sebanyak 83 orang yang terdiri dalam perawatan sebanyak 83 orang, meninggal 1 Dan sembuh dari covid 60

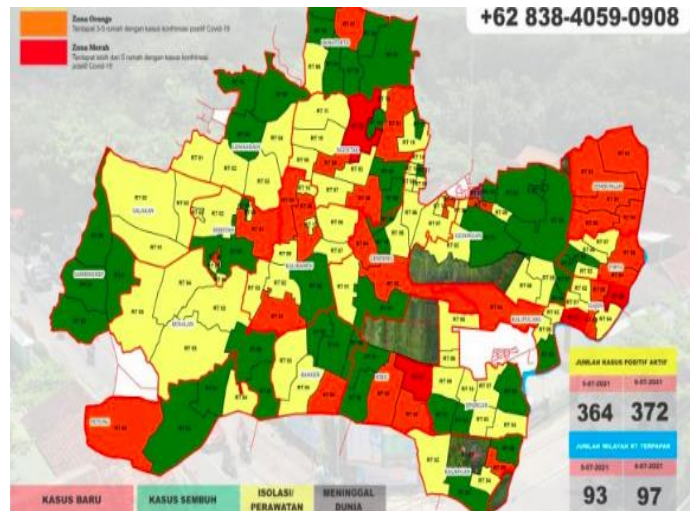
Gambar 1.1
Penyebaran *Covid* di Kabupaten yang ada di Yogyakarta



Sumber: dinkes.jogjaprov

Dan pada gambar di bawah ini yaitu kasus zonasi dari penyebaran *Covid-19* di wilayah Kapanewon Kasihan yang pada 7 Juli 2021

Gambar 1.2
Data Penyebaran *Covid-19* Di Kapanewon Kasihan



Sumber: *Website Kapanewon Kasihan*

B. Strategi Penangan Covid-19

Dalam kurun beberapa waktu terakhir penyebaran klases baru *Covid-19* di Kabupaten Bermunculan. PemKab Bantul sendiri melalui gugur tugas percepatan penanganan *Covid-19* Kabupaten Bantul bergerak cepat agar bisa memutuskan tali rantai *Covid-19*

Kapanewon yang beresiko terdapat penyebaran *Covid-19* yaitu Kapanewon yang masuk ke dalam kategori Zona Merah. Kapanewon kasihan sendiri termasuk Kapanewon yang berzona merah . Artinya penularan *Covid-19* Di Kapanewon Kasihan sangat tinggi. Strategi yang di ambil yaitu untuk yang pertama melakukan investigasi. Terjadi karena apa? Dan penularan *Covid-19* seperti apa yang terjadi di kecamatan Kasihan. Setelah itu Vaksinasi sebagian sudah dilakukan secara bertahap kepada masyarakat dari Kapanewon Kasihan. vaksinasi masih dilakukan sampai saat ini demi dapat menekan penyebaran *COVID-19* di Kapanewon Kasihan

1.6.4 Pelayanan publik Berbasis E- Government

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian kepada suatu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya berupa memanfaatkan fasilitas – fasilitas yang di laksanakan oleh pemerintahan. UU Nomor 25 tahun 2009 dimana berisikan mengenai pelayanan publik adalah UU yang mengatur tentang sebuah prinsip – prinsip pemerintah yang baik. Serta yang terdapat pada pasal 1 ayat 1 dalam UU tersebut mengatakan bahwasannya “Pelayanan

Publik sendiri merupakan kegiatan dari serangkaian untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk Dan warga negara”

Di Indonesia sendiri berbagai bentuk pelayanan publik masih membutuhkan intervensi pemerintah. Menurut Dwiyanto (2006) Mengatakan bahwasannya pelayanan publik menjadi sebuah instrument penting untuk dapat mewujudkan *good governance*.

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

Menurut Sinambela (2006:6) ada beberapa indicator yang berkaitan dengan pelayanan publik, diantaranya:

1. Prosedur Pelayanan merupakan pelayanan yang bisa di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang ada atau tidak berbelit - belit
2. Waktu penyelesaian merupakan Kecepatan dan tepat pada waktunya.
3. Produk pelayanan atau ketepatan data
4. Biaya pelayanan merupakan Kewajaran biaya
5. Sarana dan prasarana yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan ketersediaan Fasilitas yang baik dan menunjang.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan tentang keseimbangan hak dan kewajiban adalah bagian dari pelayanan yang dapat mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Ada beberapa Ciri dari pelayanan publik yang baik menurut Kasmir (2006:34) yakni :

1. Tersedianya karyawan yang baik.
Karyawan yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayani, dalam hal ini *customer service officer*.
2. Bertanggung jawab kepada setiap masyarakat sejak awal hingga akhir.
3. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi dengan baik.

1. Pelayanan publik pada Kantor Kapanewon Kasihan

Kasihan merupakan salah satu kecamatan di kabupaten Bantul daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Kapanewon Kasihan yang di huni oleh 15.559 KK dengan jumlah keseluruhan penduduk Kapanewon Kasihan 77.261 orang dengan jumlah penduduk laki – laki sebanyak 38.582 orang dan penduduk perempuan sebanyak 38.679 orang dengan tingkat kepadatan penduduk di Kapanewon Kasihan sejumlah 2.247 jiwa/km². Sebagian besar dari penduduk Kapanewon Kasihan adalah petani. Ada 4 desa di Kapanewon Kasihan yakni:

1. Desa Tamantirto
2. Desa Tirtonirmolo
3. Desa Bangunjiwo
4. Desa Ngestiharjo

Pandemi *Corona Virus Disease (Covid-19)* telah membawa dampak yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan tidak terkecuali terhadap pelayanan publik . Pemerintah kecamatan atau desa akan sangat beradaptasi dengan hal tersebut. Adapun beberapa ketentuan yang harus di patuhi oleh masyarakat dalam pelayanan publik d kecamatan atau desa di antaranya seperti:

- a. Masyarakat harus melaprkan hal penting yang harus berhadapat langsung dan tidak bisa jarak jauh dengan camat ataupun kepala dusun.
- b. Masyarakat harus mengurus administrasi yang perlu selesai saat itu juga.
- c. Tidak boleh memasuki atau mendapatkan pelayanan publik jika tidak mengalami gejala seperti halnya ciri – ciri penyakit pada covid yakni batuk, pilek, nyeri tenggorokan, tidak adanya penciuman dll
- d. Harus mematuhi protocol di era yang baru ini.

Dengan hal itu masyarakat tetap dapat memaksimalkan penggunaan layanan aplikasi sm@rtdesa dalam pengurusan surat – surat online ataupun layanan untuk laporan kepada pihak kecamatan maupun desa. Masyarakat juga dapat berkonsultasi melalui telpon/email/daring dalam jaringan lainnya. Dengan hal tersebut harus dapat meminimalisir kontak fisik dan harus mengikuti peraturan protocol dari pemerintah

Dengan aturan masuk demi mendapatkan pelayanan publik di Kantor kecamatan/ desa selama pandemic Covid – 19 :

1. Wajib menggunakan masker
2. Harus selalu mencuci tangan wajib menggunakan sabun dan air mengalir.
3. Mengecek suhu tubuh
4. Harus selalu menggunakan hand sanitizer
5. Selama pelayanan tidak memerlukan kontak fisik maka bisa menghubungi melalui beberapa media yang tersedia.

Di Kapanewon kasihan sendiri *e-government* sudah dijalankan dengan memanfaatkan TI yang ada, keterlibatan publik dalam mengambil keputusan, sistem administrasi perizinan dan sistem administrasi kependudukan. Kapanewon Kasihan sendiri merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bantul Dan Kabupaten Bantul adalah salah satu daerah yang sudah mulai menerapkan *e-government* dan *smart city* di Indonesia. Dalam perkembangan pengembangan aplikasi *e-government* yang ada saat ini sedang berfokus pada penyediaan website dan pada layanan informasi saja sama seperti halnya website. Kabupaten Bantul berfokus pada penyediaan layanan informasi dan layanan website saja. Padahal konsep *e-government*, tidak saja menampilkan informasi pemerintah melalui layanan website saja, melainkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan seluruh stakeholder yang semula menggunakan media konvensional beralih mnggunakan teknologi informasi.

Kini sebenarnya di masa era digital saat ini dimana masyarakat haus membiasakan diri karena sebuah pandemic yang menyerang Indonesia selama 2 tahun lebih dimana semua masyarakat. Harus melakukan kegiatan di rumah saja dan *work from home*. WFH (*work from home*) tidak akan menjadi kendala sama sekali dalam produktivitas dan pelaksanaan dari pelayanan publik/ karena zaman saat ini telah di dukung oleh kecanggihan dari teknologi informasi dan komunikasi dan dapat di lihat dari berbagai macam media yang tersedia. Pada dasarnya pun sudah ada inovasi dari pemerintah sebelumnya yang berbasis dengan teknologi.

E-government sangat penting diterapkan pada kondisi saat ini. Namun, hal tersebut harus didukung dengan beberapa hal, yaitu pertama, komitmen pemimpin, hal ini sangat penting untuk mendukung setiap proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*). Hal tersebut karena pemimpin atau dalam hal ini penyelenggara ataupun pelaksana layanan publik dapat berkomitmen dan mengambil keputusan untuk memberikan pelayanan publik yang prima dengan menerapkan *e-government*. Kedua, sarana dan prasarana, dukungan sarana dan prasarana juga menjadi penting karena tanpa hal tersebut, maka pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud. Adapun sarana dan prasarana tersebut adalah ketersediaan komputer/laptop, jaringan internet, dan sebagainya. Ketiga, sumber daya manusia, apabila komitmen pemimpin dan sarana prasarana sudah memadai, namun sumber daya manusia yang dapat mengeksekusi pelayanan berbasis elektronik tidak ada, maka hal tersebut akan sulit terwujud. Sehingga dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia (pegawai instansi dan sebagainya) diperlukan dalam proses pelaksanaan *e-government*. Oleh karena itu, di tengah kondisi *COVID-19* ini bukan lagi sebagai penghambat bagi penyelenggara dan/atau pelaksana pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, melainkan semakin dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik.

1.6.5 Dampak Pandemi Covid-19 dan Upaya pemerintah dalam pelayanan Publik selama Pandemi.

Semenjak di berlakukannya physical distancing, social distancing, work from home (WFH) dan PSBB semua kegiatan masyarakat menjadi tersendat dan ruang gerak mereka menjadi terbatas untuk beraktivitas di luar rumah. Semua pembatasan ini berdampak pada penyelenggaraan pelayanan Publik yang kemudian harus berganti metode menjadi online yang mungkin masyarakat awam yang tidak bisa menggunakan media elektronik akan merasa kesulitan. Akibat kurang cepat tanggapnya pemerintah dalam membenahi wabah virus ini Indonesia kini menjadi negara yang tertinggal dari negara – negara lainnya.

Oleh karena itu, semasa Pandemi ini Pemerintah Indonesia merancang kebiasaan baru yang di rancang untuk masyarakat. Saat ini pemerintah

Indonesia menghimbau kepada masyarakat boleh beraktivitas di luar rumah namun tetap berhati – hati dan menjaga jarak, namun banyak juga dari masyarakat yang masih tetap memutuskan untuk di rumah mengurangi aktivitas di luar yang memungkinkan dapat menimbulkan penularan *Covid-19* dengan mudah. Bagi Masyarakat yang beraktivitas di luar rumah tetap di anjurkan untuk mematuhi protocol kesehatan yang telah di tetapkan oleh pemerintah.

Untuk memudahkan Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan Publik meskipun di rumah, Instansi pemerintah membuat perubahan dan dapat melakukan pelayanan secara online dengan berbagai aplikasi yang sudah di sediakan. Sebenarnya sudah sejak lama pemerintah merancang dan menerapkan pelayanan secara online seperti yang tertera di bawah ini :

- a. Pasal 28 F Undang – undang Dasar Tahun 1945
- b. UU No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik.
- c. UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang kebijakan Strategi Nasional *E-Government*
- d. Intruksi Presiden 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan pemngembangan *E-Government*
- e. PP No 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Dapast di simpulkan dengan adanya peraturan UU di atas bahwasannya pada masa Pandemi seperti ini pemerintah lebih memaksimalkan fasilitas pelayanan Publik secara online demi memutus rantai penyebaran *Covid-19* agar tidak semakin meluas dan berkepanjangan.

baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara ataupun instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta seberpa ingkat kepuasan masyarakat yang di tandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

Menurut Viscusi et al (2019) hal yang paling penting dalam pelayanan secara e-government yakni kualitas dari pelayanannya.

Menurut Tjiptono (1991:61) mengatakan bahwasannya kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang bagi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dari seorang konsumen. Hal ini

disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan.

1.6.6 Kualitas Pelayanan Publik.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kepuasan masyarakat sepenuhnya Menurut (Feighnbaum dalam Herdiansyah, 2018). Menurut Goest Dan Dvis dalam (Tjipjono, 2002) mengatakan bahwasannya kualitas adalah suatu keadaan yang dinamis dalam berhubungan dengan sebuah jasa, produk atau proses dalam sebuah lingkungan yang mampu memenuhi.

Menurut Viscusi et al (2019) hal yang paling penting dalam pelayanan secara e-government yakni kualitas dari pelayanannya. Kualitas pelayanan dari suatu instansi dapat dilihat dari beberapa hal yang paling umum misalnya dalam kemudahan mengakses jaringan dan cepat tanggapnya dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Maka dengan itu *E – government* yang sudah di keluarkan sebelumnya akan sangat mudah di aplikasikan di masa pandemic saat ini yang sudah menyerang Indonesia selama 2 tahun. Menurut Alhomond & shafi (2012) Dalam halnya Implementasi *E – government* akan sangat mudah mendukung dan memudahkan urusan – urusan pemerintahan sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan akuntabel kepada masyarakat apa lagi di masa pandemic seperti ini dimana semua kegiatan dan aktifitas social sangat terbatas.

Berikut ini adalah beberapa hal yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk tetap meningkatkan pelayanan yang baik dan efektif kepada masyarakat di tengah pandemic:

1. Meningkatkan pelayanan secara online

Pelayanan secara online akan sangat membantu masyarakat di masa pandemic ini. Namun ada beberapa pelayanan publik yang belum mengubah sistemnya menjadi online.

2. Menyediakan informasi secara jelas mengenai standar

Sebagian besar dari pelayanan publik telah memiliki media social atau aplikasi yang bisa membantu mereka untuk melayani masyarakat walau dalam keadaan pandemic ini.

Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat dimana kebutuhan tersebut memang harus terpenuhi oleh pemerintah. Walaupun pada masa pandemic, kebutuhan masyarakat tersebut harus tetap di layani bagi penyelenggara pelayanan untuk tetap meningkatkan standarr pelayanan publik dengan mengikuti semua anjuran pemerintah dalam upaya pencegahan penyebaran *covid – 19*.

Ada beberapa ukuran dalam kualitas pelayanan publik, Parasurman Berry mengidentifikasi 5 dimensi pokok dari layanan yakni:

1. Reliabilitas (*reliability*) merupakan Kemampuan dari instansi untuk dapat memberikan anggaran penyediaan kebutuhan layanan secara baik.
2. Jaminan (*assurance*) merupakan kesopanan dan kemampuan pegawai dapat menumbuhkan keyakinan serta rasa percaya masyarakat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan Penyediaan layanan untuk membantu dan merespon permintaan masyarakat. Misalnya respon pelayanan mudah diakses
4. Bukti fisik (*tangibles*) merupakan tampilan fasilitas layanan, perlengkapan atau peralatan, komunikasi instansi dan sumber daya manusia.
5. Empati (*emphaty*) adalah memahami masalah serta dapat memberikan perhatian individual kepada masyarakat.

Menurut Tjiptono (1991) mengatakan bahwasannya kualitas dari pelayanan yang baik bukanlah di lihat berdasarkan sudut pandang seorang penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dari seseorang yang menerima pelayanan tersebut.

1.7 Definisi Konseptual

Dalam Penelitian ini Peneliti ingin menuliskan beberapa istilah yang berhubungan dengan penelitian . Dengan penelitian ini yang berjudul Implementasi E-Government dan kualitas pelayanan publik selama pandemic *Covid-19* di Kapanewon Kasihan . Dengan adanya definisi definisi operasional peneliti berharap agar tidak

terjadi keraguan dalam penafsiran.

1.7.1 Implementasi E-government

Implementasi e-government dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat meningkatkan kinerja pemerintahnya serta untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan akuntabilitas informasi pemerintah untuk dapat mencapai good government.

Dimana *E-Government* menjadi wadah yang memudahkan pemerintah untuk dapat menginformasikan hubungan dengan masyarakat dan pihak – pihak yang berkepentingan. *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi pemerintah dengan menggunakan media internet untuk dapat melaksanakan urusan pemerintah dan sebagai wadah penyedia layanan publik yang di sediakan pemerintah untuk masyarakat (Indrajit, 2006).

1.7.2 Pelayanan publik Berbasis E- Government selama pandemic

Perubahan zaman yang telah terjadi secara tiba – tiba akibat pandemic covid – 19 sangat mengejutkan siapa saja karena memberikan pengaruh yang sangat luar biasa terhadap perubahan pola kehidupan, termasuk sektor – sektor pada pelayanan publik harus melakukan banyak adaptasi

Di Indonesia sendiri berbagai bentuk pelayanan publik masih membutuhkan intervensi pemerintah. Menurut Dwiyanto (2006) Mengatakan bahwasannya pelayanan publik menjadi sebuah instrument penting untuk dapat mewujudkan *good governance*.

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

1.7.3 Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemi Covid – 19.

Kualitas pelayanan publik disini di tentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara ataupun instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta seberapa tingkat kepuasan masyarakat yang di tandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu.

Menurut Tjiptono (1991) mengatakan bahwasannya kualitas dari pelayanan yang baik bukanlah di lihat berdasarkan sudut pandang seorang penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dari seseorang yang menerima pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kepuasan masyarakat sepenuhnya Menurut (Feighnbaum dalam Herdiansyah, 2018). Menurut Goest Dan Dvis dalam (Tjipjono, 2002) mengatakan bahwasannya kualitas adalah suatu keadaan yang dinamis dalam berhubungan dengan sebuah jasa, produk atau proses dalam sebuah lingkungan yang mampu memenuhi.

1.8 Definisi Operasional

Tabel 2
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Parameter
Implementasi E-government	1. <i>Support</i>	bentuk inisiatif pada pengembangan
	2. <i>Capacity</i>	ketersediaan sumber daya finansial, infrastruktur Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (ICT) serta sumber daya manusia.
	3. <i>Value</i>	Perilaku dan sikap
Pelayanan publik	1. Prosedur Pelayanan	Tidak berbelit - belit
	2. Waktu penyelesaian	Kecepatan dan tepat pada waktunya.
	3. Produk pelayanan	Ketepatan data
	4. Biaya pelayanan	Kewajaran biaya
	5. Sarana dan prasarana	Fasilitas yang baik dan menunjang.
	6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan	Tidak adanya membedakan satu sama lain.
Kualitas pelayanan	1. Reliabilitas (<i>reliability</i>)	Kemampuan pemerintah dalam memberi layanan
	2. Jaminan (<i>assurance</i>)	Sikap pegawai

	3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	respon pelayanan
	4. Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	tampilan fasilitas layanan dan komunikasi instansi
	5. Empati (<i>emphaty</i>)	perhatian individual

1.9 Kerangka berfikir

Kerangka berfikir merupakan suatu landasan teori dari keseluruhan proses penelitian. Kerangka berfikir merupakan suatu penguraian yang menjelaskan mengenai hubungan – hubungan yang terjadi antara variabel yang di perlukan untuk dapat menjawab penelitian ini.

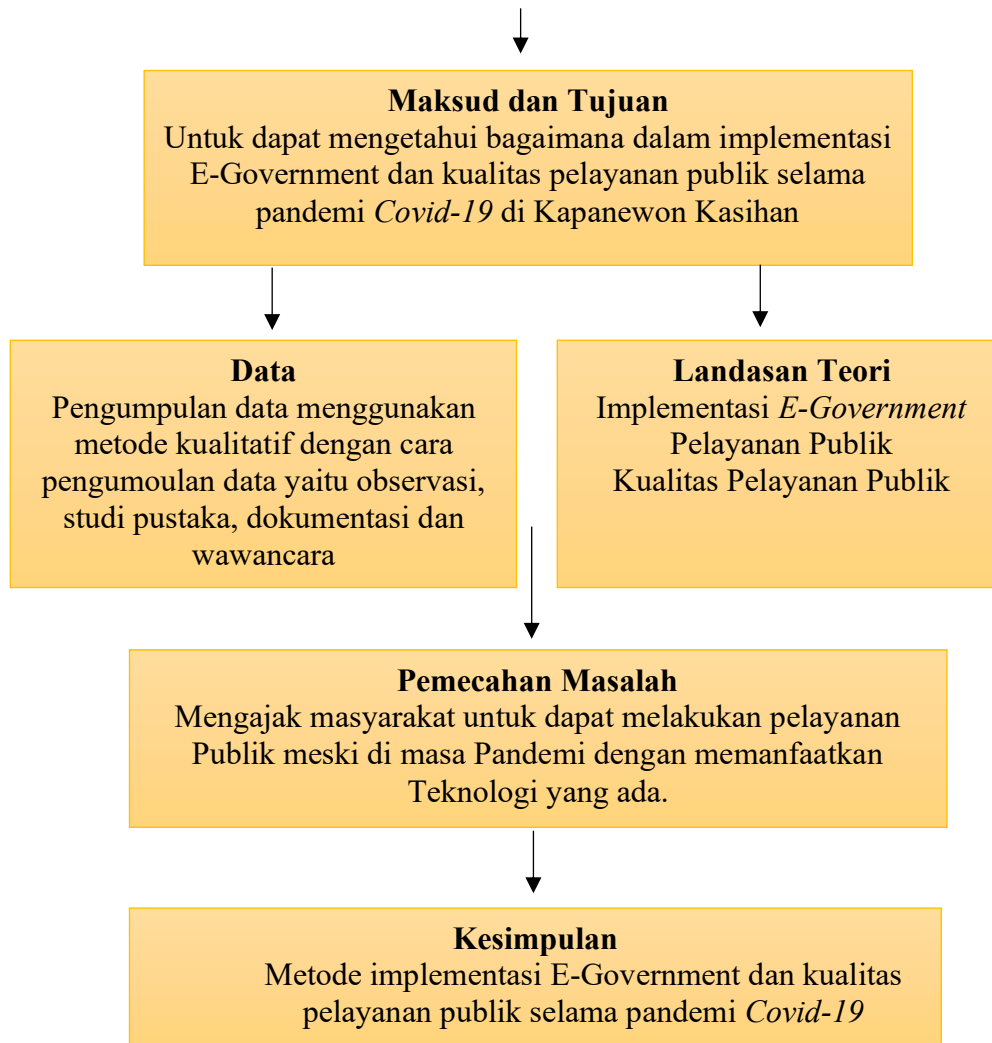
Kerangka pikir adalah model konseptual mengenai teori yang berhubungan dengan berbagai macam factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang sangat penting. Untuk dapat menentukan variabel – variabel yang relevan maka harus di buat kerangka teoritik sebagai bahan untuk mengidentifikasi variabel dengan masalah penelitian yang sudah di rumuskan ((Berlian, 2018)

E-government saat ini menjadi peran penting dalam pelayanan Publik untuk dapat memudahkan komunikasi masyarakat dengan pemerintahnya di masa Pandemi saat ini. Pada mulanya pelayanan pemerintah di tengah Pandemi *Covid-19* sangat menyulitkan pemerintah untuk dapat bekerja melayani masyarakat secara maksimal. Namun dengan adanya teknologi saat ini yang semakin canggih dan *smartphone* menjadi bagian dari setiap manusia yang tidak bisa terlepas dapat memberikan kemudahan untuk penerapan *E-government* pada pelayanan Publik untuk semua kebutuhan masyarakat di tengah – tengah Pandemi *Covid-19* ini.

Jadi demikian kerangka berfikir merupakan sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran terhadap suatu bentuk penelitian, kerangka berfikir penelitian ini sebagai berikut:

Identifikasi masalah:

Metode yang di terapkan pemerintah dalam implementasi E-Government dan kualitas pelayanan publik selama pandemi *Covid-19* Di Kapanewon Kasihan



Dalam penelitian ini penyusunan kerangka pikir adanya objek yang diteliti yaitu dari awalnya perkembangan penerapan *E-Government* di Kapanewon Kasihan tersebut dengan melihat seberapa optimalnya sebuah Kualitas Pelayanan Publik di Kapanewon Kasihan Oleh sebab itu, dibuatlah kerangka berpikir ini untuk memfokuskan rencana penelitian yang akan diteliti kedepannya.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang Implementasi *E-Government* dan kualitas Pelayanan Publik Di Kapanewon Kasihan. Dimana penelitian ini dilakukan secara wajar dan dialami sesuai dengan kondisi dari objek dilapangan. Menurut Sekaran dan Bougie (2013) penelitian

deskriptif bertujuan untuk dapat mengetahui, mengerti, dan menggambarkan karakteristik dari manusia, kejadian, atau situasi yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian akan menggunakan desain kualitatif sebagai desain penelitian. Dengan bentuk deskriptif ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan melalui penerapan e-Government .

Penelitian Kualitatif sendiri menurut Srauss Dan Corbinn pada tahun (2009) merupakan jenis penelitian yang dapat menghasilkan penemuan yang dapat di capai dengan menggunakan prosedur statistic atau dengan cara lain yakni dengan kuantifikasi (pengukuran). Penelitian Naturalis sendiri adalah penelitian yang sumber daranya di peroleh dari situasi yang wajar (Natural setting) tanpa adanya penipuan atau manipulasi. Melalui pendekatan penelitian naturalistic ini penelitian dapat mengan tanggapan dari beberapa kalangan seperti halnya dari pegawai yang berada pada pemerintahan tersebut dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

1.10.2 Lokasi Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis melakukan penelitian Di Kapanewon Kasihan Kabupaten bantul yang berlokasi di Jl. Madukismo, Padokan, Tirtomartani Bantul Yogyakarta. Mengingat situasi Pandemi saat ini semua kegiatan harus sesuai dengan anjuran dan protocol yang sudah di keluarkan oleh pemerintah. Dengan demikian peneliti ingin mengetahui secara lebih detail bagaimana implementasi E-Government pada pelayanan public di masa Pandemi.

1.10.3 Sumber data

Berdasarkan pada fokus penelitian, maka sumber data dalam penelitian ini meruoakan informan. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini dipertimbangkan latar belakang, pelaku, peristiwa dan proses sesuai dengan kerangka dan perumusan masalah (Moleong, 2010). Karena informasi sejak awal telah ditentukan (*purposive sampling*) dengan asumsi memiliki informasi yang dibutuhkan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yakni *Purposive Sampling*. (Sugiyono, 2015) menjelaskan *Purposive sampling* dilakukan dengan mengambil sampel data berdasarkan atas pertimbangan kriteria tertentu yang dianggap bersangkutan dengan penelitian yang dilakukan.

Adapun Narasumber dalam penelitian ini merupakan narasumber dari pegawai instansi Kapanewon Kasihan sendiri dan dari masyarakat yang melakukan pelayanan Publik disana

1.10.4 Subjek penelitian

Subjek penelitian disini peneliti bisa mendapatkan sebuah informasi atau keterangan dari narasumber. Pihak – pihak dari Kapanewon Kasihan yang dijadikan peneliti sebagai sumber yang di dapatkan untuk peneliti.

Kriteria subjek penelitian sebagai berikut :

- a. Pihak – pihak yang berhubungan langsung dengan proses pelayanan Publik , dalam hal ini adalah Kapanewon Kasihan Kabupaten Bantul
- b. Pihak – pihak di Kapanewon Kasihan yang mempunyai wewenang dalam pelaksanaan pelayanan Publik.

Dari kriteria tersebut di tentukan :

1. Staf Bagian pelayanan (Ibu Nuri)
2. Staf bagian loket (Mas Rizki)
3. Masyarakat yang melakukan pelayanan Publik.

1.10.5 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer bisa dikatakan data yang berasal dari sumber aslinya dan yang memiliki otoritas yang bisa di pertanggung jawabkan hasil temuannya. Data ini harus di cari melalui pihak – pihak atau narasumber yang bersangkutan yaitu orang yang peneliti jadikan penelitian ataupun orang peneliti jadikan sasaran untuk mendapatkan data dan informasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan hasil yang bisa membantu peneliti untuk melengkapi info yang telah di dapatkan pada data primer, biasanya dapat di peroleh dari bahan dokumen dan studi terdahulu yang ada pada objek penelitian ini Data Sekunder dalam penelitian ini dapat melalui data yang tersejia [pada artikel, jurnal – jurnal sejenis, dan website.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bisa dilakukan melalui beberapa macam cara yang disesuaikan oleh kebutuhan peneliti. Teknik pengumpulan data ini menggunakan data kualitatif. Teknik pengumpulan data ini merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, sebagai tujuan utama dimana peneliti mendapatkan data. Berikut ini Teknik pengumpulan data:

a. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan melakukan pencatatan yang sistematis terhadap masalah terkait dengan Implementasi *E-Government* terhadap pelayanan Publik selama Pandemi Covid-19 Di Kapanewon Kasihan . Observasi adalah kegiatan mengamati kondisi yang terkait, keadaan maupun situasi yang sedang berkembang dan terjadi di lapangan.

b. Studi Pustaka

Hasil dari kutipan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

c. Wawancara

Teknik ini dilakukan ketika melakukan pertemuan langsung untuk dapat bertukar informasi melalui tanya jawab secara lisan dan mendalam dengan informasi yang relevan dan akurat dengan yang bersangkutan.

d. Dokumentasi

Dokumentasi ini merupakan catatan dari suatu peristiwa yang sudah ada sebelumnya atau sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa gambar, tulisan dan karya – karya yang sebelumnya sudah ada

1.10.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini dilakukan menggunakan Teknik analisis data kualitatif. Adapun langkah – langkah yang dapat digunakan dalam menganalisis data dengan tahapan – tahapan berikut ini :

1) Reduksi Data

Dalam penelitian ini peneliti melakukan reduksi serta memadukan data dari sumber – sumber hasil wawancara, penelitian terdahulu, dari hasil observasi dan dokumen – dokumen pendukung yang sudah ada sebelumnya. Reduksi merupakan pemilihan data dan menjadi pusat data yang dibutuhkan sebagai data utama dan juga sifatnya hanya pelengkap.

2) Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat mempermudah peneliti dalam melihat hasil penelitian yang mana hasil dari observasi dan wawancara kepada kepalaKapanewon Kasihan sebagai pihak terkait dengan penelitian. Penyajian diperoleh dari hasil di lapangan yang berkaitan dengan permasalahan lalu di kelompokkan, kemudian diberi Batasan masalah.

3) Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan penyajian data maka kesimpulan awal dapat dilakukan selama penelitian berlangsung. Tahap ini menjadi tahap terakhir dalam penelitian yang memaparkan makna yang di dapatkan dan dipeoleh dari hasil dokumentasi, wawancara dan observasi.

1.11 Metode Penelitian

1.11.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang Implementasi *E-Government* dan kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kasihan Kota Yogyakarta. Dimana penelitian ini dilakukan secara wajar dan dialami sesuai dengan kondisi dari objek dilapangan. Menurut Sekaran dan Bougie (2013) penelitian deskriptif bertujuan untuk dapat mengetahui, mengerti, dan menggambarkan karakteristik dari manusia, kejadian, atau situasi yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian akan menggunakan desain kualitatif sebagai desain penelitian.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yakni *Purposive Sampling*. (Sugiyono, 2015) menjelaskan *Purposive sampling* dilakukan dengan mengambil sampel data berdasarkan atas pertimbangan kriteria tertentu yang dianggap bersangkutan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun Narasumber dalam penelitian ini merupakan narasumber dari pegawai instansi kecamatan kasihan sendiri dan dari masyarakat yang melakukan pelayanan public disana.

1.11.2 Lokasi Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Kecamatan Kasihan dan Kota Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Madukismo, Padokan, Tirtomartani Bantul Yogyakarta. Mengingat situasi pandemic saat ini semua kegiatan harus sesuai dengan anjuran dan protocol yang sudah di keluarkan oleh pemerintah. Dengan demikian peneliti ingin mengetahui secara

lebih detail bagaimana implementasi E-Government pada pelayanan public di masa pandemic.

1.11.3 Subjek penelitian

Subjek penelitian disini peneliti bisa mendapatkan sebuah informasi atau keterangan dari narasumber. Pihak – pihak dari Kecamatan Kasihan yang dijadikan peneliti sebagai sumber yang di dapatkan untuk peneliti.

1.11.4 Jenis Data

c. Data Primer

Data primer bisa dikatakan data yang berasal dari sumber aslinya dan yang memiliki otoritas yang bisa di pertanggung jawabkan hasil temuannya. Data ini harus di cari melalui pihak – pihak atau narasumber yang bersangkutan yaitu orang yang peneliti jadikan penelitian ataupun orang peneliti jadikan sasaran untuk mendapatkan data dan informasi.

d. Data Sekunder

Data sekunder merupakan hasil yang bisa membantu peneliti untauk melengkapi info yang telah di dapatkan pada data primer, biasanya dapat di peroleh dari bahan dokumen dan studi terdahulu yang ada pada objek penelitian ini Data Sekunder dalam penelitian ini dapat melalui data yang tersejia [pada artikel, jurnal – jurnal sejenis, dan website.

1.11.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bisa dilakukan melalui beberapa macam cara yang disesuaikan oleh kebutuhan peneliti. Teknik pengumpulan data ini menggunakan data kualitatif. Teknik pengumpulan data ini merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, sebagai tujuan utama dimana peneliti mendapatkan data. Berikut ini Teknik pengumpulan data:

e. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan melakukan pencatatan yang sistematis terhadap masalah terkait dengan Implementasi E-Government terhadap pelayanan public selama pandemic Covid-19 di Kecamatan Kasihan. Observasi adalah kegiatan mengamati kondisi yang terkait, keadaan maupun situasi yang sedang berkembang dan terjadi di lapangan.

f. Studi Pustaka

Hasil dari kutipan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

g. Wawancara

Teknik ini dilakukan ketika melakukan pertemuan langsung untuk dapat bertukar informasi melalui tanya jawab secara lisan dan mendalam dengan informasi yang relevan dan akurat dengan yang bersangkutan.

h. Dokumentasi

Dokumentasi ini merupakan catatan dari suatu peristiwa yang sudah ada sebelumnya atau sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa gambar, tulisan dan karya – karya yang sebelumnya sudah ada

1.11.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini dilakukan menggunakan Teknik analisis data kualitatif. Adapun langkah – langkah yang dapat digunakan dalam menganalisis data dengan tahapan – tahapan berikut ini :

4) Reduksi Data

Dalam penelitian ini peneliti melakukan reduksi serta memadukan data dari sumber – sumber hasil wawancara, penelitian terdahulu, dari hasil observasi dan dokumen – dokumen pendukung yang sudah ada sebelumnya. Reduksi merupakan pemilihan data dan menjadi pusat data yang dibutuhkan sebagai data utama dan juga sifatnya hanya pelengkap.

5) Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat mempermudah peneliti dalam melihat hasil penelitian yang mana hasil dari observasi dan wawancara kepada kepala Kecamatan Kasihan sebagai pihak terkait dengan penelitian. Penyajian diperoleh dari hasil di lapangan yang berkaitan dengan permasalahan lalu di kelompokkan, kemudian diberi Batasan masalah.

6) Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan penyajian data maka kesimpulan awal dapat dilakukan selama penelitian berlangsung. Tahap ini menjadi tahap terakhir dalam penelitian yang memaparkan makna yang didapatkan dan diperoleh dari hasil dokumentasi, wawancara dan observasi.