

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam mengenai kualitas pelayanan informasi melalui *E-Government* pada tingkat kalurahan dengan studi kasus pada aplikasi SIMPELDESA (Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Desa) yang berada di Kalurahan Sambirejo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman, Yogyakarta dengan menggunakan teori permodelan dari (Karunasena & Deng, 2009) yang mencakup 3 indikator, yakni; penyelenggaraan pelayanan publik, pencapaian hasil, dan pengembangan kepercayaan. Menurut (Warsito, 2016) pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang dalam konteks ini adalah pemerintah yang terbentuk untuk dapat memenuhi kebutuhan warga negara atau masyarakat dalam berbagai macam bentuk pelayanan seperti pelayanan perizinan, kesehatan dan juga pelayanan administrasi yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah pastinya harus bisa untuk memberikan sebuah pelayanan publik secara efektif dan efisien agar masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada dasarnya masyarakat akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah telah sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat (Wuri *et al.*, 2017).

Pelayanan yang baik merupakan tugas pokok sosok aparatur sipil negara sebagai abdi negara dan juga abdi masyarakat. Hal ini merupakan suatu tugas yang telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

“Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas; dan Mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia” (Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014).

Pelayanan ini dapat berupa pelayanan barang publik ataupun pelayanan jasa, sehingga efektivitas pelayanannya harus disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik (R. C. Kurniawan, 2016), hal tersebut membuat pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik untuk dapat terus memberikan ide-ide kreatif untuk dapat memajukan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sejalan dengan itu, inovasi pelayanan publik tentunya dapat mendorong terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang praktis dan bermutu baik. Karena tujuan dari pelayanan publik itu sendiri pada dasarnya ialah untuk bisa memuaskan masyarakat (R. C. Kurniawan, 2016). Layanan yang berkualitas dan bermutu tinggi pastinya menjadi perhatian utama bagi pemerintah, keterbukaan informasi jika digabungkan dengan kegiatan layanan yang memenuhi standar dapat mendorong masyarakat untuk sadar akan hak dan kewajibannya.

Pelayanan yang memenuhi standar ialah pelayanan yang memenuhi prinsip kesederhanaan, partisipasi, akuntabilitas, berkelanjutan, transparansi dan juga berkeadilan sesuai dengan yang diatur oleh PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014, dengan kata lain bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dapat memegang teguh prinsip-prinsip dari standar pelayanan publik, dengan itu maka dapat dikatakan mampu menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik. Standar pelayanan mempunyai arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Menurut (Zarkani, 2020), standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar kombinasi harapan dari masyarakat dan kapasitas pemberi pelayanan. Adapun manfaat dari adanya standar pelayanan publik ini antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan/masyarakat dengan penyedia layanan agar dapat menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik, karena dalam pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan, persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu yang diberikan, biaya dan proses pengaduan,

sehingga petugas pemberi layanan mengerti apa yang dapat mereka lakukan untuk memberikan layanan.

Disisi lain, seiring dengan kemajuan teknologi informasi (TIK) dalam konteks globalisasi tidak terlepas dari masyarakat modern seperti sekarang ini, yang dimana tentunya membawa tuntutan yang besar bagi pemerintah sebagai penyedia layanan agar dapat melakukan pembaharuan terhadap metode pelayanan yang diberikan (Alghawi *et al.*, 2019). Perkembangan TIK (Teknologi, Informasi, dan Komunikasi) membuat kehidupan manusia semakin mudah, termasuk juga pada system pemerintahan yakni dalam hal pelayanan publik (Mergel *et al.*, 2011). Menurut (Habibie, 2019), seiring berkembangnya TIK maka pemerintah secara intensif memanfaatkan TIK sebagai platform pemenuhan pelayanan publik, tuntutan keterbukaan informasi dan pelayanan publik berbasis internet secara penuh akan mempengaruhi system birokrasi yang lebih efektif dan efisien (Buchari, 2016).

Kemajuan dari teknologi informasi yang berkembang semakin pesat ini membuat data, informasi dan pengetahuan bisa diciptakan dengan cepat dan dapat untuk disebarluaskan kepada masyarakat dengan waktu yang singkat. Perkembangan dan pemanfaatan system informasi yang baik dapat dilakukan apabila ditambah oleh dorongan pemerintah untuk dapat memanfaatkannya yang berimplikasi secara khusus terhadap terwujudnya *E-Government* untuk memberikan pemenuhan pelayanan pada kompleksitas masyarakat yang tinggi (Gatautis, 2008). Dengan alasan ini, berarti bahwa

E-Government secara efektif dan efisien bermanfaat bagi masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik kepada masyarakat. Hasil yang didapat dari terwujudnya *E-Government* ini ialah pengurangan angka korupsi, transparansi yang lebih besar, penerapan hubungan atau relasi yang mudah, dan kenyamanan antara masyarakat dan juga pemberi layanan.

Namun demikian, tantangan dari terwujudnya *E-Government* secara spesifik terjadi. Beberapa tantangan dari sumber yang menyebabkan kegagalan dari pengembangan dan implementasi *E-Government* yakni sumber daya manusia yang tidak memadai (Ashaye & Irani, 2019), teknologi informasi yang tidak memadai (Dada, 2006), korupsi yang dilakukan oleh pejabat (Aladwani, 2016), dan kurangnya perhatian dari pihak terkait akan implementasi sebuah *E-Government* (Luk, 2009). Selain permasalahan yang disebutkan di atas, ada juga masalah lain yaitu biaya proyek *E-Government* yang sangat besar dan jumlahnya terbatas (B. Irawan, 2017). Pada konteks ini, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya dengan berbagai kelebihan dari *E-Government*, tidak selamanya dapat diterapkan pada berbagai situasi dan kondisi. Sehingga faktor kesuksesan penerapan pelayanan publik berbasis *E-Government* akan berdasarkan pada faktor pendukung yang ada.

Sebagai salah satu Kelurahan yang juga turut memanfaatkan *E-Government* dalam pelayanannya, Kelurahan Sambirejo yang berada di Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman, Yogyakarta juga memiliki

potensi untuk kemunculan adanya tantangan dalam implementasi *E-Government* dalam tingkat kalurahan. Kalurahan Sambirejo telah menjadi target dari Telkom Grop Indonesia untuk menjadi bagian dari Smart Village Nusantara (SVN) (Sufyan, 2021). SVN merupakan turunan dari program Smart City Nusantara PT Telkom pada level desa. Smart Village Nusantara mengambil pendekatan *smart city* yang menyesuaikan dengan kondisi desa. Program ini bertujuan untuk mewujudkan desa mandiri digital dengan menghubungkan setiap entitas yang ada didesa dengan ekosistem digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah dan kualitas hidup masyarakat pedesaan. Sebagai program pembangunan desa untuk mendorong desa agar menjadi desa mandiri dan digital ini dilakukan melalui aplikasi SIMPELDESA yang diluncurkan pada Januari 2021 lalu sebagai Sistem Informasi dan Manajemen di Tingkat Kalurahan Sambirejo, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta (Sufyan, 2021). Aplikasi ini membuat sebuah pelayanan termasuk hal administrasi dapat dikerjakan dengan mudah dan cepat serta dilakukan secara *online*.

Berdasarkan dari hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada objek penelitian, penggunaan aplikasi SIMPELDESA memberikan perubahan yang cukup signifikan terhadap penyediaan layanan yang ada, khususnya membantu ditengah pandemi COVID-19. Sebelum keberadaan aplikasi SIMPELDESA, segala pelayanan yang berhubungan dengan Kalurahan Sambirejo dilakukan secara manual dengan cara datang secara langsung ke Kalurahan dan melalui proses birokrasi yang panjang. Banyak

warga yang mengeluhkan pelayanan manual ini karena mereka tinggal di wilayah yang jauh sekitar 500 meter hingga 4 kilometer dari rumah ke Kantor kalurahan dan bahkan mengeluhkan waktu pelayanan yang lama, selain itu jarak antar rumah warga satu dengan yang lainnya ada yang sejauh 2 km sehingga hal tersebut menjadi penting untuk bagaimana pemerintah Kalurahan Sambirejo mencari solusi atas permasalahan tersebut.

Lurah Sambirejo (Wahyu Nugroho) juga mengatakan bahwa memang ada permasalahan teknis dalam pelayanan secara manual, sehingga memang harus ada dan dikembangkannya aplikasi SIMPELDESA ini. Permasalahan tersebut terletak pada kondisi tempat tinggal penduduk yang jauh, rute jalanan yang menanjak dan berkelok. Ini membuktikan bahwa kondisi demografis di Kalurahan Sambirejo tidak mendukung untuk mengakses pelayanan. Padahal menurut (Rahmi *et al.*, 2020) aksesibilitas merupakan elemen yang penting dalam sebuah pelayanan publik. Hal ini tentu membuat pemerintah sambirejo untuk terus meningkatkan pelayanan publik supaya masyarakat tidak kesusahan ketika ingin mengurus sesuatu yang mengharuskan mereka untuk jauh-jauh ke kantor kalurahan.

Semenjak kehadiran aplikasi SIMPELDESA, maka semua pelayanan dapat dilakukan melalui mekanisme *online*. Masyarakat tidak perlu lagi untuk menempuh jarak jauh untuk meminta informasi terkait kepada Pemerintah Kalurahan Sambirejo secara manual. Lebih jauh lagi, sumber informasi bisa didapatkan secara efektif dan efisien. Selanjutnya, pihak pemerintah kalurahan sambirejo jika ingin mengumumkan sebuah

informasi kepada masyarakat tidak perlu berkeliling menyebarkan pengumuman tersebut, namun hanya perlu melalui aplikasi SIMPLEDESA saja.

Namun begitu, aplikasi SIMPLEDESA merupakan sebuah bentuk aplikasi yang eksklusif untuk masyarakat kalurahan Sambirejo saja. Berbeda dengan aplikasi-aplikasi pada umumnya yang dapat diakses oleh semua orang dan lebih bersifat inklusif, artinya bahwa aplikasi SIMPLEDESA memang hanya bisa diakses oleh warga Sambirejo. Hal ini menjadi menarik, dalam penelitian seperti milik (Kumar *et al.*, 2020) , yang menjelaskan bahwa faktor dari demografis dan budaya masyarakat yang cenderung heterogen akan mempengaruhi secara signifikan kepada tumbuhnya hambatan dalam penerapan *E-Government*. Sehingga menjadi sebuah kesempatan bagi Kalurahan Sambirejo untuk dapat menerapkan aplikasi SIMPLEDESA, karena hanya diperuntukan kepada masyarakat Sambirejo yang mana kecenderungan untuk memiliki heterogenitas dalam kelompok lebih kecil dibandingkan dengan aplikasi *E-Government* yang dapat digunakan secara umum.

Kembali dalam kerangka tantangan-tantangan yang memungkinkan untuk terjadi pada skala kalurahan untuk menerapkan *E-Government* pada pelayanan publik. Pertumbuhan dalam penggunaan *E-Government* pada berbagai skala memang menunjukkan hasil yang positif, namun berbagai faktor seperti demografis dan ketersediaan sumberdaya juga turut memberikan tantangan tersendiri. Sehingga upaya untuk melakukan

peningkatan kualitas pelayanan publik melalui skema *E-Government* tidak bisa digeneralisasikan, karena tantangan-tantangan yang terjadi di wilayah dengan kondisi demografis dan sumberdaya yang berbeda.

Selain itu, alasan peneliti ingin mengkaji terkait aplikasi SIMPELDESA ialah karena aplikasi ini berbeda dari aplikasi-aplikasi yang lain, yang dimana perbedaan itu terletak dari ciri khas aplikasi tersebut yang hanya bisa diakses oleh masyarakat Kalurahan Sambirejo dengan log in menggunakan NIK yang telah terdaftar dan kata sandi yang telah dibuat. Aplikasi ini juga termasuk aplikasi yang menyediakan banyak fitur pelayanan, diantaranya yaitu:

- a) Fitur Utama yang terdiri dari Administrasi, Pelayanan, dan Ekonomi Desa.
- b) Fitur android yang terdiri dari Surat, Forward (Forum Warga Desa), Info Desa, Laport, Berita Desa, dan E-Bisnis.

Maka dari itu berdasarkan fakta-fakta tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana model upaya pemerintah Kalurahan Sambirejo untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SIMPELDESA kepada masyarakat. Dengan menggunakan kerangka model penilaian public dalam implementasi *E-Government* dari (Karunasena & Deng, 2009) yang mencakup bahasan pada: penyelenggaraan pelayanan publik, pencapaian dari hasil yang diinginkan, dan pengembangan kepercayaan, maka penelitian ini akan

membahas lebih dalam mengenai penggunaan aplikasi SIMPEDESA dalam sudut pandang yang lebih holistik dari pengukuran penilaian tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kualitas pelayanan informasi melalui *E-Government* pada tingkat kalurahan dengan studi kasus pada aplikasi SIMPEDESA di Kalurahan Sambirejo?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam mengenai kualitas pelayanan informasi melalui *E-Government* pada tingkat kalurahan dengan studi kasus pada aplikasi SIMPEDESA di Kalurahan Sambirejo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan berkontribusi terhadap kekosongan kajian teoritis terkait dengan studi pelayanan publik berbasis *E-Government*, khususnya pada kajian yang menggunakan model penilaian publik untuk mengkaji penggunaan *E-Government*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini akan menjadi landasan dari sebuah rekomendasi kebijakan dan perbaikan bagi pengelola aplikasi SIMPEDESA untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.5 Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan peneliti dalam memposisikan penelitian ini agar dapat menemukan celah penelitian atau dikenal sebagai *Gap of Research*. Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya terkait dengan model upaya peningkatan pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan oleh beberapa peneliti, diantaranya:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Temuan	Kelemahan Penelitian
1	(Aarons <i>et al.</i> , 2011)	Advancing a conceptual model of evidence-based practice implementation in public service sectors	Hasil penelitian ini ialah bahwa fitur dari model yang digunakan menjadi sangat penting dalam setiap fase dengan mempertimbangkan konteks luas dan dalam dari sector pelayanan publik.	Kelamahan dari penelitian ini ialah bahwa model yang digunakan hanya berfokus pada implementasi dari pelayanan yang dibuat.
2	(Ajibade <i>et al.</i> , 2017)	E - Governance Implementation and Public Service Delivery in Nigeria: The Technology Acceptance Model (TAM) Application	Untuk mengatasi masalah dari penggunaan pelayanan yang berbasis elektornik ialah dengan melihat bagaimana implementasi yang dilakukan sebagai kunci menuju pencapaian pelayanan publik yang baik.	Kelemahan dari penelitian ini ialah model yang digunakan hanya fokus pada kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan dari pelayanan yang diberikan tanpa menjelaskan

				proses terbentuknya pelayanan tersebut dibuat.
3	(Kadir & Junaidin, 2018)	Desain Reformasi Birokrasi Melalui Role Model Pelayanan Publik Berbasis Smart Pada Pemerintah Kota Bima	Program Smart City sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan dukungan sistem informasi yang terintegrasi tidak hanya terkait dengan kemampuan sumber daya manusia dan sumber dana tetapi juga lebih dalam terkait dengan berbagai dukungan sarana dan prasarana demi terselenggaranya Smart City secara optimal.	Kelemahan dari penelitian ini ialah bahwa model yang digunakan hanya fokus pada sikap keteladanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4	(Sudarsono & Lestari, 2018)	Kajian Literatur Model Konseptual Keberhasilan <i>E-Government</i> .	Penelitian ini mengkaji terkait model konseptual yang dihasilkan dari sebuah pelayanan yang menggunakan <i>E-Government</i> yang merupakan hasil integrasi dari beberapa model yang digunakan secara luas. Hasilnya ialah bahwa model	Kelemahan dari penelitian ini ialah model yang digunakan hanya berfokus pada bagaimana konseptualisasi dari pemanfaatan <i>E-Government</i> dalam pelayanan sehingga tidak menjelaskan secara

			konseptual yang terintegrasi tersebut terdiri dari 16 faktor keberhasilan.	keseluruhan bagaimana system itu terbentuk. Selain itu dalam pemenuhan data penelitian ini hanya menggunakan data sekunder saja.
5	(Ramanda <i>et al.</i> , 2019)	Evaluasi Keberhasilan Aplikasi Qlue Menggunakan Model ITPOSMO	Penelitian ini mengkaji terkait bagaimana penggunaan model ITPOSMO terhadap keberhasilan dari aplikasi Qlue yang ada di DKI Jakarta. Dengan menggunakan model tersebut menghasilkan bahwa adanya kegagalan dalam penggunaan dari aplikasi tersebut karena hasil yang didapat dengan penggunaan model ITPOSMO selalu dibawah rata-rata.	Kelemahan dari penelitian ini ialah bahwa model yang dipakai hanya bisa mengkaji terkait kesenjangan dalam pemanfaatan <i>E-Government</i> saja.
6	(Bouty <i>et al.</i> , 2019)	Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan <i>E-</i>	Hasil penelitian ini ialah pengukuran tingkat kepuasan terhadap system pemerintahan yang berbasis elektronik	Kelemahan dari penelitian ini ialah bahwa pengukuran pelayanan dengan <i>E-</i>

		<p><i>Government Maturity Model</i> (Kasus di Pemerintahan Kota Gorontalo)</p>	<p>mengacu pada pengukuran tingkat kematangan kapabilitas fungsi teknis menggunakan <i>E-Government Maturity Model</i>. Hasil pengukuran tingkat kematangan SPBE yang memperoleh total nilai indeks 2.88 dengan predikat “BAIK”.</p>	<p><i>Government</i> hanya dilakukan pada tingkat kota.</p>
7	(Nazli, 2019)	<p>Pemodelan Aplikasi Mobile Pelayanan Publik Desa (Smart Village) Berbasis Cloud Computing</p>	<p>Memodelkan sebuah aplikasi untuk pelayanan publik yang berbasis cloud computing memiliki kontribusi untuk meningkatkan pencapaian tujuan dari sebuah desa untuk menuju desa pintar dengan sebuah sistem yang terintegrasi dan memudahkan masyarakat dalam mengakses segala kebutuhan didalam hal informasi dan pelayanan.</p>	<p>Kelemahan dari penelitian ini ialah model yang digunakan hanya bisa untuk memvisualisasikan dan mendokumentasikan desain sistem perangkat lunak saja tanpa bisa menjelaskan apakah aplikasi tersebut telah berhasil diterapkan dan membantu atau tidak.</p>

8	(Hertati & Arif, 2020)	Pengembangan Model Pelayanan Publik Yang Berkualitas Berbasis Web Pada Kecamatan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.	Pemerintah Daerah sangat berperan penting terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas yang dimana mereka tentunya bertindak sebagai fasilitator dalam penyiapan kebijakan, saran dan prasarana serta anggaran.	Kelemahan dari penelitian ini ialah model yang digunakan hanya berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan, tanpa menjelaskan akar permasalahan dan konseptualisasi dari sebuah layanan public.
9	(Herawan <i>et al.</i> , 2021)	Implementasi kebijakan peningkatan layanan administrasi kependudukan dalam pembuatan ktp el di kabupaten bandung	Penelitian ini menggunakan model yang dikembangkan oleh Edward 111 (1980) yang dimana hasilnya ialah menunjukkan bahwa Disduk Capil Kabupaten Bandung memenuhi 1 variabel yakni Faktor Disposisi, sedangkan Faktor lainnya seperti komunikasi, sumberdaya dan struktur organisasi menemui kendala yang bisa mengambat implementasi kebijakan	Kelemahan dari penelitian ini ialah bahwa model yang digunakan hanya dapat mengukur terkait implementasi kebijakan pelayanan saja.

			pelayanan administrasi kependudukan KTP el.	
10	(Rahmatilah <i>et al.</i> , 2021)	Efektifitas Progran Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik di Kota Bogor	Yang dihasilkan dari penelitian ini ialah bahwa program dari Mal Grha Tiyasa belum efektif karena target pelayanan dan jumlah pengunjung yang menggunakan program tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi terkait program layanan dan juga kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung layanan tersebut.	Kelemahan dari penelitian ini ialah bahwa penerapan <i>E-Government</i> sebagai model pelayanan yang dibahas terlalu luas dalam skala kota dan masih belum mencakup detail terkecil sebuah wilayah.

Mengisi kekosongan pada penelitian merupakan sebuah tujuan utama dari dilakukanya penelitian ini. Setelah melakukan pertimbangan berdasarkan dengan kajian literatur yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal, diantaranya:

- 1) Kajian mengenai model peningkatan pelayanan publik masih banyak yang terhenti dalam kajian skala yang luas seperti di tingkat perkotaan/kabupaten, belum mencakup skala wilayah dibawahnya.

Hal ini penting, karena mengingat tantangan dan kesempatan yang turut mempengaruhi upaya peningkatan pelayanan publik berbasis *E-Government* jelas berbeda yang dipengaruhi juga oleh keadaan demografis;

- 2) Kajian mengenai model upaya peningkatan pelayanan publik pada penelitian terdahulu masih terbatas dalam aspek tertentu, seperti khususnya pada bagian tahapan pelaksanaan yang diambil dalam sudut pandang penyelenggara pelayanan. Padahal aspek-aspek lain dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna juga penting untuk dikaji.

Maka dari itu, perbedaan penelitian ini dari penelitian yang terdahulu ialah bahwa penelitian ini akan lebih berfokus untuk menganalisis lebih dalam mengenai kualitas pelayanan informasi melalui *E-Government* pada tingkat kalurahan dengan studi kasus pada aplikasi SIMPELDESA dengan melibatkan perspektif dari masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan tersebut dengan menggunakan teori permodelan dari (Karunasena & Deng, 2009) yang mencakup 3 indikator, yakni; penyelenggaraan pelayanan publik, pencapaian hasil, dan pengembangan kepercayaan.

1.6 KERANGKA TEORI

1.6.1 Pelayanan Publik

a) Pengertian pelayanan publik

Menurut (Mukarom & Laksana, 2016) pelayanan merupakan serangkaian aktivitas ataupun kegiatan yang bisa dirasakan melalui adanya hubungan yang terjalin antar penerima dan juga pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan seperti organisasi ataupun lembaga perusahaan. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti secara umum, yaitu masyarakat. Dalam KEPMENPAN Nomor 17 Tahun 2017, publik memiliki arti sebagai suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan serta pelaksanaan berdasarkan ketentuan dari peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa

“hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan

perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat” (keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui badan-badan yang menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu organisasi sektor publik, bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemuasan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dari beberapa pengertian terkait dengan pelayanan publik yang telah di uraikan tersebut, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan organisasi pemerintahan untuk memberikan pelayanan atau memenuhi kebutuhan masyarakat supaya mencapai kesejahteraan umum sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.

b) Prinsip-prinsip pelayanan publik

Dalam pelaksanaan pelayanan publik jelas perlu untuk memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik supaya masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Seperti yang terdapat dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi berbagai macam prinsip diantaranya:

1. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
2. Kejelasan, yakni mencakup kejelasan dalam hal yang pertama persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, yang kedua dalam hal unit kerja/pejabat yang berwenang serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, yang ketiga dalam hal rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, hal ini bersangkutan dengan bagaimana menyelesaikan sebuah pelayanan dengan waktu yang sudah ditetapkan.
4. Akurasi, yakni sebuah kegiatan pelayanan yang bisa dirasakan tepat dan sesuai dengan permasalahan.
5. Keamanan, ialah bagian dari kegiatan pelayanan pada masyarakat yang bisa menjamin perasaan aman serta ada dalam hukum yang ditetapkan.
6. Tanggungjawab, hal ini berkaitan dengan ketua dari pelaksana pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan

dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan publik.

7. Sarana dan juga prasarana yang lengkap ialah bahwa terpenuhinya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan dari akses, ialah bahwa lokasi, sarana dari pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
9. Kedisiplinan, kesopanan dan juga keramahan, memiliki artian bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, hal ini berarti bahwa lingkungan atas layanan harus disiplin, teratur, serta menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, lingkungan yang indah dan dilengkapi oleh fasilitas pendukung lainnya, seperti tempat parkir yang memadai, toilet, hingga tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai prinsip-prinsip tentang pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwasannya

pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan juga kenyamanan agar proses pelayanan berjalan sesuai dengan apa yang telah ditentukan.

c) Jenis-jenis pelayanan publik

Membahas mengenai jenis-jenis pelayanan publik, maka merujuk pada KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 telah secara jelas membaginya menjadi 3 jenis pelayanan publik, yakni:

1. Kelompok pelayanan administratif

Pelayanan publik ini merupakan jenis yang berfokus terhadap pelayanan dalam bentuk dokumen-dokumen publik, seperti pengurusan dokumen terkait dengan status kewarganegaraan yang dimiliki, sertifikat kompetensi resmi, penguasaan atau kepemilikan terhadap sebuah barang/jasa dan sebagainya. Dalam jenis pelayanan ini, bentuk barang yang dihasilkan adalah seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, akta kematian, Surat Izin Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Izin Pembangunan, Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah.

2. Kelompok pelayanan barang

Pada jenis pelayanan publik ini, berfokus pada upaya untuk menghasilkan bentuk jenis barang milik publik. Seperti jaringan telepon, air bersih, penyediaan tenaga air, dan sejenisnya.

3. Kelompok pelayanan jasa

Pada jenis pelayanan publik ini, pelayanannya berfokus pada penggunaan jasa yang akan diberikan kepada publik. Contohnya seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, pemeliharaan transportasi umum, pos dan sejenisnya.

d) Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik

Dalam melakukan pelayanan terhadap publik, berbagai faktor juga turut mempengaruhi bagaimana implementasi dari pelayanan yang disediakan oleh pihak penyedia pelayanan publik. Sebagai institusi penyedia pelayanan publik, pemerintah juga dapat terpengaruhi oleh beberapa hal dalam memberikan layanannya kepada masyarakat. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi sebuah pelayanan publik menurut (Moenir, 2014), yakni:

1. Faktor kesadaran

Dalam faktor ini, para pejabat dan pegawai dalam sebuah program pelayanan publik telah melalui berbagai fase pertimbangan untuk menggapai sebuah tindakan dalam

pelayanan publik. Segala tindakan atau keputusan yang diambil dari proses kesadaran, akan membawa tanggungjawab besar dan memberikan dampak positif terhadap organisasi yang secara langsung akan berimplikasi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan.

2. Faktor aturan

Dalam faktor ini, peraturan merupakan sebuah produk dari upaya mengatur kehidupan bernegara sehingga terhindar dari hal-hal negatif yang dihasilkan dari kebebasan publik yang tanpa memiliki aturan. Dalam organisasi sektor publik sebagai penyedia layanan publik, maka sebuah aturan merupakan hal mutlak untuk menjadi landasan dalam memberikan layanan agar sebuah layanan bisa berjalan dengan sesuai arah dan lebih teratur.

3. Faktor organisasi

Sebagai penyedia layanan publik, faktor dari organisasi sektor publik juga turut berperan dalam memberikan dampak terhadap pelayanan publik. Hal ini penting untuk diperhatikan karena sebuah organisasi sektor publik seharusnya menjalankan organisasi dan pelayanan sesuai dengan standar operasional.

4. Faktor pendapatan

Dalam konteks ini, pendapatan diartikan sebagai segala hal yang diperoleh oleh para pegawai dari sebuah organisasi sektor publik setelah berbagai pekerjaan telah dilakukan olehnya. Sebuah pelayanan sangat dipengaruhi dari bagaimana motivasi bekerja dari pegawai, yang mana motivasi tersebut terkadang dipengaruhi secara langsung oleh pendapatan.

5. Faktor keterampilan

Pada faktor ini, keterampilan merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai dalam melaksanakan sebuah pelayanan publik. Jika para pegawai memiliki kemampuan yang mumpuni dalam menjalankan tugasnya, maka sebuah pelayanan publik akan berjalan dengan baik.

6. Faktor prasarana

Sarana dan prasarana menjadi sangat penting yang mempengaruhi performa pelayanan publik. Maka dari itu, prasarana seperti teknologi, kesediaan peralatan, dan sejenisnya sangat membantu masyarakat sebagai penerima layanan agar bisa dilayani secara efektif dan efisien.

Dari penjelasan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sebuah pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan publik sangat dipengaruhi dari enam hal,

yakni: faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, keterampilan, dan prasarana.

1.6.2 Model

a) Pengertian model

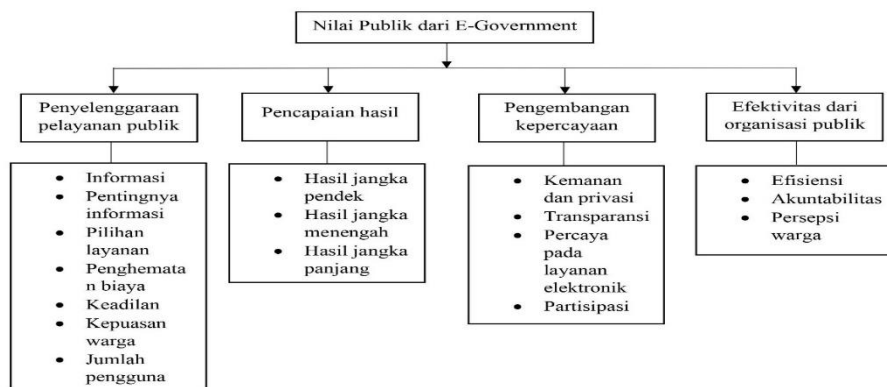
Model adalah representasi dari suatu objek, benda, atau ide dalam bentuk yang disederhanakan berupa kondisi atau fenomena. Model berisi informasi tentang suatu fenomena yang dibuat dengan tujuan untuk mempelajari fenomena sistem yang sebenarnya. Dapat berupa tiruan dari suatu objek, sistem, atau peristiwa aktual yang hanya berisi informasi yang dianggap penting untuk diteliti (Achmad, 2008). Definisi lain menyatakan bahwa model dapat diartikan sebagai bentuk representasi yang akurat sebagai proses aktual yang memungkinkan seseorang atau sekelompok orang berusaha bertindak berdasarkan model tersebut (Suprijono, 2011). Dapat disimpulkan bahwa model adalah kumpulan informasi dari suatu fenomena yang dibentuk menjadi suatu sistem untuk mencerminkan dan menyederhanakan suatu realitas tertentu.

b) Model penilaian publik dalam *E-Government*

Model penilaian publik dalam E-government merupakan kerangka konseptual untuk mengevaluasi pelayanan publik dalam skema *E-Government* dari penyelenggara pelayanan dan perspektif warga negara secara bersamaan. Perkembangan yang pesat dalam *E-Government* di dunia menciptakan kebutuhan mendesak untuk

mengevaluasi model penilaian publik dalam *E-Government* tersebut. Mempertimbangkan sifat pengembangan di Kalurahan Sambirejo, empat dimensi penciptaan dalam model penilaian publik dalam *E-Government* pun dipertimbangkan.

Gambar 1. 1 Model Penilaian Publik dalam E-Government



Sumber: (Karunasena & Deng, 2009)

1. Penyelenggaraan pelayanan publik

Penyampaian terkait pelayanan publik menyangkut kualitas layanan yang disampaikan melalui *E-Government* dan ketepatan waktu pengiriman tersebut (Kearns, 2004). Pelayanan publik melalui *E-Government* secara efektif sangat tergantung pada ketersediaan informasi, pentingnya informasi kepada warga, pilihan layanan, penghematan biaya, keadilan, kepuasan warga dan jumlah pengguna. Penjelasan lebih detail terkait hal diatas ialah sebagai berikut:

- a) Informasi, ketersediaan informasi tentunya menyangkut jumlah dan jenis informasi yang tersedia bagi warga melalui *E-Government*.
- b) Pentingnya informasi kepada masyarakat merupakan cerminan dari persepsi dan kebutuhan masyarakat itu sendiri yang sehubungan dengan kebutuhan khusus mereka.
- c) Pilihan layanan mengacu pada ketersediaan penyampaian layanan *E-Government* kepada pengguna layanan untuk mengakses layanan publik.
- d) Penghematan biaya *E-Government* berkaitan dengan jumlah uang yang sebenarnya dapat dihemat oleh masyarakat melalui layanan *E-Government*.
- e) Keadilan penyampaian layanan *E-Government* mengacu pada sejauh mana layanan *E-Government* tersedia untuk seluruh populasi termasuk kelompok yang kurang beruntung secara sosial.
- f) Kepuasan warga, hal ini tercermin melalui ketersediaan sumber daya bagi kelompok yang kurang beruntung untuk mengakses layanan *E-Government*.
- g) Jumlah pengguna, hal ini diukur berdasarkan jumlah pengguna yang menggunakan layanan *E-Government* setidaknya satu layanan yang tersedia.

2. Pencapaian hasil

Mencapai hasil yang diinginkan secara sosial adalah sumber utama penciptaan nilai publik melalui E-Government (Kearns, 2004). Pencapaian hasil tercermin dari dampak, hasil, dan konsekuensi yang dirasakan dari layanan publik, pencapaian hasil tersebut termasuk hasil awal, hasil menengah, dan hasil akhir (Cole & Greg, 2006). Penjelasan lebih detail terkait hal di atas ialah sebagai berikut:

- a) Hasil jangka pendek, ialah pada saat mencapai hasil yang diinginkan untuk sebuah tujuan yang ingin dicapai secara langsung saat penggunaan pelayanan public berbasis *E-Government*.
- b) Hasil jangka menengah, ialah pada saat mencapai hasil yang diinginkan untuk sebuah tujuan yang ingin dicapai dalam jangka menengah setelah pelayanan publik digunakan.
- c) Hasil jangka panjang, ialah pada saat ingin mencapai hasil yang diinginkan dapat berdampak secara luas bagi kondisi sosial dan ekonomi masyarakat.

3. Pengembangan kepercayaan

Pengembangan kepercayaan antara warga negara dan pemerintah adalah dimensi ketiga untuk menguji nilai publik dari *E-Government* (Kearns, 2004). Hal ini dapat dinilai dari perspektif

keamanan dan privasi, transparansi layanan *E-Government*, kepercayaan masyarakat dari layanan *E-Government*, dan partisipasi masyarakat dalam diskusi publik. Penjelasan lebih detail terkait hal diatas ialah sebagai berikut:

- a) Keamanan dan privasi, informasi masyarakat dalam menggunakan layanan *E-Government* mengacu pada sejauh mana pemerintah mengelola secara aman informasi pribadi.
- b) Transparansi, hal ini mengacu pada sejauh mana sebuah organisasi mengungkapkan pekerjaan, proses, dan prosedur.
- c) Percaya pada layanan, kepercayaan publik terhadap layanan *E-Government* diukur dengan persepsi masyarakat tentang *E-Government* yang diberikan.

Partisipasi masyarakat dalam pemerintahan ditunjukkan melalui keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik melalui konsultasi *online* dengan menggunakan alat web seperti forum *online*, blog, jaringan komunitas, dan newsgroup.

4. Efektivitas dan organisasi publik

Efektivitas organisasi publik merupakan indikasi kunci dari nilai publik yang diciptakan melalui *E-Government* (Karunasena & Deng, 2009). Ini diukur dengan efisiensi, akuntabilitas, dan persepsi

warga tentang organisasi publik (Moore, 1995). Penjelasan lebih detail terkait hal diatas ialah sebagai berikut:

- a) Efisiensi organisasi publik ditentukan oleh pengambilan finansial dari kinerja.
- b) Akuntabilitas mengacu pada pertanggungjawaban pemerintah kepada publik atas kinerja yang dilakukan.
- c) Persepsi warga mengacu pada sebuah organisasi publik dimana inisiatif *E-Government* diimplementasikan.

1.6.3 E-Government

a) Pengertian E-Government

Electronic Government atau yang biasa dikenal dengan sebutan *E-Government*, istilah *E-Government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan (Haeruddin & Ikbal, 2019). Berdasarkan dari Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwasanya *E-Government* adalah sebuah upaya dalam mengembangkan dan memajukan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dari layanan publik itu sendiri secara efektif dan juga efisien. Tujuan mendasar dari pengembangan

E-Government ialah untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan juga masyarakat melalui informasi tentang proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan, serta adanya interaksi timbal balik antara masyarakat dan pemerintah itu sendiri. Hal ini didasari oleh UUD 1945 Pasal 28F yang berbunyi:

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia” (Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014).

Melalui pengembangan *E-Government* inilah dilakukannya penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Hal lain juga disampaikan oleh (Gatautis, 2008), bahwa *E-Government* adalah sebuah proses sistem pemerintahan berbasis ICT (Information, Communication and Technology) sebagai alat untuk memfasilitasi proses komunikasi dan juga transaksi bagi masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah hingga stafnya. Agar terciptanya efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dari pemerintah terhadap warganya, *E-Government* telah memungkinkan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan agar dapat melayani warganya menggunakan teknologi internet. Selain itu, hal ini juga mengharuskan pemerintah agar bisa menangkap, memperoleh, menangani, membereskan, dan

menyampaikan informasi dengan efisien serta meningkatkan proses pengambilan keputusan (Glybovets & Mohammad, 2017).

Berdasarkan beberapa pengertian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya *E-Government* merupakan sebuah tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi termasuk internet dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dilakukan supaya pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan secara efektif dan juga efisien.

b) Prinsip-prinsip E-Government

Supaya pelaksanaan *E-Government* berjalan dengan baik maka dari itu harus memperhatikan prinsip-prinsip *E-Government*. Menurut (Sudrajat *et al.*, 2015), prinsip-prinsip pembuatan *E-Government* yang baik harus berlandaskan 4 prinsip, diantaranya:

1. Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
2. Membangun lingkungan yang kompetitif.
3. Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan.
4. Tekanan pada pencapaian efisiensi

Berdasarkan dari berbagai prinsip didalam implementasi *E-Government*, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwasanya *E-Government* harus memenuhi prinsip-prinsip tersebut untuk bisa menjadi sebuah *E-Government* yang berkualitas.

c) Indikator pengembangan *E-Government*

Menurut hasil dari kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit, 2004 (Aprianty, 2016), untuk menerapkan konsep digitalisasi di sektor publik, ada tiga elemen yang mendukung keberhasilan harus dimiliki dan ditanggapi serius. Elemen-elemen tersebut ialah sebagai berikut:

1. *Support*

Elemen *support* merupakan sebuah elemen yang penting dalam pengembangan *E-Government* yang memerlukan dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *E-Government* dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* dapat terlaksana.

2. *Capacity*

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government.

b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-Government*.

c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. *Value*

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *E-Government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-Government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

1.7 DEFINISI KONSEPTUAL

Definisi konseptual adalah upaya untuk menjelaskan terkait batasan pemahaman antara satu konsep dengan konsep lainnya, karena konsep adalah elemen kunci dari sebuah penelitian. Jika permasalahan dan teori yang dijelaskan sudah jelas, maka fakta-fakta yang menjadi gejala utama perhatian juga dapat diketahui.

Untuk memberikan sebuah gambaran yang lebih jelas dan untuk menghindari kesalahpahaman mengenai penafsiran istilah-istilah penting antara konsep yang satu dengan konsep yang lain dalam kaitannya dengan

objek dari penelitian ini, maka perlu diberikannya sebuah definisi konsep sebagai berikut:

1.7.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk pemberian pelayanan dalam bentuk barang ataupun jasa yang dilakukan oleh pihak penyedia pelayanan publik yaitu pemerintah terhadap publik (masyarakat) dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.

1.7.2 Model

Model merupakan kumpulan ide yang berisi informasi tentang suatu fenomena yang dibuat untuk mempelajari atau menggambarkan suatu fenomena sistem yang sebenarnya.

1.7.3 E-Government

E-Government merupakan sebuah tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi termasuk internet dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dilakukan supaya pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan secara efektif dan efisien

1.8 DEFINISI OPERASIONAL

Berdasarkan dari kerangka teori yang sudah dijelaskan oleh peneliti, maka Model Penilaian Publik dalam *E-Government* dari (Karunasena & Deng, 2009) akan digunakan peneliti dalam mengkaji

upaya peningkatan pelayanan publik menggunakan aplikasi SIMPELDESA di Kalurahan Sambirejo, ialah sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Parameter	Keterangan
1	Pelayanan publik	Kesederhanaan	1. Tidak berbelit-belit 2. Mudah dipahami	Sebagai aplikasi pelayanan publik kepada masyarakat, SIMPELDESA harus mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan mudah.
		Kejelasan	1. Persyaratan teknis 2. Tanggung jawab penyelenggara pelayanan 3. Rincian biaya pelayanan	SIMPELDESA sebagai sarana pelayanan publik harus memiliki kejelasan terkait bagaimana persyaratan teknis yang merupakan tanggung jawab dari penyelenggara pelayanan ini terlaksana dengan baik.
		Kepastian Waktu	Waktu penyelesaian pelayanan	Pelayanan publik tentu harus memiliki jangka waktu penyelesaian dalam setiap proses pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
		Akurasi	Pelayanan yang sesuai dengan permasalahan	SIMPELDESA sebagai sarana pelayanan tentunya harus bisa menjadi solusi atas permasalahan pelayanan publik yang ada di Kalurahan Sambirejo.
		Keamanan	1. Memberikan rasa aman 2. Kepastian hukum	Pihak pemerintah Kalurahan Sambirejo dalam memberikan pelayanan melalui sistem informasi harus bisa memberikan rasa aman atas informasi pribadi dari para pengguna

				<p>elayanan dan memiliki kepastian hukum atas hal tersebut.</p>
		Tanggung Jawab	Penyelenggara pelayanan	<p>Pihak pemerintah Kalurahan Sambirejo dalam memberikan sebuah pelayanan harus bisa bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian keluhan dalam pelayanan publik.</p>
		Sarana dan Prasarana	Peralatan kerja	<p>Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan tujuan, maka sarana dan juga prasarana dalam proses pelayanan harus terpenuhi dengan baik.</p>
		Kemudahan akses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang memadai 2. Mudah dijangkau 	<p>Dengan menggunakan sistem informasi dalam pelayanan publik, maka pemerintah Kalurahan Sambirejo harus bisa memastikan bahwa masyarakatnya bisa mengakses pelayanan tersebut dengan mudah yang dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mendukung.</p>
		Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disiplin 2. Ramah 3. sopan 	<p>Pihak pemerintah Kalurahan Sambirejo sebagai pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.</p>
		Kenyamanan	Lingkungan pelayanan yang nyaman	<p>Pihak pemerintah Kalurahan Sambirejo sebagai pemberi pelayanan harus bisa menyediakan lingkungan</p>

				<p>pelayanan yang nyaman, bersih dan rapi dll.</p>
2	Model	Penyelenggara an pelayanan publik	Menghemat biaya	<p>Aplikasi SIMPELEDESA sebagai pelayanan publik berbasis <i>E-Government</i> harus dapat menjawab apa yang dibutuhkan oleh masyarakat kalurahan Sambirejo, bersifat inklusif, dan dapat lebih menghemat usaha masyarakat kalurahan Sambirejo dalam mengakses pelayanan.</p>
		Pencapaian hasil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil jangka pendek 2. Hasil jangka panjang 	<p>Pemerintah kalurahan Sambirejo melalui aplikasi SIMPELEDESA sebagai pelayanan publik berbasis <i>E-Government</i> memiliki target sebagai upaya pencapaian hasil yang diinginkan. Target tersebut yakni pencapain hasil jangka pendek, pencapaian hasil pada jangka menengah, dan pencapaian hasil jangka Panjang.</p>
		Pengembangan kepercayaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparansi 2. Partisipasi 	<p>Upaya pemerintah Kalurahan Sambirejo untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIMPELEDESA ialah dengan mengedepankan transparansi dan juga partisipasi publik.</p>
3	<i>E-Government</i>	<i>Support</i>	Dukungan dari pejabat publik	<p>SIMPELEDESA sebagai sistem pelayanan dan informasi publik tentu</p>

				harus memiliki dukungan dari pejabat publik dan juga dari masyarakatnya agar pengembangan pelayanan menggunakan SIMPELDESA dapat terlaksanakan.
		<i>Capacity</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan sumber daya finansial dan struktur 2. Ketersediaan sumber daya manusia 	Agar pelayanan publik menggunakan SIMPELDESA di Kalurahan Sambirejo dapat berjalan dengan baik maka ketersediaan sumber daya finansial dan struktur serta sumber daya manusia harus memadai.
		<i>Value</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manfaat kepada pemerintah 2. Manfaat kepada masyarakat 	SIMPELDESA sebagai sarana pelayanan publik harus memiliki manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah dan juga masyarakat.

1.9 METODOLOGI PENELITIAN

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam mengenai kualitas pelayanan informasi melalui *E-Government* pada tingkat kalurahan dengan studi kasus pada aplikasi SIMPELDESA (Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Desa) yang berada di Kalurahan Sambirejo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman, Yogyakarta dengan menggunakan teori permodelan dari (Karunasena & Deng, 2009) yang mencakup 3 dimensi, yakni; penyelenggaraan pelayanan publik, pencapaian hasil, dan pengembangan kepercayaan.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metodologi penelitian kualitatif adalah jenis metodologi yang memperoleh temuannya bukan dengan bentuk data-data statistic ataupun numerik dan jenis metodologi ini berusaha untuk menjelaskan lebih mendalam mengapa sebuah fenomena sosial dapat terjadi dengan di interpretasikan oleh peneliti sendiri (Creswell, 2013). Dengan memanfaatkan landasan teori yang telah dibangun, proses penuntunan analisis berdasarkan temuan akan semakin terarah dalam menggali sebuah studi kasus (Sugiyono, 2011).

Alasan dari pemilihan metodologi penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mempertimbangkan detail data yang diperoleh, sebab metodologi penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang digunakan untuk menemukan, menyelidiki, menggambarkan, dan juga mnejelaskan sebuah fenomena secara detail; yang mana hal tersebut tidak bisa dilakukan dengan menerapkan metodologi penelitian kuantitatif yang berfokus pada generalisasi (Salim & Syahrums, 2012).

Sedangkan pendekatan studi kasus merupakan sebuah pendekatan dalam penelitian yang secara spesifik memiliki karakteristik kekhususan, yang mana dapat dilakukan pada metodologi penelitian kualitatif atau kuantitatif, dengan sasaran khusus adalah perorangan atau kelompok, institusi, bahkan masyarakat luas. Tujuan dari pendekatan studi kasus adalah untuk memaksimalkan pemahaman dan menggali

temuan pada sebuah kasus yang tengah diteliti, dan bukan untuk memberikan generalisasi terhadap sebuah kasus. Dalam pendekatan studi kasus, dapat bersifat sederhana atau bahkan sampai yang kompleks (Gerring, 2004). *Design* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *single case design*, yang mana hanya berfokus mengkaji tentang satu kasus saja. Dalam konteks penelitian ini, studi kasus yang tengah diteliti adalah pelayanan publik berbasis *E-Government* dalam bentuk aplikasi SIMPELDESA yang berada di Kalurahan Sambirejo, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pemilihan metodologi penelitian kualitatif dipilih dalam penelitian ini karena mempertimbangkan alasan bahwa, penggunaan metodologi kualitatif untuk mengkaji lebih dalam mengenai sistem pengembangan pelayanan informasi pada tingkat kalurahan dengan studi kasus pada aplikasi SIMPELDESA dengan teori permodelan akan membantu peneliti dalam menggali data lebih dalam dan terfokus pada sebuah objek penelitian, karena metodologi penelitian kualitatif berfokus untuk kepada pertanyaan mengapa dan bagaimana sebuah fenomena terjadi. Selanjutnya, alasan untuk pemilihan menggunakan pendekatan studi kasus juga dikarenakan peneliti ingin menggunakan studi kasus yang memiliki sebuah karakteristik kekhususan. Dengan karakteristik kekhususannya yang dimiliki pendekatan studi kasus, maka peneliti dapat mengkaji prosedur permodelan implementasi SIMPELDESA lebih dalam karena pendekatan studi kasus bertujuan untuk memaksimalkan

pemahaman dan menggali temuan pada sebuah kasus yang tengah diteliti, dan bukan untuk memberikan generalisasi terhadap sebuah kasus.

1.9.2 Jenis Data

Terdapat dua jenis sumber data dalam penelitian ini, diantaranya adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pengambilan data secara langsung oleh peneliti kepada objek penelitian tanpa perantara, sedangkan data sekunder adalah data yang akan didapatkan oleh peneliti dari perantara pihak lain yang sudah diolah sedemikian rupa dalam bentuk sumber-sumber tertulis (Moleong, 2013).

1.9.3 Lokasi Penelitian

Tempat yang dipilih sebagai lokasi penelitian sesuai dengan judul dan sangat relevan dengan permasalahan yang diajukan adalah Kalurahan Sambirejo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Alasan lain peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan Kalurahan Sambirejo telah menggunakan system informasi berbasis elektronik sebagai sarana dalam melakukan pelayanan publik.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dalam sebuah studi. Pengumpulan data

primer dalam penelitian ini akan diperoleh dari wawancara, sedangkan data sekunder akan diperoleh dari studi dokumentasi.

a. Wawancara

Proses mendapatkan penjelasan untuk mengumpulkan informasi yang menggunakan tanya jawab dapat dilakukan secara tatap muka, atau tidak seperti melalui media telekomunikasi antara pewawancara dan informan, dengan menggunakan pedoman tertentu. Intisari wawancara adalah suatu kegiatan untuk memperoleh informasi mendalam tentang suatu studi kasus yang diangkat dalam penelitian, atau merupakan proses pembuktian informasi yang telah diperoleh melalui teknik lain sebelumnya (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, berikut daftar informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini:

Tabel 1. 3 Daftar Informan

Jenis Data	Sumber Data	Data yang diperlukan	Teknik Pengambilan Data
Primer	Lurah Sambirejo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data terkait permasalahan utama pelayanan yang terjadi di tingkat kalurahan kepada masyarakat sebelum aplikasi SIMPELDESA dibuat. 2. Kesempatan dan Tantangan penggunaan Aplikasi SIMPELDESA sebagai jawaban atas permasalahan pelayanan publik di tingkat Kalurahan. 	Wawancara

		3. Dan data-data terkait dengan studi kasus penelitian yaitu peningkatan pelayanan publik dengan studi kasus pada aplikasi SIMPELDESA yang berada di Kalurahan Sambirejo, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta	
	Staff kesekretariatan (Teknologi Informasi)	1. Data terkait fitur pelayanan melalui aplikasi SIMPELDESA 2. Hambatan dalam penggunaan aplikasi SIMPELDESA	Wawancara
	10 Masyarakat Kalurahan Sambirejo sebagai pengguna aplikasi SIMPELDESA	Tanggapan dari masyarakat Kalurahan Sambirejo terkait pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi SIMPELDESA	Wawancara
Sekunder	Arsip Data Kalurahan Sambirejo	Dokumen publik terkait dengan studi kasus seperti; sumberdaya, regulasi, evaluasi program, dan data tertulis lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan aplikasi SIMPELDESA di kalurahan Sambirejo.	Studi Dokumentasi
	Buku, Artikel Jurnal Penelitian, Laporan, Berita, dan berbagai sumber tertulis lainnya.	Berbagai kajian dan hasil penelitian terkait dengan <i>E-Government</i> dan pelayanan publik.	Studi Dokumentasi

b. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi atau kajian dokumen adalah sebuah teknik dalam pengumpulan data yang secara tidak langsung diarahkan pada subjek dari penelitian untuk bisa mendapatkan sebuah informasi terkait objek penelitian. Di dalam studi dokumentasi, peneliti biasanya mencari data historis dari objek yang diteliti dan melihat seberapa jauh proses yang sudah didokumentasikan. Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen, baik berupa sumber tertulis, gambar (foto), dan karya-karya monumental yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Sugiyono, 2013).

1.9.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan Teknik interaktif model, didalam Miles dan Huberman (1994) menyatakan bahwa analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini teknik interaktif model digunakan sebagai berikut:

a. Reduksi data

Data yang akan direduksi bersumber dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap responden yang sudah ditentukan dalam penelitian ini, yakni wawancara dengan Lurah Sambirejo,

Staff kesekretariatan (Teknologi Informasi) terkait dengan pengembangan aplikasi SIMPELEDESA dan wawancara kepada 10 Masyarakat Kalurahan Sambirejo terkait dengan penggunaan aplikasi SIMPELEDESA.

b. Penyajian data

Selanjutnya data yang telah direduksi akan dilakukan penyajian data untuk mendapatkan gambaran terkait hasil penelitian. Data yang telah direduksi dari hasil wawancara kepada Lurah Sambirejo, Staff kesekretariatan (Teknologi Informasi) dan wawancara kepada 10 Masyarakat Kalurahan Sambirejo terkait dengan penggunaan aplikasi SIMPELEDESA kemudian disajikan, hal ini agar mendapatkan data yang sesuai dengan tema penelitian. Adapun bentuk penyajian data dalam penelitian berupa teks naratif.

c. Penarikan kesimpulan

Dalam tahap ini dilakukan untuk menginterpretasikan data hasil penelitian, mengenai sistem pengembangan pelayanan informasi pada tingkat kalurahan dengan studi kasus pada aplikasi SIMPELEDESA (Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanan Desa).