

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era kini, pemerintah di berbagai negara telah melakukan digitalisasi pemerintahan. Pembangunan ekosistem digital membutuhkan pemerintahan digital. Seluruh bagian pemerintahan, baik di pusat maupun daerah, harus bekerja sama untuk membangun sistem pemerintahan yang terpadu di seluruh negeri. Tujuannya tidak lain ialah membuat layanan pemerintah mudah digunakan dan diakses oleh semua orang. Apabila masyarakat ingin maju dengan cepat, transformasi digital tidak dapat dielakkan lagi. Kehidupan masyarakat akan sepenuhnya beralih ke era digital, apakah siap atau tidak. Untuk mewujudkan keberhasilan transformasi digital di Indonesia, seluruh masyarakat bertanggung jawab.

Sejak tahun 2009, Indonesia telah menetapkan undang-undang khusus untuk mengatur pelayanan kepada masyarakat. Pada tanggal 18 Juli 2009, Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disahkan, yang menetapkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan yang tersedia bagi mereka.

Di Indonesia sendiri, pemerintah pusat telah mengeluarkan peraturan pemerintah berupa; UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data

Indonesia, Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Jawa Barat Nomor 86 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, PM Kominfo Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika, PM Kominfo Nomor 05 Tahun 2015 Tentang Registrar Nama Domain Instansi Penyelenggara Pemerintah, PM Kominfo Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pendaftaran Sistem Elektronik Instansi Penyelenggara Negara, PERMENPAN RB Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

Pemerintah daerah telah membuat sebuah inovasi pelayanan terbaru yang disebut pemerintahan elektronik e-government (e-government) dan layanan elektronik (e-servis), yang merupakan sebuah bentuk pengimplementasian pemerintahan digital. Definisi e-Government berbeda-beda antar instansi dan lembaga. Sebuah definisi e-Government diberikan oleh World Bank Group sebagai berikut: “e-Government berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti Wide Area Network, Internet dan mobile computing) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.” (The World Bank Group, 2001). Para ahli memahami bagaimana institusi mendefinisikan e-government, termasuk yang satu ini, yaitu e-government. Zweers and Planque (dalam Indrajit,

2004) memberikan definisi: “E-Government berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”.

Melihat berbagai definisi e-Government di atas, maka dapat disimpulkan bahwa e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi elektronik melalui jaringan yang luas, internet dan teknologi informasi bergerak untuk memanfaatkan pengelolaan dan waktu yang tersedia tanpa batas. mengoptimalkan proses pelayanan publik yang transparan dan efisien. (Aprianty, D. R. 2016).

e-Services dapat dikatakan meliputi tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (yaitu teknologi). Sebagai contoh untuk layanan publik berbasis elektronik, maka lembaga publik disebut sebagai penyedia layanan, masyarakat dan dunia bisnis merupakan penerima layanan sedangkan saluran pelayanan adalah menggunakan Internet. Adapun saluran pelayanan alternatif lainnya seperti sms, telfon, kios, televisi, radio, dll. (Napitupulu, D. 2016).

Mal Pelayanan Publik menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan public atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Mal Pelayanan Publik dibangun untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan dalam mendapatkan layanan serta meningkatkan daya saing internasional dan mendorong bisnis di Indonesia. Mal Pelayanan Publik mengikuti prinsip-prinsip berikut: keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kenyamanan.

Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan juga telah mengaplikasikan pelayanan public secara elektronik ( [www.lampungselatankab.go.id](http://www.lampungselatankab.go.id) ). Mal Pelayanan Publik adalah tempat penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik atas barang dan jasa, pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah. Diresmikan pada tanggal 12 mei 2023, kehadiran MPP ini masih terbilang belia dalam menjalankan tugasnya. Maka dalam penelitian ini berfokus pada Pengaruh Sentralisasi dan Desentralisasi, Representasi dan Dinamika, Akuntabilitas dan Kontrol terhadap desain Struktur Organisasi Pemerintah Daerah dalam mendukung Pelayanan Publik Berbasis Elektronik yang menjadi fokus dalam penelitian ini demi berjalannya Mal Pelayanan Publik yang efektif dan efisien serta berkelanjutan Karena masyarakat harus mendapat kemudahan dalam mengakses berbagai jenis pelayanan. Kehadiran MPP ini dapat memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan jarak tempuh bagi masyarakat yang jauh dari ibu kota kabupaten, dengan mengubah struktur dan prosedur birokrasi dengan menciptakan efisiensi administrasi.

Selain itu, pemerintah melakukan reformasi birokrasi untuk mendorong pelayanan publik berbasis elektronik. Pemerintah telah membuat dokumen perencanaan untuk reformasi birokrasi yang harus dimengerti serta diterapkan pada

seluruh pihak-pihak dan stakeholder yang memiliki wewenang reformasi birokrasi pengelolaannya berjalan dengan sangat baik. (Mustafa, 2012; Sedarmayanti, 2009; Siagian, 1994). Perpres Nomor 81 Tahun 2010 memuat Rencana Induk Reformasi Birokrasi (2010-2025). Peta Jalan Reformasi Birokrasi Nasional terbagi dalam tiga periode, yaitu (2010-2014), (2015-2019), dan (2020-2024). Saat ini reformasi birokrasi telah mencapai tahap ketiga atau akhir dari reformasi birokrasi nasional (world class bureaucracy). Pada tahapan terakhir reformasi birokrasi diharapkan terciptanya birokrasi kelas dunia yang ditandai dengan beberapa ciri, seperti peningkatan kualitas pelayanan publik dan penyelenggaraan publik yang lebih efisien dan efektif. Ini disebabkan oleh tuntutan masyarakat yang semakin meningkat sebagai hasil dari reformasi birokrasi.

Saat ini reformasi birokrasi telah memasuki tahap ketiga atau tahap terakhir dari reformasi birokrasi nasional. Pada fase terakhir ini, reformasi birokrasi diharapkan dapat mewujudkan birokrasi kelas dunia (world class bureaucracy) yang ditandai dengan beberapa aspek, yaitu pelayanan publik yang semakin berkualitas dan penyelenggaraan pemerintahan yang semakin efisien dan efektif. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat, reformasi birokrasi memaksa kementerian/lembaga/pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu dari delapan bidang perubahan dalam reformasi birokrasi adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Reformasi Birokrasi dilakukan tidak hanya di pemerintahan pusat, namun juga di pemerintahan daerah, ada yang berhasil, namun banyak juga yang masih terkendala regulasi di tingkat nasional yang belum terkoordinasi dengan baik. Hasil yang diharapkan dari

Reformasi Birokrasi adalah terciptanya pemerintahan bersih, akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan), dan kapabel (cakap), sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, profesional, serta bersih dari praktik Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) sebagaimana tercermin dalam tiga sasaran hasil utama program Reformasi Birokrasi (Adrie, 2018; Sedarmayanti, 2009).

Undang-Undang Pemerintahan Provinsi Nomor 23 Tahun 2014 bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, efisien, efektif dan nyaman. Karena sistem administrasi Indonesia bersifat desentralisasi, maka pengembangan pelayanan publik nasional harus memberikan ruang bagi daerah untuk merespon pengelolaan pelayanan sesuai keinginan dan dinamika daerah.

Meskipun pengukuran indeks pelayanan publik digunakan untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, namun kualitas pelayanan publik tidak mengalami peningkatan. Indeks tersebut mengukur enam aspek, yaitu penerapan kebijakan pelayanan (standar pelayanan, pengumuman layanan, dan survei kepuasan masyarakat), peningkatan keterampilan profesional pegawai, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, dan pemanfaatan sistem informasi pelayanan publik (SIPP), pengelolaan konsultasi dan pengaduan (termasuk pelaksanaan LAPORAN!) dan penerapan inovasi dalam pelayanan publik. (Adrie, 2018; Ghobadian et al., 1994; Sedarmayanti, 2009; Yusriadi & Misnawati, 2017).

Sampai saat ini, pelayanan publik masih menjadi salah satu program pemerintah yang paling diperdebatkan, karena pada kenyataannya, pelayanan publik tetap menjadi masalah atau seperti gunung es yang tidak akan hilang. (Hasibuan et al., 2020; M. Ikhwan et al., 2020; Nugraheni et al., 2021; Samsudin, 2021; Sari &

Rahayu, 2021). Kementerian PAN membagi hal-hal ke dalam empat dimensi yang harus ditata ulang melalui rekomendasi kebijakan, termasuk: (1) Kebijakan restrukturisasi untuk membenahi permasalahan kelembagaan/organisasi; (2) Kebijakan relokasi dan rasionalisasi sumber daya manusia aparatur; (3) Kebijakan untuk menyederhanakan dan otomatisasi masalah sistem prosedur dan ketatalaksanaan; (4) Kebijakan untuk mengubah budaya yang sudah ada menjadi budaya baru untuk mengatasi masalah birokrasi budaya. Kinerja dan karakter ASN terus berkembang sehingga menjadi lebih profesional, jujur, independen, dan bebas dari campur tangan politik; bersih dan bebas dari korupsi, konspirasi, dan nepotisme; dan dapat memenuhi tugasnya untuk mempersatukan bangsa dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Adrie, 2018; Sedarmayanti, 2009).

Untuk mencapai reformasi birokrasi tidak hanya melalui peningkatan sumber daya manusia (SDM) tetapi juga melalui perubahan praktik pelayanan, maka sangat penting untuk menerapkan paradigma Pelayanan New Public Service (NPS) dalam pelayanan publik, yang mengikuti prinsip-prinsip administrasi publik dan menjamin kepastian dan kepastian hukum (Srihardjono & Restyaningrum, 2018).

Namun nyatanya masih banyak kelemahan dalam pembentukan struktur organisasi, misalnya masih memiliki model hierarki yang tradisional. yang dimana pemerintah dan organisasi besar lainnya menggunakan hierarki untuk menentukan tingkat kontrol yang dimiliki karyawan atas pekerjaan mereka serta pangkat mereka relatif terhadap orang lain. Pembentukan struktur organisasi yang menggunakan pola hirarkis tradisional memang dapat dilihat dari pada letak kesederhanaannya. Namun, disetiap tingkatan hanya mengambil instruksi dari, dan berkomunikasi

dengan, atasan langsungnya. Tidak ada kolaborasi yang terjadi disini. Karena tidak ada komunikasi horizontal yang terjadi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh sentralisasi dan desentralisasi, representasi dan dinamika, akuntabilitas dan kontrol terhadap desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan public berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Selatan tahun 2023?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Menjelaskan pengaruh sentralisasi dan desentralisasi, representasi dan dinamika, akuntabilitas dan kontrol terhadap desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan public berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Selatan tahun 2023.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya kajian keilmuan yang berkaitan dengan struktur organisasi pemerintahan dalam mendukung pelayanan public berbasis elektronik di era digital.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini bermanfaat bagi kebijakan Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan, khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas penataan kelembagaan (struktur organisasi) pemerintahan daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di era digital.



## 1.5. Kajian Pustaka

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan pembentukan struktur organisasi pemerintahan dalam mendukung pelayanan public berbasis elektronik di Indonesia dapat dipetakan/dikategorikan/diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut:

NO	PENULIS	JUDUL	TEMUAN
1	MS Siswidiyanto dan S Suhartono Winoto (2021). <a href="https://repository.ub.ac.id/id/eprint/189397/">https://repository.ub.ac.id/id/eprint/189397/</a>	<i>“Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintahan Daerah (Studi Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Nganjuk).</i>	Metode penelitian ini menggunakan Observasi, Partisipan Studi Kasus dan Review Dokumenter. Hasil penelitian ini memberikan fakta bahwa kualitas pelayanan di Mal

			<p>Pelayanan Publik Nganjuk masih dirasa kurang, hal ini dibuktikan dengan tidak disediaknya pegawai pada bagian resepsionis sehingga masyarakat kurang terbantu. Fakta selanjutnya, yaitu belum tersedianya jaringan internet khusus pada</p>
--	--	--	--

			<p>Mal Pelayanan Publik Nganjuk. Kemudian, adanya pandemi <i>covid-19</i> menjadikan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Nganjuk terhambat karena dari 20 penyedia layanan, pada saat itu hanya ada 7 instansi atau dinas.</p>
--	--	--	--

2	<p>Safira Aulia Salma dan Ertien Rining Nawangsari (2022).  <a href="https://repository.upnjatim.ac.id/21251/">https://repository.upnjatim.ac.id/21251/</a></p>	<p><i>“Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan n Publik.”</i></p>	<p>Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk berkualitas baik dengan ditunjukkan:</p>
---	---	--	--

			<p>1). Self-esteem, belum cukup baik dikarenakan terbatasnya jumlah pegawai dan belum terintegrasinya pelayanan MPP Nyawiji.</p> <p>2). Exceed expectation, kualitas pelayanan MPP baik dikarenakan penyesuaian standar pelayanan walapun</p>
--	--	--	---

			<p>masih ditemukan keterlambatan pelayanan.</p> <p>3). Recovery, sangat baik ditandai dengan adanya uji coba standart pelayanan dan adanya tempat kritik dan saran.</p> <p>4). Improve, kualitas pelayanan sangat baik dikarenakan menyesuaikan</p>
--	--	--	---

		<p>perubahan pelayanan.</p> <p>5). Vision, penerapan sudah baik ditandai berhasil mensentralkan pelayanan satu tempat.</p> <p>6). Care, memberikan pelayanan dengan sikap baik, ramah, informatif, simpati, dan berfasilitas.</p> <p>7). Empower, pemberdayaan dan</p>
--	--	--

			<p>pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan walaupun belum ada reward pegawai berprestasi.</p>
3	<p>Achmad Toyyibul Fikri (2021)</p> <p><a href="http://repository.unas.ac.id/6360/3/BAB%20II.pdf">http://repository.unas.ac.id/6360/3/BAB%20II.pdf</a></p>	<p><i>“Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik”.</i></p>	<p>Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan eskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi</p>



			sangat berperan penting bagi sebuah bentuk pelayanan yang diberikan bagi pemerintah. Adanya perkembangan berupa New Publik service ini memiliki efisiensi yang tinggi terhadap kepentingan masyarakat, orientasi yang hanya
--	--	--	---

			berfokus pada bentuk sebuah pelayanan yang baik akan memberikan efektifitas bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.
4	Farras Alfino Arya (Alfino Arya Jurusan Administrasi Publik Fakultas, 2018) <a href="http://jakp.fisip.unand.ac.id/">http://jakp.fisip.unand.ac.id/</a>	“ <i>AJEP : Strategi Inovasi Dinas penanaman Model Pelayanan</i> ”	Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Tipe

		<p><i>Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman dalam pelayanan public”.</i></p>	<p>penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif. Dimana penelitian ini menjelaskan, mencatat, dan menganalisis data yang peneliti temukan dari studi literatur yang relevan dengan kajian ini. Hasil penelitian ini</p>
--	--	--	--

			menunjukkan bahwa inovasi pelayanan AJEP yang dilakukan DPMPT dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman merupakan hasil dari produk layanan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan dengan
--	--	--	---

			<p>menggunakan metode pelayanan publik ini memberikan manfaat bagi masyarakat, pemerintahan dan pegawai (Team AJEP). Masyarakat sangat dimudahkan, Pegawai sejahtera. Dengan pembaruan Visi dan Misi, sekaligus strategi/kebijakan akan dari</p>
--	--	--	--

			DPMPT diharapkan mampu mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
5	Hafiz Kemurata An Anawiwi (2020) <a href="https://repository.uin-suska.ac.id/29905/">https://repository.uin-suska.ac.id/29905/</a>	<i>“Analisa Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”</i> .	Berdasarkan permasalahan dan ditinjau peneliti, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif data kualitatif. Ternyata hasil pelayanan yang

			diterima masyarakat sudah baik, masyarakat yang berkunjung mendapatkan kemudahan saat menerima pelayanan public di Mall Pelayanan Publik Kota PekanBaru yang memanfaatka n kemajuan teknologi yang ada seperti website yang
--	--	--	---

			gunanya untuk mengambil nomor antrian, menyampaik an kritik dan saran, dan juga masyarakat juga diberikan informasi tentang Mal Pelayanan Publik dengan menggunkan Website resmi Mal Pelayanan Publik.
--	--	--	---



6	<p>Rizvanda Meyliano Dharma Putra (2018)</p> <p><a href="https://repository.unair.ac.id/74654/">https://repository.unair.ac.id/74654/</a></p>	<p><i>“Inovasi Pelayana n Publik di Era Disrupsi (Studi tentang Keberlanj uta n Inovasi E-Healt di Kota Surabaya) ”.</i></p>	<p>Berdasarkan hasil temuan atau yang ada dilapanganny a menunjukan bahwa masih ada beberapa hal yang membuat layanan ini belum dapat dikatikan optimal dan berhasil.</p>
7	<p>Muhlis Fahdiar Sembiring dan Muslim Sembiring (2021) (<i>379-Article Text-1877-1-10-20210413</i>, 2021.,)</p> <p><a href="https://ejournal.stkipbudidaya.ac.id/index.php/jg/article/view/379">https://ejournal.stkipbudidaya.ac.id/index.php/jg/article/view/379</a></p>	<p><i>“Efektivitas Mall Pelayana n Publik (MPP) Sebagai Wadah</i></p>	<p>Dalam penelitian ini dikemukakan permasalahan bahwa layanan publik di</p>

		<i>Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupaten Langkat, Vol 10, No. 1, Maret 2021”.</i>	Kabupaten Langkat kadang-kadang terlalu lama dan ditundatunda dalam mengurus sesuatu. Oleh karena itu, jika fasilitas MPP diadakan, saya pikir itu dapat membantu semua urusan masyarakat mengenai
--	--	---	--

			kenyamanan. Selain itu masalah yang dihadapi di tempat layanan publik adalah ketika kita mengurus KTP yang tidak dapat segera diselesaikan di satu tempat dan kita harus pergi ke tempat lain selesai, sehingga menghabiska n banyak
--	--	--	--

			waktu dan uang. Jika MPP terpenuhi, itu akan memudahkan masyarakat. Mengenai waktu untuk menyelesaikan kebutuhan layanan publik masih cukup lambat, kurang ramah sehubungan dengan etika oleh orang pelaksana, MPP yang
--	--	--	---

			ada adalah jawaban dalam memenuhi kebutuhan layanan publik di Kabupaten Langkat.
8	Muhammad Nur Fajar (2023) (Nur Fajar Kementerian Dalam Negeri Abstrak, 2023) <a href="https://scholar.google.com/citations?user=dLxN_RsAAAAJ&amp;hl=en">https://scholar.google.com/citations?user=dLxN_RsAAAAJ&amp;hl=en</a>	<i>“Tantang an Tata Kelola Interoper abilitas Dalam Sistem Informasi Profil Desa dan Keluraha n Sebagai Upaya</i>	Sistem Informasi Prodeskel berpotensi untuk dapat mendukung secara optimal program tersebut melalui pengembangan tata

		<p><i>Mendukung Program Satu Data Indonesia</i> ”.</p>	<p>kelola interoperabilitas. Kajian ini dilakukan untuk menganalisis tantangan dalam mengembangkan tata kelola interoperabilitas pada Sistem Informasi Prodeskel sebagai upaya mendukung Program SDI. Hasil dari kajian ini</p>
--	--	--	---

			<p>memperlihatkan bahwa terdapat berbagai kendala dalam mewujudkan tata kelola interoperabilitas baik dari sisi interoperabilitas hukum, organisasi, semantik maupun teknis.</p>
9	<p>Nanang Ruswianto, Ema Utami, M. Rudyanto Arief (2018) (Ruswianto et al., 2018)</p> <p><a href="https://mti.amikom.ac.id/media/51/Seminar_202006.pdf">https://mti.amikom.ac.id/media/51/Seminar_202006.pdf</a></p>	<p><i>“Perancangan Data Primer Untuk Layanan</i></p>	<p>Data primer merupakan prasyarat utama integrasi</p>

		<p><i>E-Governmen nt Berbasis Ketugasa n Dengan Pendekata n Mode Diagram Raci (Studi Kasus :Pemerint ah Kota Magelang )</i>”.</p>	<p>sistem di pemerintah daerah dalam rangka e-government. Sebagaimana diamanahkan dalam strategi pemanfaatan teknologi informasi (TI), tentang standarisasi interoperabilitas transaksi informasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan</p>
--	--	---	--



			desain survey yang memanfaatkan focus group discussion (FGD).
10	(Putri & Adawiyah, 2018) <a href="http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/POLITICO/article/viewFile/1659/1370">http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/POLITICO/article/viewFile/1659/1370</a>	<i>“Inovasi dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi, Pelayana n Publik di Mal Pelayana n Publik Kabupate n Banyuwan gi”.</i>	Melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi, bahwa Pemerintah Kabupaten Banyuwangi telah berupaya mewujudkan inovasi dalam

			<p>pelayanan publik sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah segala layanan administratif secara lebih efektif dan efisien.</p> <p>Adapun proses pelaksanaan dan Pembangunan Mal Pelayanan Publik mendapat</p>
--	--	--	--

			dukungan sepenuhnya dari berbagai pihak, baik dari SKPD dan instansi-instansi penyedia layanan, maupun dukungan penuh dari masyarakat Banyuwangi.
--	--	--	---

Namun demikian studi-studi dan penelitian-penelitian terdahulu itu kurang memperhatikan faktor-faktor (variable-variabel) sentralisasi dan desentralisasi, representasi dan dinamika, akuntabilitas dan kontrol. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian terdahulu kurang memperhatikan faktor-faktor sentralisasi dan desentralisasi, representasi dan dinamika, akuntabilitas dan kontrol Seperti yang dikatakan oleh (Irawan, 2018) dalam penelitiannya bahwa akuntabilitas dan kontrol memiliki pengaruh yang cukup besar dalam penerapan pelayanan publik berbasis elektronik. (Maria, 2021) dalam

temuannya menyatakan bahwa keberhasilan dari sebuah penerapan pelayanan publik berbasis elektronik dengan adanya representasi dan dinamika yang cukup besar dan juga adanya sentralisasi dan desentralisasi.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian penelitian sebelumnya serta penelitian ini berfokus pada faktor-faktor (variable-variable) sentralisasi dan desentralisasi, representasi dan dinamika, akuntabilitas dan kontrol yang diduga mempengaruhi desain struktur organisasi di pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

#### **1.6. Kerangka Teoretik**

Kerangka teori adalah narasi (uraian) atau pernyataan (proposisi) tentang kerangka konsep yang telah ditemukan atau dirumuskan untuk memecahkan masalah. Dalam penelitian kuantitatif, kerangka berpikir, atau kerangka pemikiran, sangat penting untuk menentukan seberapa jelas dan sah proses penelitian secara keseluruhan. Peneliti dapat memberikan penjelasan menyeluruh tentang variabel apa yang diteliti, dari teori apa mereka berasal, dan mengapa mereka hanya melakukan penelitian dengan menggunakan kerangka berpikir. Kerangka berpikir harus mampu menjelaskan dan menegaskan komprehensif tentang sumber variabel yang diteliti, sehingga sumber variabel yang tercatat dalam rumusan masalah dan identifikasi masalah lebih jelas (Silalahi et al., 2018).

Penelitian ini menganut teori (*Functional Theory*). Teori ini mengatakan bahwa fungsi-fungsi organisasi mempengaruhi pembentukan struktur organisasi Menurut

teori ini, variable-variabel yang mempengaruhi struktur organisasi (*organizational structure*) meliputi: (1) sentralisasi dan desentralisasi, (2) representasi dan dinamika, dan (3) akuntabilitas dan kontrol.

#### **1.6.1. Struktur Organisasi (*organizational structure*)**

Struktur organisasi merupakan gambaran dari pembagian wewenang dan tanggung jawab serta hubungan vertikal dan horizontal suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitasnya. Perubahan terhadap struktur organisasi merupakan jawaban dari berbagai tekanan baik internal maupun eksternal (Al & Barru, 2019).

Selanjutnya Struktur organisasi adalah untuk menunjukkan bagaimana tugas pekerjaan secara formal dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi juga adalah pengaturan formal pekerjaan dalam suatu organisasi, pembentukan struktur organisasi. Struktur organisasi adalah pengontrol perilaku. Perubahan terhadap struktur organisasi dimaksudkan sebagai upaya mengubah perilaku (Suryaningsum, et al., 2019).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa desain struktur organisasi pemerintah untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik mencakup: (1) pola pembuatan keputusan; (2) fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan; (3) kolaborasi antar-instansi pemerintahan; (4) aksesibilitas data; dan (5) pelibatan eksternal (*external engagement*).

#### **1.6.2. Sentralisasi dan Desentralisasi (*Centralitation and Desentralitation*)**

Nuradhawati, R. (2019) (Silalahi et al., 2018) mendefinisikan saat ini, istilah "sentralisasi" dan "desentralisasi" sudah sangat umum. Sentralisasi dan

desentralisasi sangat penting dalam praktik kehidupan berbangsa dan bernegara. Karena tidak ada negara yang secara penuh menggunakan azas sentralisasi saja; sebaliknya, tidak mungkin sebuah negara menjalankan pemerintahannya hanya dengan azas desentralisasi.

Sentralisasi adalah memusatkan seluruh wewenang kepada sejumlah kecil manajer atau yang berada di posisi puncak pada suatu struktur organisasi. Sedangkan desentralisasi dapat diartikan sebagai pengalihan tanggung jawab, kewenangan, dan sumber-sumber daya dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah. Dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik, desentralisasi struktur organisasi dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dan responsivitas pelayanan public (Silalahi et al., 2018)

Desain Struktur Organisasi Pemerintah Daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik harus memperhatikan aspek-aspek seperti pembagian tugas dan tanggung jawab, koordinasi antar unit, dan pengampilan keputusan akhir. Sentralisasi dan desentralisasi struktur organisasi juga harus diperhatikan dalam merancang struktur organisasi yang dapat mendukung pelayanan publik berbasis elektronik (Fatur et al., 2019).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa desain struktur organisasi pemerintah untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik mencakup: (1) Otoritas pembuatan keputusan; (2) Kontrol dan alokasi sumber daya; dan (3) Implementasi kebijakan dan penyelenggaraan.

### **1.6.3. Representasi dan Dinamika** (*Representation and dynamics*)

Representasi struktur organisasi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik harus memperhatikan aspek-aspek seperti tugas, wewenang, tanggung jawab, dan hubungan antar unit kerja. Selain itu, dinamika organisasi juga harus diperhatikan dalam merancang struktur organisasi yang dapat mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik (Aulia Nabilah et.al., 2022).

Desain struktur organisasi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik harus memperhatikan aspek-aspek seperti pembagian tugas dan tanggung jawab, koordinasi antar unit kerja, dan pengambilan keputusan. Selain itu, struktur organisasi juga harus dapat menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan teknologi yang terjadi.

Representasi struktur organisasi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik harus memperhatikan aspek-aspek seperti pembagian tugas dan tanggung jawab, koordinasi antar unit kerja, dan pengambilan keputusan. Selain itu, struktur organisasi juga harus dapat menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan teknologi yang terjadi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa desain struktur organisasi pemerintah untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik mencakup: (1) Keadilan representasi; (2) Kepentingan politik; (3) Partisipasi public; dan (4) Kepentingan pemerintah pusat.

### **1.6.4. Akuntabilitas dan Kontrol** (*accountability and control*)

Akuntabilitas kinerja adalah kemampuan organisasi untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik. Kontrol struktur organisasi

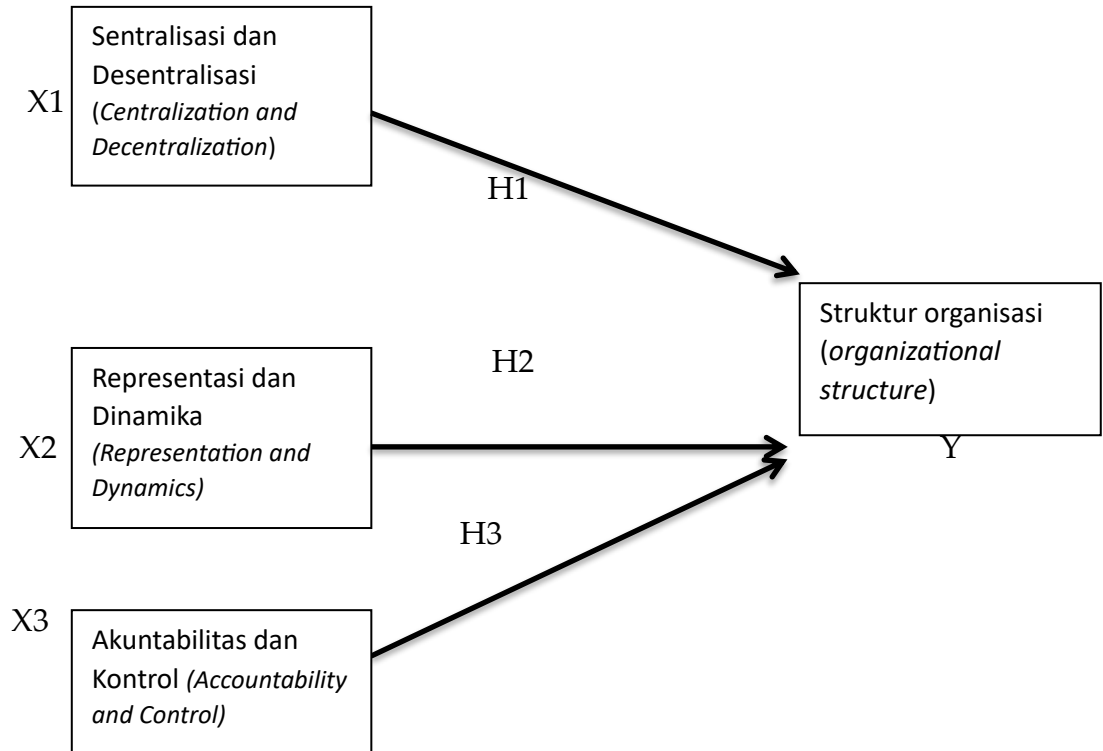
dapat membantu meningkatkan akuntabilitas kinerja dengan memastikan bahwa setiap unit kerja bertanggung jawab atas tugas dan kinerjanya.

Akuntabilitas kinerja adalah kemampuan organisasi untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik. Desain struktur organisasi dalam pelayanan publik berbasis elektronik harus memperhatikan aspek-aspek seperti pembagian tugas dan tanggung jawab, koordinasi antar unit kerja, dan pengambilan keputusan. Kontrol struktur organisasi juga harus diperhatikan untuk memastikan bahwa setiap unit kerja bertanggung jawab atas tugas dan kinerjanya (Ridwan et al., 2019.)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa desain struktur organisasi pemerintah untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik mencakup: (1) Akuntabilitas public; dan (2) Kontrol internal.



Gambar Kerangka Teoretik



## **1.7. Hipotesa**

### **1.7.1. Sentralisasi dan Desentralisasi**

mempengaruhi pembentukan struktur organisasi (*Centralization and Decentralization*) secara positif dan signifikan.

### **1.7.2. Representasi dan Dinamika**

mempengaruhi pembentukan struktur organisasi (*Representation and Dynamics*) secara positif dan signifikan.

### **1.7.3. Akuntabilitas dan Kontrol**

mempengaruhi pembentukan struktur organisasi (*Accountability and Control*) secara positif dan signifikan.

## **1.8. Definisi Konsep dan Operasional.**

### **1.8.1. Definisi Konsep**

#### **1.8.1.1. Struktur organisasi (*organizational structure*)**

Merupakan gambaran dari pembagian wewenang dan tanggung jawab serta hubungan vertikal dan horizontal suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitasnya. Struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai pengontrol perilaku dan pengaturan formal pekerjaan dalam suatu organisasi. Perubahan terhadap struktur organisasi dilakukan sebagai upaya mengubah perilaku dan menjawab berbagai tekanan baik internal maupun eksternal.

#### **1.8.1.2. Sentralisasi dan Desentralisasi (*Centralization and Decentralization*)**

Dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik. Desentralisasi struktur organisasi dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dan responsivitas pelayanan

publik. Desain Struktur Organisasi Pemerintah Daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik harus memperhatikan aspek-aspek seperti pembagian tugas dan tanggung jawab, koordinasi antara unit kerja, dan pengambilan keputusan. Sentralisasi dan desentralisasi struktur organisasi juga harus diperhatikan dalam merancang struktur organisasi yang dapat mendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

#### **1.8.1.3.Representasi dan Dinamika** (*Representation and Dynamics*)

Dapat disimpulkan bahwa representasi dan dinamika terhadap desain struktur organisasi dalam mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik harus memperhatikan aspek-aspek seperti pembagian tugas dan tanggung jawab, koordinasi antar unit kerja, pengambilan keputusan, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan teknologi yang terjadi. Struktur organisasi yang baik dapat membantu meningkatkan kinerja organisasi dalam mengimplementasikan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

#### **1.8.1.4.Akuntabilitas dan Kontrol** (*Accountability and Control*)

Dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas dan kontrol struktur organisasi memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik. Akuntabilitas kinerja dapat ditingkatkan dengan memastikan bahwa setiap unit kerja bertanggung jawab atas tugas dan kinerjanya. Desain struktur organisasi harus memperhatikan aspek-aspek seperti pembagian tugas dan tanggung jawab, koordinasi antar unit kerja, dan pengambilan keputusan. Kontrol struktur organisasi juga harus diperhatikan untuk memastikan bahwa setiap unit kerja bertanggung jawab atas tugas dan kinerjanya.

## **1.8.2. Definisi Operasional**

### **1.8.2.1. Indikator struktur organisasi (*organizational structure*)**

meliputi:

- a) pola pembuatan keputusan;
- b) fleksibilitas dan adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan;
- c) kolaborasi antar-instansi pemerintahan;
- d) aksesibilitas data; dan
- e) pelibatan eksternal (*external engagement*).

### **1.8.2.2. Indikator sentralisasi dan desentralisasi (*Centralization and Decentralization*)**

meliputi:

- a) Otoritas pembuatan keputusan;
- b) Kontrol dan alokasi sumber daya; dan
- c) Implementasi kebijakan dan penyelenggaraan.

### **1.8.2.3. Indikator representasi dan dinamika (*Representation and Dynamics*)**

meliputi:

- a) Keadilan representasi;
- b) Kepentingan politik;
- c) Partisipasi public; dan
- d) Kepentingan pemerintah pusat.

### **1.8.2.4. Indikator akuntabilitas dan kontrol (*Accountability and Control*)**

meliputi:

- a) Akuntabilitas public; dan
- b) Kontrol internal.

## **1.9. Metode Penelitian**

### **1.9.1. Tipe Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana variabel sentralisasi dan desentralisasi, representasi dan dinamika, serta akuntabilitas dan kontrol mempengaruhi desain struktur organisasi pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Selatan pada tahun 2023. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode survei.

Menurut Rukaesih A. Maolani & Ucu Cahyana (2015: 81), menjelaskan pengertian penelitian survei yaitu penelitian tentang keadaan saat ini. Penelitian ini mengukur apa yang ada tanpa bertanya mengapa ada. Dalam pengumpulan datanya, survei menggunakan angket dan wawancara.

Neuman W Lawrence (2003) adalah survei kuantitatif. Selama penelitian, peneliti bertanya kepada beberapa orang (responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik objek, dan perilaku di masa lalu atau sekarang.

### **1.9.2. Populasi (N) dan Sample (n)**

Menurut (Zein et al., 2019) Dalam penelitian populasi, subjek dan objek penelitian mencakup kualitas dan karakteristik tertentu yang menjadi fokus peneliti untuk diteliti. Penelitian ini berfokus pada 40 pegawai Mal Pelayanan Publik dalam mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan pada tahun 2023.

Berikut ini adalah "sampel," yaitu bagian dari populasi penelitian yang dapat dianggap mewakili populasi secara keseluruhan. Sampel juga dapat didefinisikan sebagai sebagian kecil dari populasi yang dipilih menggunakan metode tertentu dan pada akhirnya dapat mewakili populasi tersebut. Sampel yang dimaksud dalam

penelitian ini adalah kepala pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. (Suwardi et al., 2018).

Menurut (Creswell, 2017) Metode random sampling digunakan dengan menyebarkan kuesioner secara acak kepada responden tanpa menentukan siapa yang akan dijadikan sebagai responden, dengan tetap memperhatikan unsur representatif. Metode ini digunakan karena populasinya homogen, yaitu khususnya para pegawai pendukung pelayanan publik berbasis elektronik.

### **1.9.3. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut (Zein et al., 2019) teknik pengumpulan data merupakan kegiatan pengambilan data ataupun proses yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan beberapa informasi, fenomena, dan lokasi yang ditentukan oleh peneliti. Data primer berupa kuisisioner dan data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka dilakukan dalam penelitian ini. Kuisisioner adalah pengumpulan data primer yang dilakukan dengan menggunakan item penataan atau pertanyaan yang sudah dibuatkan format tertentu, kuisisioner juga merupakan metode dalam pengumpulan data untuk studi survey (Febrianti Yusup, 2018). Karena itu, dalam penelitian ini, kuisisioner dikirimkan kepada mereka yang terlibat dalam pembentukan struktur organisasi Mal Pelayanan Publik untuk mendukung layanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Selatan. Kuisisioner ini disusun dalam bentuk Google Form yang dikirimkan secara elektronik kepada responden, serta versi cetak yang dikirimkan secara manual kepada responden.

Dalam penelitian ini, digunakan metode purposive sampling di mana peneliti mengirimkan kuesioner kepada mereka yang terlibat dalam pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah, terutama di Mal Pelayanan Publik, untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Lampung Selatan.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan pejabat dan pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan yang memiliki pengetahuan mendalam tentang pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di wilayah tersebut. Peneliti menemukan informasi dari undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, serta berita yang terdapat dalam media massa dan online yang relevan dengan struktur organisasi pemerintah daerah.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. Ini berarti bahwa peneliti mengirimkan kuesioner kepada pejabat dan staf Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan yang terlibat dalam pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah, terutama di Mal Pelayanan Publik, untuk mendukung pelayanan publik berbasis elektronik di wilayah tersebut.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang mencakup wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan sejumlah pejabat dan staf Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan yang memiliki pengetahuan mendalam tentang proses pembentukan struktur organisasi pemerintah daerah, terutama di Mal Pelayanan Publik, untuk mendukung pelayanan publik berbasis

elektronik di wilayah tersebut. Selain itu, peneliti mengumpulkan dokumen seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan daerah, peraturan bupati, keputusan bupati, serta berita dari media massa dan online yang terkait dengan struktur organisasi pemerintah daerah.

#### **1.9.4. Instrumen dan Pengukuran data Penelitian**

Menurut (Febrianti Yusup, 2018) Alat yang digunakan dalam penelitian ini memiliki peran krusial dalam proses pengumpulan data. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji saat pengambilan data untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan mencerminkan kondisi sebenarnya. Penelitian ini menggunakan alat pengumpulan data berupa kuisisioner tertutup, di mana responden hanya perlu memilih jawaban yang disediakan oleh peneliti. Data responden kemudian diukur menggunakan skala Likert, yang digunakan untuk menganalisis hasil jawaban dari kuisisioner tersebut. Skala likert merupakan skala psikometrik yang pada umumnya digunakan dalam angket (Suwardi et al., 2018) Pada penelitian ini skala likertnya yaitu;

- 1 sangat tidak setuju (sangat tidak benar kenyataannya)
- 2 tidak setuju (tidak benar kenyataannya)
- 3 netral (agak benar kenyataannya)
- 4 setuju (benar kenyataannya)
- 5 sangat setuju (sangat benar kenyataannya)

#### **1.9.5. Teknik Analisa Data**

Teknik analisis data merupakan sebuah media yang digunakan untuk menarik kesimpulan dari hasil yang telah dikumpulkan oleh peneliti, analisis dapat



dibedakan sesuai dari jenis variabelnya (Creswell, 2017). Pada penelitian ini akan menghitung validitas dan reliabilitas serta menguji regresi dan hipotesis yang dimana digunakan dalam menganalisis hubungan yang lebih dari dua variable, dikarenakan dalam penelitian ini peneliti akan meneliti hubungan 3 variabel dalam pengimplementasian pelayanan publik berbasis elektronik yakni Sentralisasi dan Desentralisasi (X1), Representasi dan Dinamika (x2), Akuntabilitas dan Kontrol (x3) terhadap Struktur Organisasi di pemerintah daerah (y). Menurut Ningsih and Dukalang (2019) Analisis yang dilakukan untuk menjelaskan besarnya pengaruh Variabel X terhadap variabel Y adalah analisis regresi linier berganda yang merupakan analisis untuk digunakan secara bersamaan dalam meneliti pengaruh dari dua ataupun lebih variabel yang mempengaruhi (x) terhadap satu variable yang dipengaruhi (y) dengan skala interval.

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. SEM-PLS adalah salah satu model SEM yang digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel X terhadap variabel Y serta mengklarifikasi hubungan teoretis antara keduanya. Data yang telah diproses dengan SEM-PLS diinterpretasikan sebagai bentuk uji regresi yang dilakukan oleh peneliti. Uji regresi merupakan proses validasi dan reliabilitas data untuk memastikan keandalan kesimpulan yang ditarik dari data tersebut. Penggunaan SEM-PLS sangat bermanfaat dalam konteks uji regresi (Martono, Yuwono, and Rahardjo 2014). Menurut (Creswell, 2017) bertujuan untuk menilai apakah kuisisioner yang disebarkan memenuhi kriteria yang diinginkan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Sementara itu, reliabilitas mengukur sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya dan konsisten.