

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik telah menjadi kebutuhan masyarakat yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah, dalam pelayanan publik harus ada dua faktor yang terlibat secara langsung yaitu pemerintah sebagai penyelenggara/penyedia pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Maka dari itu pelayanan publik seharusnya menggambarkan kedua faktor yang berkaitan satu sama lain. Masyarakat sebagai penerima pelayanan mengharuskan pemerintah sebagai penyedia harus menyediakan suatu pelayanan yang maksimal. Hal ini dilakukan guna meningkatkan mutu kerja dan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah dituntut harus menyediakan pelayanan yang mudah diakses masyarakat dengan melihat perkembangan zaman yang begitu pesat, perlu melakukan perkembangan ke era *digital*, dengan menghadirkan sebuah sistem yang biasa disebut dengan *electronic government* atau yang biasa disebut dengan *E-Government*. Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dalam menghadapi era *digital* melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang berbasis pelayanan pelaporan. Pelayanan ini dibuat untuk mempermudah masyarakat DIY dalam menyampaikan keluhan masyarakat diberbagai bidang pemerintahan. Permasalahan tersebut yang meliputi keseluruhan bidang Organisasi Perangkat Daerah (OPD), seperti pendidikan, kesehatan, pariwisata, infrastruktur dan yang lainnya.

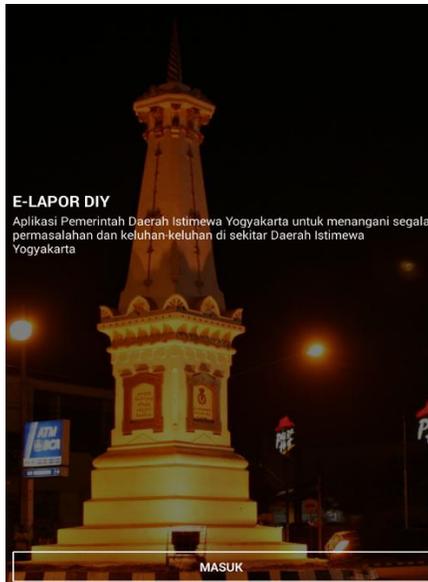
Pemerintah Provinsi DIY melalui Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) menanggapi keluhan masyarakat tentang sulitnya untuk melaporkan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini disebabkan pada sebelum tahun 2018 Pemerintah Provinsi DIY belum

memiliki produk pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan dan melaporkan secara mudah kepada pemerintah.

Pengaduan masyarakat dengan sebelum adanya E-Lapor, masyarakat harus melakukan laporan secara langsung atau datang ke kantor dinas terkait, dan inilah yang membuat enggan masyarakat untuk melaporkan keluhannya secara langsung dengan cara datang ke kantor, bisa diambil sebagai contoh masyarakat menemukan adanya kerusakan infrastruktur khususnya jalan yang cukup parah, tetapi belum ada tanda-tanda perbaikan jalan tersebut. Masyarakat memfoto kerusakan jalan tersebut dan ingin menunjukkan foto jalan rusak tersebut ke dinas pekerjaan umum untuk segera ada tindakan guna perbaikan jalan tersebut, tetapi masyarakat harus datang ke kantor dinas pekerjaan umum secara langsung, tetapi bila masyarakat tidak melaporkan karena enggan datang ke kantor masyarakat hanya menunggu adanya sidak yang dilakukan oleh dinas yang terkait.

Setelah rilisnya E-Lapor ini sambutan masyarakat sangat baik, karena ini terlihat, dari jumlah aduan yang sudah mulai masuk, dan E-Lapor ini sangat mudah didapatkan oleh masyarakat karena masyarakat bisa mengunduh secara langsung E-Lapor di *google play (android)* secara langsung, tetapi dalam hal ini E-Lapor sendiri masih belum bisa di unduh di *smartphone* yang berbasis IOS, karena dalam hal ini masih ada kendala dalam prosedur, untuk saat ini masyarakat hanya bisa mengunduh melalui *google play (android)*. Aplikasi E-Lapor berukuran 9,7 MB (contoh gambar tampilan E-Lapor).

**Gambar 1.1**  
**Tampilan Awal Aplikasi E-Lapor**



**Gambar 1.2**  
**Tampilan Daftar Keluhan**



E-Lapor sendiri adalah media resmi yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DIY, guna menampung laporan/keluhan dari masyarakat kepada instansi pemerintahan. Dengan adanya E-Lapor masyarakat diharapkan bisa menyampaikan masalah yang terkait dengan pemerintahan

seperti infrastruktur dan non infrastruktur dalam lingkup Pemerintah Provinsi DIY. Sehingga dapat ditangani secara cepat oleh dinas yang terkait.

E-Lapor sendiri sebenarnya dirilis atau diluncurkan dalam *google play* pada 31 Januari 2018 dan baru resmi di *launching* oleh Pemerintah Provinsi DIY pada 06 Oktober 2018, peresmian/*launching* E-Lapor ini ditutup pada malam puncak pagelaran TIK 2018, yang meliputi tiga aplikasi lainnya yaitu Jogja Istimewa, Jogja Istimewa (TV) dan E-Lapor.

**Gambar 1.3**  
**Berita terkait Aplikasi E-lapor**



Sumber : <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-4238666/belum-dilaunching-e-lapor-diy-sudah-terima-180-aduan>

Sebelum resmi *launching* E-Lapor, masyarakat sudah banyak yang menggunakan aplikasi ini dan juga sudah ada yang menyampaikan laporan/keluhan, hal ini terlihat dengan adanya 180 aduan yang diterima. Dari 180 aduan yang masuk ada yang ditindak lanjuti secara langsung oleh pemerintah tetapi juga ada beberapa laporan yang tidak bisa ditangani secara langsung. Hal ini menunjukan bahwa E-Lapor cukup efektif dalam menangani keluhan masyarakat dilihat dari jumlah aduan yang sudah masuk.

Berdasarkan dari jumlah unduhan masyarakat sangat menyambut baik dengan adanya E-Lapor hal ini bisa dilihat dengan jumlah unduhan yang dilakukan oleh masyarakat dalam *google play (android)*, yang mencapai 1000 unduhan lebih yang telah dilakukan oleh masyarakat, masyarakat sendiri juga terlihat cukup aktif dalam menyampaikan keluhan yang terjadi.

### **Gambar 1.4** **Laporan Keluhan Masyarakat Tentang Lampu Jalan yang Padam**



## Gambar 1.5 Respon dari Dinas PUP & ESDM DIY



Gambar di atas adalah salah satu contoh laporan dari masyarakat yang disampaikan melalui E-Lapor, dalam kategori infrastruktur karena lampu penerangan jalan yang padam yang berada pada jalan nasional, dalam laporan ini langsung mendapat respon dari tim admin E-Lapor DIY pada keesokan harinya atau pas saat jam kerja, karena keluhan masyarakat dalam E-Lapor dapat ditangani pada saat jam kerja/hari kerja. Dan setelah diterima laporan/keluhan dari masyarakat maka pesan tersebut akan langsung dikoordinasikan ke dinas yang terkait dari laporan tersebut.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, masalah ataupun pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi aplikasi E-Lapor DIY sebagai pelayanan pengaduan masyarakat 2018-2019?

2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi implementasi aplikasi E-lapor DIY 2018-2019?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah peneliti, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi E-Lapor DIY dalam menangani keluhan masyarakat.
2. Untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi E-Lapor.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan perkembangan ilmu pemerintahan, khususnya yang berhubungan dengan komunikasi pelayanan publik berbasis internet.
2. Mengetahui pelaksanaan E-Lapor DIY sebagai proses pelaporan masyarakat kepada pemerintah provinsi.
3. Menambah pengetahuan tentang pelayanan publik berbasis *E-Government*.
4. Menjadi rujukan penelitian tentang pelayanan publik berbasis E-Lapor.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung kepada lembaga/instansi yang menjadi pelaksana pelayanan publik berbasis E-Lapor.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pengetahuan tentang model pelayanan berbasis E-Lapor.

### **1.5 Tinjauan Pustaka**

Di bawah ini penulis mengambil 20 (dua puluh) studi terdahulu yang sesuai dengan gambaran mengenai penggunaan sistem pelayanan pengaduan masyarakat dan faktor-faktor yang

memengaruhi masyarakat dalam penggunaan sistem pelayanan aduan. Berikut merupakan studi terdahulu berupa beberapa studi terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis:

**Tabel 1.1**  
**Tinjauan Pustaka**

No	Nama Penulis	Judul	Review
1	(Kristanto, 2018)	Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan <i>E-Government</i> (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Laporan Hendi)	Lapor Hendi adalah sebuah aplikasi yang berbasis <i>online</i> dan diperuntukkan untuk masyarakat Kota Semarang yang memiliki aspirasi atau masalah dalam pelayanan publik di Kota Semarang. Lapor Hendi ini juga sekaligus menyediakan <i>tools</i> untuk lapor gubernur, kemendagri bahkan presiden.
2	(Saputra, Mulki, & Firdaus, 2017)	Efektivitas Sistem Informasi <i>Government and Smart City Landmark</i> (Gencil) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kota Pontianak	Hasil penelitian menunjukkan perbandingan antara kualitas pelayanan publik pada sistem informasi GENCIL dan non GENCIL di Kota Pontianak dengan mengelompokkan indikator penilaian kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak, seperti melihat kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas pengguna dan tingkat kepuasan pelayanan publik.
3	(Katon Mahendra & Pribadi, 2017)	Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis <i>E-Government</i>	Sebuah inovasi yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta ini diharapkan dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dan dapat menjadi masukan yang selanjutnya ditindak lanjuti secara efektif oleh

			pemerintah Kota Yogyakarta sehingga tercipta peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum dimasa yang akan datang.
4	(Roviana H. Dai, 2017)	Rancang Bangun Aplikasi <i>E-Report</i> Pengaduan Masyarakat <i>Design Public Complaint E-Report Application</i>	Hasil dari penelitian ini yaitu dibuatkannya aplikasi <i>E-Report</i> yang bisa membantu pimpinan dan asisten dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat setiap harinya.
5	(Pramudita & Safitri, 2017)	Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung	Sebuah sistem informasi dianggap dapat membantu dalam memberikan masukan yang dapat menjadi bahan untuk memperbaiki sistem saat ini dan umpan balik terhadap para <i>stakeholders</i> . Untuk melakukan analisis terhadap sistem informasi ini akan digunakan sebuah metodologi yang di ambil dari <i>Structured Systems Analysis and Design Method (SSDAM)</i> .
6	(Rachmawati, 2016)	Penerapan Inovasi Pelayanan Pengaduan Media <i>Center</i> di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Surabaya	Menjelaskan tentang pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah Kota Surabaya dalam bentuk media <i>center</i> , tujuan diterapkan sistem itu untuk mengetahui dari penerapan sistem informasi serta layanan pengaduan.
7	(Prasetya et al., 2013)	Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)	Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi daerah, karena pengaduan

			bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan.
8	(Lestari, Bandiyah, & Wismayanti, 2015)	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat <i>Online</i> Denpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)	Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa Pemkot Denpasar menerapkan pelayanan pengaduan melalui pengaduan Rakyat <i>Online</i> (PRO) Denpasar. Adapun teori yang digunakan adalah teori publik manajemen yang menggunakan konsep pemerintahan dengan berbasis elektronik.
9	(Angguna & Gani, 2015)	Upaya Pengembangan <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang.	Perkembangan teknologi di Indonesia sangat pesat pada zaman sekarang. Sehingga teknologi menjadi sebuah kebutuhan yang harus dimiliki setiap orang. Seperti teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan setiap masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, pemerintah mengambil peluang menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan memanfaatkan teknologi informasi yang disebut <i>E-Government</i> . Konsep <i>E-Government</i> adalah pemberian pelayanan publik yang bersifat <i>good governance</i> .
10	(Tamara & Arianto, 2014)	Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Wajib Pajak dalam Penggunaan <i>E-Filing</i> di Surabaya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi informasi, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan memengaruhi minat wajib pajak dalam

			penggunaan <i>E-Filing</i> di Surabaya.
11	(Ardian Kusuma Aji Ellectrananda Anugerah Ash-shidiqqi Dr. Isharyanto, SH, 2014)	Lapor Lurah!: Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa Melalui Penggunaan Teknologi Informatika	Salah satu fitur unggulan adalah lapor lurah. Fitur ini terintegrasi melalui media sosial, nomor <i>handphone</i> resmi desa.
12	(Anindita, 2016)	Elemen Sukses <i>E-Government</i> : Studi Kasus Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung	Bermanfaat bagi Kota Bandung, ini dibuktikan bahwa ada peningkatan substansial respon pemerintah terhadap keluhan masyarakat melalui LAPOR
13	(Aprilia, Wijaya, & Suryadi, 2016)	Efektivitas <i>Website</i> Sebagai Media <i>E-Government</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)	Tujuan penelitian ini Untuk menjelaskan dan menganalisis efektivitas <i>website</i> sebagai media <i>E-Government</i> dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintah daerah di Kabupaten Jombang hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa <i>website</i> Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media pemberi informasi kepada masyarakat, namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik ( <i>E-Service</i> ) seperti <i>mendownload</i> blangko, formulir, dll.
14	(Sri Wardiningsih, 2009)	Perkembangan Teknologi dan Sistem Informasi untuk Peningkatan <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik	Perlu adanya peningkatan teknologi informasi yang ada di pemerintahan. Hal ini dikarenakan pentingnya teknologi dalam menunjang pencapaian tujuan pemerintahan

			dimasa yang akan datang. Dengan adanya penerapan teknologi khususnya teknologi informasi, maka diharapkan dapat memberikan peningkatan pada kinerja pelayanan publik.
15	(Widodo, 2016)	Pengembangan <i>E-Government</i> di Pemerintahan Daerah dalam Rangka Mewujudkan <i>Smart City</i> (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang)	Bertujuan untuk menganalisis pengembangan <i>electronic government</i> yang semakin marak di pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan <i>smart city</i> . <i>Smart city</i> merupakan perwujudan suatu kota menjadi kota pintar dengan tujuan menciptakan suatu pelayanan yang prima bagi masyarakat.
16	(Arin Nurhita Hapsari, 2018)	Pemanfaatan Aplikasi Laporan Sleman sebagai Pelayanan Pengaduan di Kabupaten Sleman	Hasil yang diperoleh dari penelitian adalah penerapan aplikasi Laporan Sleman dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman dan 50 moderator bekerjasama dengan SOROT ( <i>Smart Online Reporting and Observation Tools</i> ) sebagai penyedia aplikasi, dampak pemanfaatan aplikasi Laporan Sleman adalah pelayanan pengaduan menjadi transparan, efektif, dan efisien. Masyarakat dapat melakukan di manapun dan kapanpun serta ikut berpartisipasi dalam pembangunan dan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Sleman.

17	(Mahmudah, 2018)	Persepsi Aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Media Pengaduan Berbasis Aplikasi	Bagaimana persepsi aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan media pengaduan berbasis aplikasi. Sehingga penelitian ini difokuskan kepada pemanfaatan aplikasi SiKesal oleh aparat pemerintah yang bertugas untuk menerima berbagai aduan dari masyarakat melalui aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi aparat Pemerintah Kota Jambi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan media pengaduan berbasis aplikasi dengan analisis yang menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).
18	(Wahida, 2016)	Penerapan <i>E-Governemnt</i> di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang	Dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Pinrang menghadirkan PINDU sebagai wadah bagi masyarakat agar dapat dengan mudah menjangkau dan memperoleh informasi yang dibutuhkan, serta berpartisipasi untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan sistem berbasis <i>online</i> dan didukung perangkat teknologi modern. Kepentingan warga masyarakat pinrang akan disediakan dan dilayani dengan baik dengan cara

			yang sederhana, mudah dan efektif.
19	(Mambu, 2016)	Pengembangan Aplikasi <i>E-Report</i> Layanan Masyarakat untuk Manado <i>smart city</i>	Aplikasi <i>E-Report</i> masyarakat Untuk Manado <i>Smart City</i> dibangun untuk memudahkan partisipasi masyarakat dalam melaporkan suatu kejadian yang terjadi di lingkungan Kota Manado. Aplikasi ini menghasilkan 6 kategori pelaporan yaitu kebakaran, kemacetan, kriminalitas, kecelakaan, infrastruktur rusak serta bencana alam
20	(Fatimah & Cangara, 2016)	Pemanfaatan Saluran Komunikasi dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Pemerintah Kabupaten Pinrang	Mengkaji tentang pemanfaatan saluran komunikasi dalam penyerapan aspirasi masyarakat oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Pemerintah Kabupaten Pinrang.

Dapat disimpulkan secara luas dari hasil penelitian terdahulu penulis memiliki kecocokan dimana studi-studi terdahulu yang ada di atas mengkaji tentang penggunaan sistem pelayanan pengaduan berbasis *online*. Dari tinjauan pustaka di atas menggunakan metode kualitatif dalam penelitiannya dan yang membedakan dengan penelitian saya adalah lokasi penelitian dan objek yang diteliti termasuk aplikasi yang sangat baru dijalankan, maka disini penulis menggunakan teori penelitian model Edwars.

## 1.6 Kerangka Dasar Teori

### 1.6.1 *E-Government*

#### a. Pengertian *E-Government*

Menurut Bank Dunia atau *World Bank*, menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan penyelengaran sistem yang ada dalam pemerintahan berbasis pada teknologi dalam rangka untuk meningkatkan kinerja dari pemerintah dalam memberikan pelayanan yang bersangkutan dengan masyarakat, beberapa komunitas pebisnis dan beberapa kelompok yang terkait untuk menuju ke *good government* (Habibullah, 2010).

Secara terminologi, pengertian *E-Government* diartikan sebagai beberapa kumpulan konsep dimana hal tersebut digunakan untuk segala tindakan didalam sektor publik yang mana melibatkan sebuah teknologi informasi dan komunikasi dalam usaha mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efektif, efisien dan transparan (Hardiyansyah, 2011).

Menurut Mustopadidjaja (2003), *E-Government* sendiri bisa dipahami sebagai penggunaan teknologi dengan berdasarkan jaringan atau WEB, jaringan internet dan kasus tertentu merupakan aplikasi yang interkoneksi dalam memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses dalam pemberian layanan informasi pemerintah kepada masyarakat, kepada dunia usaha maupun ke instansi-instansi lainnya (Habibullah, 2010).

*E-Government* merupakan tindakan yang dilakukan oleh sektor pemerintahan dengan melibatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan proses pelayanan publik agar terciptanya pelayanan yang efektif, efisien dan transparan. Hal tersebut karena telah menjadi hal yang penting didalam usaha untuk meningkatkan tata pemerintahan yang baik atau *good governance* (Rachman, Eviana Septiana; Noviyanto, 2017).

Dari pemaparan hasil di atas menurut para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa *E-Government* adalah sebuah sistem yang dibuat oleh pemerintah dalam memanfaatkan

sebuah system teknologi informasi dan komunikasi membuat kinerja pemerintah yang semakin mudah dalam melayani masyarakat serta bisa menciptakan sebuah kinerja pemerintah yang efektif dan transparan.

#### **b. Pengembangan *E-Government***

Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dijelaskan bahwa pengembangan *E-Government* adalah sebuah usaha atau upaya dalam mengembangkan penyelenggaraan dalam ranah pemerintahan dengan berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya secara efektif dan efisien. Tentu saja dalam melalui pengembangan *E-Government*, pemerintah harus melakukan penataan dalam sistem manajemennya dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Adapula beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam melakukan pengembangan *E-Government* yang menurut Inpres No 3 tahun 2003, yaitu:

1. Tingkat 1, tahap persiapan yaitu :
  - a. Pembuatan situs informasi yang ada lengkap pada setiap lembaga yang turut dalam mengembangkan *E-Government*;
  - b. Adanya penyiapan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mendukung pengembangan *E-Government*;
  - c. Menyiapkan sarana-sarana akses jaringan yang mudah; Dan, mensosialisasikan sistem *web* untuk kalangan internal dan eksternal.
2. Tingkat 2, tahap pematangan yaitu :
  - a. Adanya pembuatan situs pada situs informasi untuk publik;
  - b. Adanya pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lainnya.

3. Tingkat 3, tahap pemantapan yaitu :
  - a. Adanya pembuatan sistus pada transaksi pelayanan untuk publik;
  - b. Adanya pembuatan interoperabilitas pada aplikasi ataupun dalam data yang ada dengan lembaga lain.
4. Tingkat 4, tahap pemanfaatan yaitu:
  - a. Adanya pembuatan aplikasi yang diperuntukan untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang telah terintegrasi.

### **1.6.2 Jenis-Jenis layanan *E-Government***

Adapun jenis-jenis layanan *E-Government* menurut Indrajit (2004) dalam (Noviana, 2015):

#### **a. G2C (*Government to Citizen*)**

Aplikasi ini merupakan aplikasi *E-Government* yang memang paling umum digunakan. Aplikasi ini memiliki tujuan untuk mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat melalui akses-akses yang dapat dengan mudah menjangkau pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pada pelayanan.

#### **b. G2B (*Government to Business*)**

Dalam ranah pemerintahan, untuk membentuk lingkungan bisnis yang kondusif merupakan tugasnya agar tetap dapat mempertahankan roda perekonomian di negara tersebut. Perusahaan swasta tentu saja dalam melakukan sebuah bisnis memerlukan atau membutuhkan banyak data dan informasi yang diperlukan dengan membutuhkan pemerintah.

#### **c. G2G (*Government to Governments*)**

Layanan ini dilakukan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dan antar departemen. Layanan ini juga dapat digunakan transaksi antar pemerintah serta dapat dijadikan sebagai alat yang dapat mengubung dengan diplomasi internasional.

### **1.6.3 Pengertian Implementasi Kebijakan**

#### **a. Implementasi Kebijakan**

Menurut Winarno (dalam Pratiwi, 2017) implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Dampak implementasi mempunyai makna bahwa telah ada perubahan yang bisa diukur dalam masalah yang luas yang dikaitkan dengan program. Tahap implementasi kebijakan menentukan apakah kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah benar – benar aplikabel di lapangan dan berhasil untuk menghasilkan *output* dan *outcomes* seperti yang telah direncanakan (Indiahono, 2009). *Output* dapat dikatakan sebagai hasil langsung dari kebijakan yang telah ditetapkan. Sedangkan *outcome* merupakan sebuah dampak dari suatu kebijakan tersebut.

Menurut Mazmanian dan Sabastiar (dalam Zatrianssya,2017) didalam mempelajari masalah implementasi kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan, yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijaksanaan negara, baik itu menyangkut usaha-usaha pengadministrasi maupun usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat ataupun peristiwa-peristiwa.

Menurut Ernest R. Alexander (dalam Mutiarin, 2014) implementasi adalah proses interaktif terus menerus yang kompleks yang meliputi interaksi dengan lingkungan,

stimulasi kebijakan, program dan hasil, yang keseluruhannya sangat tergantung pada muatan spesifik dan waktu terjadinya. Menurut Wahab dalam buku (Sumaryadi, 2010) menyebutkan ada 3 unsur dalam proses implementasi:

1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan
2. Target grup, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program ini, perubahan atau peningkatan.
3. Unsur pelaksanaan (implementor), baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut. Menurut Van Meter dan Van Horn didalam buku (Sumaryadi, 2010) menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan – tindakan yang dilakukan baik oleh individu – individu / pejabat – pejabat atau kelompok – kelompok pemerintah atau swasta, yang diarahkan pada tercapainya tujuan – tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

## **b. Model Implementasi Kebijakan**

### 1. Model Grindle

Pada model Marilee S. Grindle isi kebijakan dan konteks implementasi akan menentukan sebuah implementasi kebijakan. Isi dari kebijakan itu sendiri harus mencakup berbagai hal seperti berikut:

- a. Kebijakan yang dapat memengaruhi sebuah kepentingan
- b. Hasil dari jenis dan mafaatnya
- c. Perubahan sesuai dengan apa yang diinginkan
- d. Posisi sebuah kebijakan yang berjalan
- e. Siapa yang menjalankan sebuah program

f. Jumlah sumberdaya pelaksana yang digunakan

Sedangkan konteks implementasinya adalah:

- a. Keterlibatan strategi aktor, kepentingan dan kekuasaan.
- b. Karakteristik seperti apa yang dimiliki oleh lembaga dan penguasa
- c. Memiliki daya tangkap dan juga tingkat kepatuhan.

## 2. Model Edward

Menurut Edward (dalam Winarno,2014) ada empat faktor variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Empat faktor variabel tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

### 1. Komunikasi

Secara umum Edwards membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan transmisi, artinya bahwa sebelum pejabat/pelaksana dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Kejelasan, artinya bahwa jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Konsistensi, Jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

### 2. Sumber Daya Pelaksana

Untuk mendukung terlaksananya suatu implementasi maka, pelaksana kebijakan membutuhkan sumber-sumber yang diperlukan seperti; staf yang

memadai serta keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas, wewenang, dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan. Staf, merupakan salah satu variabel yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Hal tersebut juga harus didukung oleh jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang cukup, cakap (keahlian), serta harus memiliki pengetahuan dalam melaksanakan kebijakan. Informasi, menjadi sumber pelaksana yang cukup penting dalam menjalankan sebuah kebijakan. Informasi terbagi menjadi dua bentuk. Pertama, informasi mengenai bagaimana melaksanakan suatu kebijakan, dalam hal ini pelaksana kebijakan perlu mengetahui apa yang dilakukan dan bagaimana dalam bersikap. Kedua, merupakan adanya data yang berisi tentang ketaatan pelaksana kebijakan yang lain terhadap adanya peraturan pemerintah. Wewenang, merupakan sumber daya lain yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan. Wewenang sangat diperlukan, terutama untuk menjamin dan meyakinkan bahwa kebijakan yang akan dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki. Fasilitas, merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan seperti gedung, agar memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.

### 3. Disposisi

Kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Ada dua indikator yang dikemukakan oleh Edwards. Menurut Edwards menyatakan ada sebuah kebijakan yang dilaksanakan secara efektif karena mendapat dukungan dari para pelaksana kebijakan. Namun adanya sebuah kepentingan dari pelaksana kebijakan yang lain akan menimbulkan pertentangan secara langsung antar pelaksana kebijakan. Hanya saja masalah yang terjadi adalah apabila masih ada personil yang lalai dalam melaksanakan kebijakan mereka tidak segera diganti dengan pelaksana kebijakan yang lebih berkompeten.

Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III (dalam Agustinus, 2006) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

- 1) Pengangkatan birokrasi, dalam proses pengangkatan birokrat lembaga atau organisasi harus dapat memilih pelaksana kebijakan yang memiliki sebuah dedikasi, tanggung jawab, dan juga berkompeten dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Karena hambatan-hambatan yang terjadi dalam implementasi kebijakan adalah karena adanya pelaksana kebijakan yang tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh pejabat-pejabat di atasnya.
- 2) Insentif pada dasarnya sebuah teknik untuk memanipulasi sikap pelaksana kebijakan agar mereka semangat untuk menjalankan tugas-tugasnya. Caranya yaitu dengan memberi atau menambah keuntungan kepada pelaksana kebijakan agar pelaksanaan kebijakan berjalan dengan baik. Dengan adanya tambahan

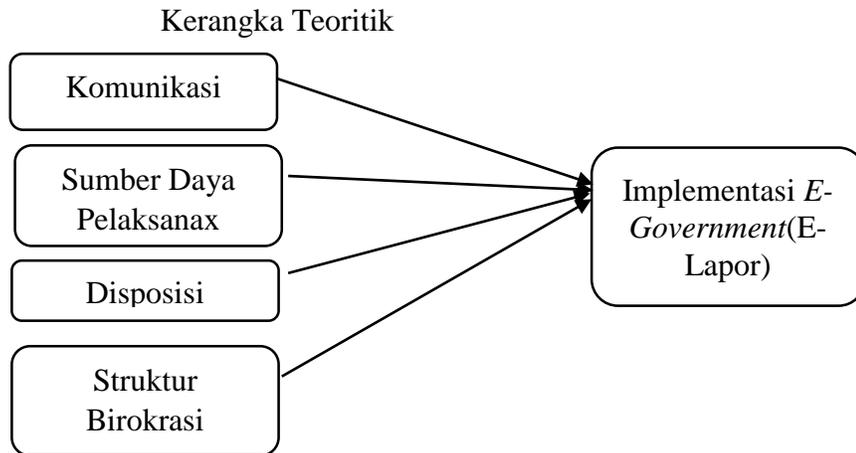
keuntungan kepada pelaksana tentunya hal tersebut akan menjadi faktor pendukung yang baik. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan memengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

#### 4. Struktur Birokrasi

Menurut Edwards, ada dua karakteristik utama dari birokrasi, yakni prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar atau sering disebut sebagai *Standard Operating Procedures* (SOP), dengan menggunakan prosedur ini dalam menanggulangi keadaan-keadaan umum dalam organisasi-organisasi publik dan swasta. Dengan menggunakan SOP, para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas.

Fragmentasi merupakan pembagian tanggung jawab sebuah bidang kebijakan diantara unit-unit organisasi. Konsekuensi paling buruk dari fragmentasi birokrasi adalah usaha untuk menghambat koordinasi para birokrat karena alasan-alasan prioritas dari badan-badan yang berbeda mendorong birokrat untuk menghindari koordinasi dengan badan-badan lain. Padahal penyebaran wewenang dan sumber-sumber untuk melaksanakan kebijakan yang kompleks membutuhkan koordinasi. Fragmentasi menyebabkan pandangan-pandangan yang sempit dari banyak lembaga birokrasi. Hal ini akan menimbulkan dua konsekuensi pokok yang merugikan bagi implementasi kebijakan. Pertama, tidak ada orang yang akan mengakhiri implementasi kebijakan dengan melaksanakan

fungsi-fungsi tertentu karena tanggung jawab bagi suatu bidang kebijakan terpecah-pecah. Kedua pandangan-pandangan yang sempit dari badan-badan pelaksana mungkin juga akan menghambat perubahan. Bila suatu badan memiliki fleksibilitas yang rendah dalam misi-misinya, maka badan tersebut akan berusaha mempertahankan esensinya dan besar kemungkinan akan menentang kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan perubahan.



## 1.7 Definisi Konseptual

### a. *E-Government*

*E-Government* merupakan sebuah bentuk pelayanan publik yang berbasis pada teknologi, *E-Government* berupaya untuk menciptakan kinerja pemerintah menjadi lebih mudah dan transparan, dan masyarakat juga bisa mengakses atau mendapatkan informasi lebih mudah tentang pelayanan publik yang ingin didapatkan.

### b. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan sebuah pembuktian atas proses kebijakan yang telah dibuat dan sebagai bukti hasil apa yang telah terjadi dari pembuatan kebijakan tersebut, dimana implementasi kebijakan dalam hal ini yaitu untuk melihat bagaimana kinerja serta dampak dari kebijakan.

## 1.8 Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator
1	Implementasi <i>E-Government</i> (E-Lapor)	a. Adanya notifikasi laporan yang masuk kedalam aplikasi b. Adanya tanggapan yang masuk dari laporan masyarakat
2	Komunikasi	a. Transmisi b. Kejelasan c. Konsisten
3	Sumber daya pelaksana	a. Staf yang memadai. b. Informasi c. Wewenang c. Fasilitas yang cukup
4	Disposisi	a. Pengangkatan birokrat b. Insentif
5	Struktur birokrasi	a. Standar Operasional Prosedur (SOP). b. Fragmentasi

## 1.9 Metode Penelitian

### 1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif mengenai Implementasi “aplikasi E-Lapor sebagai pelayanan pengaduan masyarakat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2018-2019” di Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, menurut Moleong (2016) merupakan penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dengan menggunakan metode tersebut diharapkan dapat dihasilkan sebuah kesimpulan analisis deskriptif terkait kesiapan. Dinas Komunikasi dan Informatika dalam pengimplementasian aplikasi E-Lapor sebagai pelayanan pengaduan masyarakat.

### **1.9.2 Lokasi Penelitian**

Guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka lokasi yang diambil dalam penelitian ini ada dua tempat yaitu 1. di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika 2. Kantor Dinas Umum Perumahan Dan Energi Sumber Daya Mineral DIY. Alasan pemilihan lokasi penelitian tersebut karena Sistem Aplikasi E-Lapor ditangani langsung oleh dinas terkait. Diharapkan lokasi penelitian yang diambil dapat mempermudah serta memperjelas objek yang menjadi sasaran penelitian

### **1.9.3 Unit Analisis Data**

Unit analisa data adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Dalam pengertian yang lain, unit analisis diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan fokus/komponen yang diteliti. Unit analisis ini dilakukan oleh peneliti agar validitas dan reabilitas penelitian dapat terjaga. Dalam penelitian ini unit analisa datanya adalah Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika.

### **1.9.4 Jenis Data**

Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan data primer juga data sekunder dikarenakan data primer digunakan sebagai data terbaru yang akan dibandingkan dengan data sekunder mengenai hasil penelitian yang sama yang diteliti oleh orang lain.

## 1. Data Primer

Arikunto (2006) menyebutkan bahwa data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung.

**Table 1.2**  
**Data Primer Penelitian**

no	Nama Data	Sumber Data	Teknik pengumpulan data
1	Gambaran implementasi pelaksanaan aplikasi E-Lapor DIY	1.Dinas Komunikasi dan Informatika	Wawancara
2	Capaian hasil, manfaat dan dampak pelaksanaan aplikasi E-Lapor DIY	Dinas Komunikasi dan Informatika	Wawancara
3	Sumber daya yang digunakan untuk pelaksanaan implementasi aplikasi E-Lapor DIY	Dinas Komunikasi dan Informatika	Wawancara
4	Faktor pendukung dan penghambat implementasi aplikasi E-Lapor DIY	Dinas Komunikasi dan Informatika	Wawancara

## 2. Data Sekunder

Secara sederhana dapat diartikan sebagai data tertulis yang didapat dari berbagai sumber yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Data sekunder digunakan untuk melengkapi data primer dan untuk keperluan pembahasan.

**Tabel 1.3**  
**Data Sekunder Penelitian**

NO	Nama Data	Sumber
----	-----------	--------

1	Jumlah pengguna atau pengunduh aplikasi E-Lapor DIY	<i>Playstore</i>
2	Dokumen laporan jumlah data yang masuk kedalam aplikasi E-Lapor DIY	Dinas Komunikasi Dan Informatika
3	Dokumen laporan yang sudah dilaksanakan atau terjawab	Dinas Komunikasi Dan Informatika

### 1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang berkaitan dengan judul penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik, teknik yang utama yakni wawancara, adapun observasi, dokumentasi, dan triangulasi data digunakan sebagai teknik pelengkap.

#### a. Wawancara

Menurut Moleong (2016) wawancara merupakan suatu bentuk percakapan yang dilakukan oleh dua pihak untuk mendapatkan informasi tertentu. Pihak yang mengajukan pernyataan disebut *interviewer* (pewawancara) sedangkan pihak yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut disebut *interview* (pihak yang diwawancara). Wawancara dibagi atas dua yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara berupa urutan daftar pertanyaan, sedangkan wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan diluar daftar pertanyaan namun masih dalam konteks penelitian yang dilakukan. Dalam kegiatan wawancara dalam penelitian ini, data dan informasi yang dibutuhkan yaitu terkait penerapan dan pengembangan sistem informasi pelaporan keuangan serta hambatan dalam penerapan

sistem informasi. Pada penelitian ini pihak yang akan diwawancarai adalah kepala Dinas Komunikasi dan Informatika.

#### **b. Dokumentasi**

Menurut Arikunto (2006) mendefinisikan bahwa metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan agenda.

#### **1.9.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini 4 komponen analisis antara lain: yang pertama ada pengumpulan data, kedua reduksi data dan ketiga penyajian data selanjutnya penarikan kesimpulan. Menurut Moelong (2004), “analisis data adalah suatu proses yang mengurutkan antara pola, kategori dan satuan uraian dasar, hal tersebut dapat menemukan tema dan tempat sebagai dirumuskannya hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Beberapa langkah-langkah analisis data Menurut Miles dan Huberman (1992), antara lain:

1. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dan pada pengumpulan data harus menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat sebagai data yang relevan dan menentuka suatu fokus serta pendalaman data pada.
2. Reduksi data, yaitu proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang belum diolah dari lapangan langsung, dan diteruskan pada waktu pengumpulan data, maka demikian dari reduksi data dimulai sejak peneliti telah memfokuskan wilayah penelitian.

3. Penyajian data, yaitu suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh dari berbagai jenis seperti jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel.
4. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap dengan apa yang diteliti langsung di tempat lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat.