

**PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN ONLINE
KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA KECAMATAN LUBUK BAJA)**

SKRIPSI



**Oleh :
Elvidawaty Manurung
131010055**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN ONLINE
KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA KECAMATAN LUBUK BAJA)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :
Elvidawaty Manurung
131010055**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Batam, 03 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,

Elvidawaty Manurung
131010055

**PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN ONLINE
KECAMATAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI PADA KECAMATAN LUBUK BAJA)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Elvidawaty Manurung
131010055**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 03 Februari 2018

Timbul Dompok., S.E., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan bentuk perkembangan jaman, seluruh manusia di muka bumi dipaksa untuk membuka mata pada perubahan teknologi yang sedemikian cepat dan mempengaruhi segala aspek kehidupan termasuk pelayanan publik. Pelayanan publik yang memiliki antrian panjang, lama diminimalisir melalui pemanfaatan *e-government* menjadi lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-government* menawarkan pelayanan publik yang bisa diakses secara 24 jam, kapanpun, dan darimanapun, *e-government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face to face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien baik dari segi waktu maupun biaya. Penelitian ini bertujuan a) untuk mendeskripsikan penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Baja dan b) untuk menganalisis kendala pada penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan di Kecamatan Lubuk Baja membantu masyarakat dalam proses pelayanan, karena dapat diakses melalui alat elektronik lebih singkat waktu, tenaga, dan biaya akan membantu masyarakat khususnya Batam sebagai kota industri yang mana tingkat kesibukan masyarakat lebih tinggi dibanding dengan kota yang bukan industri. Dalam penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan di Kecamatan Lubuk Baja masih terdapat beberapa kendala seperti komunikasi, struktur birokrasi dan sumber daya. Sosialisasi merupakan salah satu bentuk komunikasi, sejauh ini sosialisasi hanya diadakan satu kali. Tidak terbentuknya struktur birokrasi khusus penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan, serta sumber daya yang masih kurang terhadap teknologi.

Kata Kunci: Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan, Pelayanan Publik, Kecamatan, *e-government*

ABSTRACT

Information technology and communication is a form of development of the era, all humans on earth are forced to open the eyes to rapid technological changes and affect all aspects of life including public services. Public services that have long queues, long minimized through the utilization of e-government becomes more oriented to user satisfaction. E-government offers public services that can be accessed 24 hours, anytime, and from anywhere, e-government also allows public services are not done face to face so that services become more efficient both in terms of time and cost. This research aims to a) to describe the application of Subdistrict Online Services in improving public services and b) to analyze the obstacles on the application of Subdistrict Online Services. This research uses descriptive research method with qualitative method. Data collection is done through observation, interview, and documentation. The result of the research shows that Application of Subdistrict Online Service helps the society in service process, because the application that can be accessed through electronic appliance for short time, energy, and cost will help the special society of Batam as industrial city where the level of public activity is higher than the city that is not industry. In the Application of Subdistrict Online Service there are still some obstacles such as communication, bureaucratic structure and resources. Socialization is one form of communication, so far socialization is held only once. No specific bureaucracy structure is specified in the Application of Subdistrict Online Service. And resources are still lacking on technology.

Keywords: Application of Subdistrict Online Service, Public Service, Subdistrict, e-government

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (SI) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.S.I. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si. selaku Kaprodi Administrasi Negara.
3. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan sampai selesainya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Prodi Administrasi Negara yang telah banyak membantu penulis selama menuntut ilmu di Universitas Putera Batam.

5. Bapak/Ibu pegawai Kecamatan Lubuk Baja yang telah mengizinkan peneliti dalam melakukan penelitian di Kecamatan Lubuk Baja.
6. Kedua orang tua tercinta serta keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman dan sahabat-sahabat Prodi Administrasi Negara angkatan 2013, khususnya untuk Fetty Mariana Manurung, Deasy Haryani, Indahwani Butarbutar, Abusman, dan Yopi Candra yang telah memberi dukungan dan membantu saya.
8. Perpustakaan BP Batam yang telah membantu penulis dalam mencari referensi buku untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dengan demikian penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang penulis sebutkan, dan apabila ada yang tidak disebutkan penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, semoga amal dan kebajikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

Batam, Februari 2018

Elvidawaty Manurung

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Fokus Penelitian.....	32
3.3 Sumber Data.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Metode Analisis Data.....	34
3.6 Keabsahan Data.....	35
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.2 Pembahasan.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP
SURAT KETERANGAN PENELITIAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Lubuk Baja	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Laporan Pertahun.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data (<i>interactive model</i>).....	35
Gambar 4.1 Jumlah RW dan RT Menurut Kelurahan di Kecamatan Lubuk Baja Tahun 2016.....	41
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Lubuk Baja 2016.....	40
Gambar 4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Lubuk Baja Tahun 2016	42
Gambar 4.4 Jenis Pelayanan di Kecamatan Lubuk Baja.....	44
Gambar 4.5 Alur Aplikasi Pemohon.....	45
Gambar 4.6 Alur Aplikasi Pemohon.....	46
Gambar 4.7 Alur Aplikasi Pemohon.....	46
Gambar 4.8 Alur Aplikasi Pemohon.....	47
Gambar 4.9 Alur Aplikasi Pemohon.....	48
Gambar 4.10 Alur Aplikasi Pemohon.....	48
Gambar 4.11 Alur Aplikasi Pemohon.....	49
Gambar 4.12 Persyaratan Kartu Pencari Kerja	49
Gambar 4.13 Persyaratan Domisili Usaha	50
Gambar 4.14 Persyaratan Domisili Sekretariat.....	51
Gambar 4.15 Surat Keterangan Catatan Kepolisian	52
Gambar 4.16 TDUP	53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA
LAMPIRAN II DOKUMENTASI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan (Sinambela et al., 2014: 3)

Landasan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah. Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi hak sipil sebagai warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang memuaskan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Pemerintah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab dalam menentukan standar pelayanan, akan tetapi pelayanan publik masih saja menjadi sorotan, hal ini ditandai dengan banyaknya keluhan yang disampaikan melalui media massa, ataupun laporan yang disampaikan masyarakat kepada Ombudsman sebagai lembaga pengawas penyelenggara pelayanan publik oleh penyelenggara negara baik pusat ataupun daerah.



Gambar 1.1
Jumlah Laporan Tahunan
Sumber : www.ombudsman.go.id

Banyaknya pengaduan yang disampaikan menggambarkan betapa masyarakat ingin turut berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tentu saja penyelenggara akan mengetahui apa saja kekurangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan publik. Ketika kelemahan dan kekurangan tersebut sudah bisa diatasi pada akhirnya pelayanan publik yang diberikan akan semakin berkualitas.

Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat.

Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien (Sinambela et al., 2014: 4).

Teknologi informasi dan komunikasi merupakan bentuk perkembangan jaman, seluruh manusia di muka bumi dipaksa untuk membuka mata pada perubahan teknologi yang sedemikian cepat dan mempengaruhi segala aspek kehidupan termasuk pelayanan publik. Hampir semua negara maju di Amerika dan Eropa mengandalkan teknologi komunikasi dan informasi, proses layanan publik dapat diakses oleh seluruh warga negara dengan cepat, dimanapun, sistem layanan tersebut dikenal dengan istilah *e-government*. Hadirnya teknologi informasi dalam paradigma *e-government* dapat memberikan kemudahan serta memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi ataupun komunikasi secara interaktif. Dalam hal ini kualitas dan produktifitas menjadi sangat penting bagi masyarakat. Kemudahan aksesibilitas informasi tanpa ruang dan waktu tersebut dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas serta mengatasi permasalahan pembangunan secara inovatif, karena segala aktivitas birokrasi harus dapat diketahui publik secara luas. Badan publik harus mampu memberikan akses dan menyediakan informasi bagi masyarakat baik diminta ataupun tidak (Mulyadi, 2016: 243).

Penerapan *e-government* tidak membutuhkan penyelenggara negara yang banyak melainkan sedikit tapi handal, memenuhi prinsip efektifitas dan efisiensi dalam menjalankan tugasnya, inilah salah satu tantangan pemerintah daerah saat

ini dan masa mendatang. Pelayanan publik yang memiliki antrian panjang, lama diminimalisir melalui pemanfaatan *e-government* menjadi lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-government* menawarkan pelayanan publik yang bisa diakses secara 24 jam, kapanpun, dan darimanapun, *e-government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face to face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien baik dari segi waktu maupun biaya. Memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik, pemanfaatan *gadget* berupa telepon genggam dapat dioptimalkan melalui adanya aplikasi yang mampu menyentuh masyarakat langsung dalam tiap genggaman.

Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik, layanan publik berbasis *e-government* juga dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah, memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi (Mulyadi, 2016: 244).

E-government mulai diperkenalkan dalam instansi publik menjelang akhir abad ke 20, teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi publik dimulai sejak dikeluarkan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 tentang Telekomunikasi Media dan Informatika yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government*.

Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintahan daerah mendorong terwujudnya *e-government*, yaitu optimalisasi fungsi-fungsi pelayanan publik dan koordinasi inter dan intra badan-badan pemerintahan. *E-government* sebagai inovasi yang berkelanjutan dalam penyediaan pelayanan publik, partisipasi warga negara, dan pemerintahan melalui transformasi hubungan *internal* dan *eksternal* dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet. Melalui pemanfaatan teknologi informasi tersebut, mampu menghadirkan efisiensi dan juga efektivitas dalam penyediaan pelayanan publik serta pemerintahan yang transparan dan akuntabel (Rinaldi & Yuardani, 2015: 104).

Survei yang dilakukan PBB pada tahun 2016 menemukan 193 negara yang telah menempatkan inisiatif *e-government* dan aplikasi teknologi untuk masyarakat dalam rangka meningkatkan efisiensi sektor publik dan melangsingkan struktur pemerintah untuk mendukung pembangunan berkelanjutan. **Indonesia** sebagai negara yang sedang membangun *e-government* berada di **peringkat 116 dari 193 negara**, turun sepuluh peringkat dari tahun 2014 berdasarkan survei yang sama. Negara Asia Tenggara lain, seperti **Malaysia** berada di **peringkat 60**, **Filipina peringkat 71** dan **Brunai Darussalam peringkat 83**. Untuk posisi lima besar berturut-turut diduduki oleh **Inggris, Australia, Republik Korea, Singapura dan Finlandia**.

Pelayanan publik melalui kontak langsung akan sulit dihindari adanya perlakuan khusus yang berdampak pada penyimpangan terhadap ketentuan administrasi, sebagaimana dicontohkan, ketika seorang warga masyarakat yang datang kebetulan adalah keluarga dekat atau orang yang memiliki kedudukan orang yang penting di daerah itu, maka secara otomatis pelayanan publik akan memberikan perlakuan khusus terhadap warga semacam ini, apakah dengan memberikan prioritas untuk dilayani, atau bahkan sampai kepada pengabaian persyaratan yang semestinya harus dipenuhi. Tindakan seperti ini tentunya akan berdampak kepada terciptanya pelayanan yang diskriminatif yang dapat memicu rasa ketidakadilan masyarakat.

Salah satu entitas pemerintahan yang memberikan pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat adalah kecamatan. Sebagai sub sistem pemerintahan di Indonesia, kecamatan mempunyai kedudukan yang cukup strategis dan memainkan peran fungsional dalam praktik pelayanan dan administrasi pemerintahan, pembangunan serta kemasyarakatan. Dengan kata lain kecamatan merupakan ujung tombak dan barometer penyelenggaraan pelayanan publik, serta sebagai etalase penyelenggaraan pemerintah daerah.

Pada tanggal 15 Januari 2010, Kementrian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 pasal 3 mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor pelayanan terpadu kabupaten/kota. Tentunya kecamatan sebagai simpul pelayanan harus berorientasi kepada masyarakat. Melalui *e-government* kecamatan sebagai simpul pelayanan dapat mengoptimalkan pelayanannya, *e-*

government yang mana artinya penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah. Untuk mendukung Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan Visi Misi Walikota dan Wakil Walikota Batam tentang penerapan *e-government*, Badan Komunikasi dan Informatika Kota Batam bersama Kecamatan Lubuk Baja membangun Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan yang dapat digunakan disemua Kecamatan Kota Batam.

Camat Lubuk Baja Herman Rozie, S.STP., M.Si mengatakan, sesuai dengan visi dan misi Walikota dan Wakil Walikota Batam Bapak Rudi dan Bapak Amsakar bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik, bersih, transparan, akuntabel dan mengayomi, dengan melakukan peningkatan peran RT dan RW dalam pelayanan masyarakat maka Kecamatan Lubuk Baja memberikan perubahan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem *online* yang disebut dengan APOK (Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan). Adapun jenis pelayanan *online* ini sampai saat ini terbagi lima yaitu pelayanan kartu pencari kerja, domisilli usaha, domisili sekretariat, surat keterangan catatan kepolisian, tanda daftar usaha pariwisata. Aplikasi yang dapat diakses melalui alat elektronik lebih singkat waktu, tenaga, dan biaya akan membantu masyarakat khususnya Batam sebagai kota industri yang mana tingkat kesibukan masyarakat lebih tinggi dibanding dengan kota yang bukan industri. Namun penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan sebagaimana fungsinya untuk meningkatkan pelayanan administratif tidak akan mudah tercapai jika sumber daya dari penyelenggara pelayanan dan masyarakat masih banyak ditemukan kendala seperti hasil penelitian (Aprilia, Wijaya, & Suryadi, 2014: 134) menunjukkan

bahwa masyarakat yang sudah berumur dengan pendidikan rendah belum biasa menggunakan piranti elektronik, belum ada interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat, dan belum digunakannya *website* pemerintah Kabupaten Jombang sebagai *e-service*. Hasil penelitian (Junaidi, 2015: 181) penggunaan *e-government* masih sebagai sarana pendukung untuk melakukan untuk menyelesaikan proses berkas pelayanan, dikarenakan tingkat sumber daya manusia pegawai belum mencukupi baik dari segi jumlah pegawai yang ada maupun kompetensi sesuai bidang tugas.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Kecamatan Lubuk Baja)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Lubuk Baja ?
- b) Apakah kendala dalam penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan di Kecamatan Lubuk Baja ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik.
- b) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kendala pada penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ditetapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara akademis maupun praktis, adapun manfaat sederhana yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a) Manfaat akademis, melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi terhadap administrasi publik, khususnya penerapan *e-government* dan pelayanan publik yang berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik.
- b) Manfaat praktis, bagi instansi kecamatan: melalui penelitian ini diharapkan akan lebih meningkatkan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggara.

Manfaat bagi masyarakat: melalui penelitian ini diharapkan memberi pengetahuan tentang Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan baik itu mengenai prosedur pengguna dan manfaat penggunaan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Pelayanan publik adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mukarom, 2015: 41).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Mulyadi, 2016: 212).

Pelayanan publik adalah sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan publik atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Rochmah, 2013: 23).

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari dengan kehidupan manusia (Sinambela et al., 2014: 3).

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhan sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat Lonsdale (Mulyadi, 2016: 189).

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif di mata warga masyarakat (Mulyadi, 2016: 191).

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara berdasarkan peraturan yang berlaku.

2.1.2 Prinsip-prinsip pelayanan publik

Dalam pelayanan publik, ada asas-asas yang digunakan agar penyelenggara pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Asas-asas tersebut adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik. Bersifat umum karena asas ini secara langsung menyentuh hakekat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintahan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan/atau tugas pelaksanaan pemerintah peraturan perundang-undangan. Bersifat adaptif, karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum di bidang pelayanan (Mulyadi, 2016: 193).

2.1.3 Dimensi Pelayanan publik

Zeithaml (Mukarom & Laksana, 2015: 109) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

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

2.1.4 Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto (Mukarom & Laksana, 2015: 109) ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Empati dengan masyarakat. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur dirancang sependek mungkin agar konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian, tidak ada duplikasi tugas dan kekosongan tugas.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan masyarakat. Hak dan kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi masyarakat harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektifitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.1.5 *E-government*

Secara konseptual, konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik, seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer. Bank dunia menyebutkan *e-government* mengarahkan untuk penggunaan teknologi internet oleh semua instansi pemerintahan yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintahan.

Pemanfaatan teknologi informasi & komunikasi mampu menjadi media komunikasi tersebut dengan cepat. *E-government* adalah salah satu cara untuk menjalankan fungsi pemerintah dengan memanfaatkan berbagai perangkat TIK, sebagaimana yang diutarakan oleh Kushcu dan Kuschu (Mulyadi, 2016: 215) sebagai berikut *e-government effort aim to benefit from the use of most innovative forms of information technologies, particularly web-based internet applicatons, In improving governments fundamental function* (upaya e-government bertujuan untuk memanfaatkan pengguna teknologi informasi yang paling inovatif, khususnya aplikasi internet berbasis *web* dalam meningkatkan fungsi dasar pemerintahan). Penggunaann *e-goverment* ini setidaknya mampu mengubah pola interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan yang semula berorientasi pada antrian di depan meja pegawai birokrasi dan tergantung pada jam kerja berubah menjadi layanan *online* yang dapat diakses *website* pemerintahan melalui komputer yang terhubung ke internet, selama 24 jam sehari. Sehingga muncul istilah *don't stay inline get online* Holmes (Mulyadi, 2016: 215).

Konsep *e-government* bukanlah sebuah obat atau jalan pintas menuju pada perbaikan atau pertumbuhan ekonomi yang signifikan secara cepat atau pencapaian efisiensi kinerja pemerintahan yang bersih dan transparan, *e-government* adalah sarana atau alat menuju kepada objektif tersebut. *E-government* tidaklah dapat dibangun dan diterapkan hanya dengan sekedar menyusun peraturan atau kebijakan dari pemerintah atau pimpinan negara semata, namun memerlukan proses kerja keras yang diawali dengan perubahan paradigma

yang bermuara pada perekayasaan ulang proses yang terjadi di pemerintahan (Indrajit, 2016: 2).

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 penerapan *e-government* untuk mencapai empat tujuan, yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terdapat strategi *e-government* yang perlu dilaksanakan melalui enam strategi, yaitu:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.

2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Menurut Nugroho (Aprianty, 2016: 1594) tahapan perkembangan penerapan *e-government* di Indonesia, dibagi menjadi empat:

1. *Web presence*, yaitu memunculkan *website* daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah.
2. *Interaction*, yaitu *web* daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas *download* dan komunikasi *e-mail* dalam *website* pemerintah.
3. *Transaction*, yaitu *website* daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.

4. *Transformation*, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JKF School of Government (Aprianty, 2016: 1594), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support* (dukungan), elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *e-government* dapat diterapkan.
2. *Capacity* (kemampuan), elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan.
3. *Value* (nilai), elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan.

2.1.6 Kendala dalam Penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan

Menurut Edward III (Tahir, 2015: 61), mengatakan bahwa di dalam pendekatan studi implementasi kebijakan pernyataan abstraknya dimulai dari bagaimana pra kondisi untuk suksesnya kebijakan publik dan kedua adalah apa

hambatan utama dari kesuksesan kebijakan publik. Edward menawarkan dan mempertimbangkan empat faktor dalam mengimplementasikan kebijakan publik,

1. Komunikasi (*communication*)

Edward III (Tahir, 2015: 62) menegaskan: implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif, maka yang harus bertanggung jawab terhadap implementasinya sebuah kebijakan harus mengetahui apa yang harus dilakukannya. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat, dan konsisten kepada orang-orang yang mampu.

Faktor komunikasi menunjukkan peranan sebagai acuan agar pelaksana kebijakan mengetahui persis apa yang akan mereka kerjakan. Ini berarti bahwa komunikasi juga dapat dinyatakan dengan perintah dari atasan terhadap pelaksana-pelaksana kebijakan sehingga penerapan kebijakan tidak keluar dari sasaran yang dikehendaki. Dengan demikian, komunikasi tersebut harus dinyatakan dengan jelas, tepat, dan konsisten. Salah satu syarat utama agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif adalah mengetahui apa yang harus dilakukan (Tahir, 2015: 63).

2. Sumber daya (*Resources*)

Menurut Edward III (Tahir, 2015: 66) menjelaskan bahwa sumber daya yang penting meliputi staf dalam ukuran yang tepat dengan keahlian yang diperlukan. Informasi yang cukup dan relevan tentang cara untuk mengimplementasikan kebijakan dan dalam penyesuaian lainnya yang terlibat di dalam implementasi, kewenangan untuk meyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan semuanya sebagaimana dimaksudkan, dan berbagai fasilitas (termasuk

bangunan, peralatan, tanah dan persediaan) di dalamnya atau dengan memberikan pelayanan.

Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Berkaitan dengan sumber daya manusia yang mempengaruhi proses implementasi suatu kebijakan, Mazmanian dan Sabatier (Tahir, 2015: 67) membuat kategorisasi bahwa implementasi kebijakan dipahami melalui tiga perspektif yang berbeda, yaitu pembuat kebijakan, pejabat pelaksana di lapangan dan aktor individu selaku kelompok target.

3. Faktor Sikap Pelaksana (*disposition*)

Edward III (Tahir, 2015: 68) menegaskan sikap pelaksana merupakan faktor penting dalam pendekatan mengenai studi implementasi kebijakan publik. Jika implementasi kebijakan diharapkan berlangsung efektif, para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya tetapi mereka juga harus mempunyai keinginan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Kebanyakan para pelaksana menggunakan otoritas dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan.

Para pelaksana menggunakan otoritasnya tergantung dari disposisi mereka mengacu kepada kebijakan-kebijakan tersebut, namun pada akhirnya sikap

merekalah yang mempengaruhi cara pandang mereka terhadap kebijakan tersebut dan bagaimana mereka melihat kebijakan akan berdampak kepada kepentingan perorangan dan organisasi mereka. Para pelaksana tidak selalu melaksanakan kebijakan sering berhadapan dengan tugas-tugas untuk memanipulasi atau bekerja dalam lingkungan disposisi para pelaksananya atau bahkan membatasi otoritasnya (Tahir, 2015: 70).

4. Faktor stuktur birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Edward III (Tahir, 2015: 70) menjelaskan, meskipun sumber daya untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi dan para pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan serta bersedia melaksanakannya, implementasi kebijakan masih terhambat oleh efisiensi struktur birokrasi. Sebagai administrator kebijakan unit organisasi, mereka membangun standard prosedur operasional untuk menangani tugas rutin sebagaimana biasanya mereka tangani. Para pelaksana kebijakan akan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai keinginan dan sumber daya untuk melakukan kebijakan, tetapi mereka akan tetap dihambat proses implementasinya oleh struktur organisasi yang mereka layani.

2.1.7 Kecamatan di Indonesia

Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota. Camat adalah perangkat daerah Kabupaten/daerah Kota bukan sebagai kepala wilayah. Camat diangkat oleh Bupati atau Walikota atas usul sekretaris daerah. Camat bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota. Camat

menerima pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani urusan otonomi daerah.

Disamping menangani urusan-urusan otonomi daerah camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi (Nurcholis et al., 2014: 5.25) sebagai berikut:

- 1) Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- 2) Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.
- 3) Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundangan.
- 4) Mengoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- 5) Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.
- 6) Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan kelurahan.
- 7) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penelitian ini adalah:

1. Menurut penelitian yang dilakukan Diah Rachma Aprianty yang berjudul “Penerapan Kebijakan *e-government* dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”. ISSN 2477-

2458, Volume 4 Nomor 4, 2016: 1589-1602, yang dipublikasikan pada e-Journal Ilmu Pemerintahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda dilihat dari tiga indikator, yaitu: 1) *support*, 2) *capacity* (sumber daya di Kecamatan Sambutan), 3) *value*. Di dalam proses pelaksanaan kebijakan *e-government* di Kecamatan Sambutan terdapat kendala-kendala yang dihadapi yaitu, terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai.

2. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Junaidi yang berjudul “Implementasi Elektronik Government untuk penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan”. ISSN 2407-6884, Volume 5, Nomor 1, 2015: 1-15, yang dipublikasikan pada Jurnal Online Unitri. Hasil penelitian menunjukkan teknologi informasi dan komunikasi yang dipublikasikan dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah dengan menggunakan sistem SIAK secara *online* sejak tahun 2007 dan program nasional e-KTP sejak tahun 2011 pada perangkat lunaknya. Manfaat yang diperoleh dari implementasi *e-government* untuk pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan menjadi lebih cepat dan murah bahkan gratis serta aksesnya terjangkau sehingga lebih efisien. Pengguna *e-government* masih sebatas sarana pendukung untuk kependudukan yang dilaksanakan perlu untuk mendapat informasi dalam

rangka upaya perbaikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara tepat, dan adaptasi, dan responsifitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Keamanan data kependudukan diperoleh melalui pembatasan hak akses kedalam aplikasi SIAK dan e-KTP. Faktor yang menjadi pendukung adalah komitmen pimpinan, anggaran, kebijakan, sedangkan faktor penghambat yaitu keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan masih rendahnya kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan.

3. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aidi Rachman yang berjudul “Penerapan E-government dalam Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur”. ISSN 0000-0000, Volume 3, Nomor 1, 2015: 1-18, yang dipublikasikan pada e-Journal Administrasi Negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur dapat dikatakan belum berjalan secara optimal hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu masih belum memadainya sumber daya manusia yang dimiliki terkait pengadaan IT, baik secara kuantitas maupun kualitas sehingga berdampak pada tidak optimalnya pengembangan dan peningkatan pada *hardware* dan *software* yang menjadikan aspek layanan publik tidak berjalan secara efektif dan efisien. Walaupun memiliki infrastruktur yang cukup memadai untuk menerapkan pelayanan publik berbasis *e-government*. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Propinsi Kalimantan Timur dalam

penerapan *e-government* dalam pelayanan publik yaitu: minimnya SDM yang handal dibidang IT, gangguan virus terhadap *software*, penggunaan beberapa aplikasi program yang tidak original serta kelemahan konten *website* berbahasa Inggris.

4. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Santy Nurina Aprilia, Andy Fetta Wijaya, Suryadi yang berjudul “Efektivitas Website Sebagai Media *e-government* dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (studi pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)”. ISSN 1411-0199, Volume 17, Nomor 3, 2014: 1-10, yang dipublikasikan pada Jurnal Sosial dan Humaniora. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media penyampaian informasi, namun sebagai media layanan elektronik (*e-service*) belum efektif, dengan faktor pendukung makin berkembangnya teknologi informasi sehingga semakin mudah internet di akses, makin banyak masyarakat yang aktif dengan tingkat pendidikan lebih baik, namun kendala yang dihadapi yaitu masyarakat yang sudah berumur dengan pendidikan rendah belum biasa menggunakan peranti elektronik, belum ada interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat.
5. Menurut penelitian yang dilakukan Nurjati Widodo 235 yang berjudul “Pengembangan *e-government* di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang)”. ISSN 2301-2698, Volume 2, Nomor 4, 2016: 227-235 yang dipublikasikan pada Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. Pengembangan *e-government*

melalui penerapan Program Anugerah Inovasi dan Komunikasi Informasi Digital (AIKID) dalam rangka mewujudkan *smart city* diukur dengan menggunakan indikator efektivitas dapat dikatakan cukup efektif, hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya di setiap indikator, setelah program ini berjalan, di tahun kedua mengalami peningkatan di setiap situs layanan SKPD. Pelayanan yang terdapat pada setiap situs juga sudah dapat memudahkan masyarakat, sehingga tidak perlu berbelit-belit dan memakan waktu yang lama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

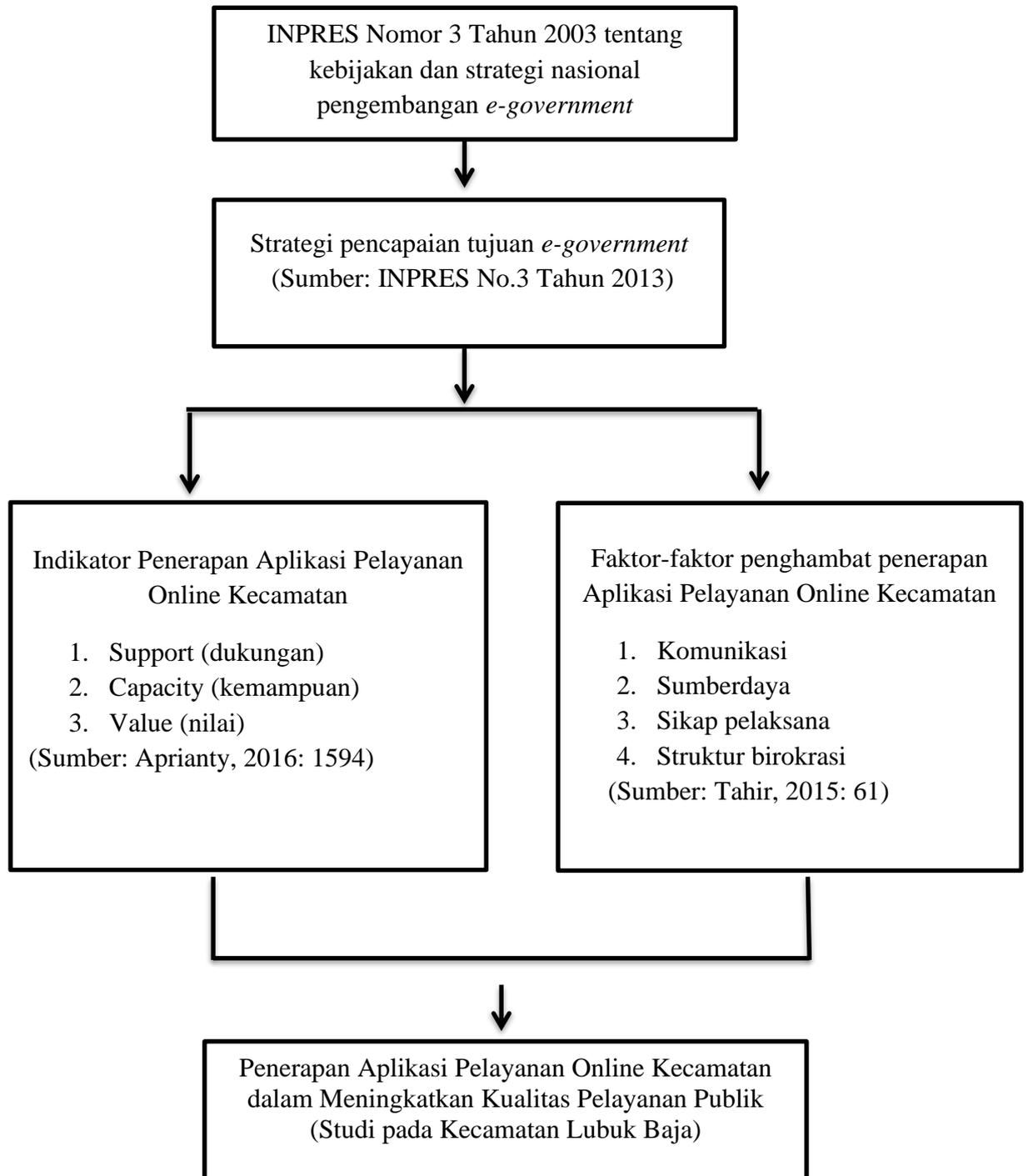
6. Menurut penelitian yang dilakukan Hasymi Rinaldi dan Ade M. Yuardani, yang berjudul “Analisis Peluang Transformasi e-government menjadi e-democracy melalui Website Resmi Pemerintahan Daerah”. ISSN: 2303-2499, Vol. 31, Nomor 1, 2015: 103-112 yang dipublikasikan pada Mimbar. Keberadaan *e-domocracy* sangat memungkinkan terjadi di banyak tempat mengingat beberapa fenomena yang muncul yaitu semakin aksesibel dan familarnya masyarakat terhadap penggunaan internet, terbitnya Undang Undang No. 14/2008 yang memaksa badan publik untuk berbagi informasi publik, dan munculnya banyak *website* resmi pemerintahan sebagai sarana distribusi informasi dan interaksi. Permasalahannya, *e-domocracy* tidak secara otomatis hadir ketika keberadaan masyarakat untuk terlibat dalam pembangunan diabaikan. Artikel ini berupaya melihat peluang transformasi dari *e-government* pada kalbarprov.go.id menjadi *e-democracy* dengan melihat kemampuan

website tersebut menjadi stimulan bagi masyarakat untuk terlibat aktif dalam pembangunan dan pemerintahan.

7. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jerry Fishenden dan Mark Thompson yang berjudul “Digital Government, Open Architecture, and Innovation: Why Public Sector IT Will Never Be the Same Again”. DOI: 10.1093/jopart/mus022. Vol.23, Nomor 4, 2013: 977-1004 yang dipublikasikan pada *Journal of Public Administration Research and Theory*. Artikel ini berpendapat bahwa masa depan pelayanan publik akan dibentuk oleh evolusi global, internet, dan digital dengan dua teknik khas dan fitur komersial. Pertama, penggunaan standard terbuka dan arsitektur yang standarnya terpisah dari aplikasi pendukung akan memungkinkan pemerintah menjadi vendor teknologi. Membebaskan dari ketergantungan pada pemilik sistem. Kedua, seiring waktu, standard terbuka dan pilihan pasar yang meningkat akan mendorong inovasi dan konvergensi progresif pada layanan publik utilitas “standard” yang lebih murah.
8. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kyu-Nahm Jun dan Christopher Weare yang berjudul “Institutional Motivations in the Adoption of Innovation: The Case of E-Government”. DOI: 10.1093/jopart/muq020. Vol.21, Nomor 3, 2010: 495-519 yang dipublikasikan pada *Journal of Public Administration Research and Theory*. Artikel ini membahas motivasi kelembagaan yang didasari inovasi. Meski perhatian untuk motivasi berperan dalam teori inovasi, fenomena tersebut digantikan secara empiris. Pemahaman yang jelas tentang kepentingan *relative*

berbeda motivasi institusional dapat menerangkan mengapa organisasi publik mengadopsi inovasi strategi dan program sering gagal untuk meniru manfaat implementasi sebelumnya. Mengacu pada teori organisasi dan politik untuk mengidentifikasi dinamika yang berbeda-beda. Motivasi organisasi berkaitan dengan masalah efisiensi, pengelolaan politik internal birokrasi dan eksternal. Temuan kami menunjukkan bahwa temuan kami berorientasi eksternal tampak lebih berpengaruh daripada faktor internal seperti politik birokrasi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam jangka panjang, evolusi *e-government* dapat membuat pemerintah daerah lebih responsif terhadap pengaruh eksternal.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penelitian, langkah-langkah yang akan diambil bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan relevan, serta memperoleh informasi yang lengkap sesuai dengan tujuan penelitian. Maka, peneliti harus memahami terlebih dahulu dasar-dasar yang menjadi tumpuan berfikir dalam menggunakan metode penelitian. Jenis penelitian yang dirasa tepat untuk penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif permasalahan yang dibawa oleh peneliti masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki lapangan atau konteks sosial. Peneliti memilih penelitian deskriptif ini karena peneliti dapat menggambarkan dan menganalisis apa yang peneliti pikirkan.

Peneliti kualitatif harus bersifat “*perspektif emic*” artinya memperoleh data bukan sebagaimana seharusnya, bukan berdasarkan apa yang dipikirkan oleh peneliti tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan, yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh partisipasi /sumber data. Penelitian dengan pendekatan kualitatif berupaya mengembangkan ranah penelitian dengan terus menerus memperluas pertanyaan penelitian, dan bahkan memunculkan pemikiran danah hipotesis baru dan isu baru bagi penelitian terkait berikutnya.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam pandangan penelitian kualitatif, gejala itu bersifat holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan variabel penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

Dalam penelitian kualitatif, ada yang disebut dengan batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus yang berisi pokok masalah (Sugiyono, 2014: 207). Apabila tidak dibatasi dimungkinkan akan terjebak pada melimpahnya volume data yang diperoleh dilapangan. Selain itu fokus penelitian sangat penting untuk dijadikan sebagai sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah peneliti hanya meneliti “Penerapan Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Kecamatan Lubuk Baja)”.

3.3 Sumber Data

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder, yaitu sebagai berikut oleh (Sugiyono, 2014: 225):

- a. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Peneliti mendapatkan data primer dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan menggali informasi dari

- b. beberapa pihak pemerintah sebagai pihak pelaksana yaitu Bapak Herman Rozie selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Lubuk Baja, Ibu Mariani selaku Kepala Seksi Pelayanan dan masyarakat yaitu Bapak Halim, Ibu Lina dan Ibu Maya sebagai pihak pengguna.
- c. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Peneliti mendapatkan data sekunder dari buku yang berkaitan dengan penelitian, jurnal, serta *website* resmi Kecamatan Lubuk Baja

3.4 Teknik Pengumpulan Data

(Gunawan, 2013: 141) secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu :

- a. Observasi. Peneliti melakukan observasi dengan secara langsung datang ke Kecamatan Lubuk Baja dan langsung mengamati tentang proses jalannya pelayanan.
- b. Wawancara/interview. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara kepada Herman Rozie selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Lubuk Baja, Ibu Mariani selaku Kepala Seksi Pelayanan, Bapak Halim, Ibu Lina dan Ibu Maya selaku masyarakat yang berada di Kecamatan Lubuk Baja.

- c. Dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Sebagai bahan tambahan buat peneliti, peneliti menggunakan penelitian terdahulu atau jurnal dan buku-buku yang mendukung penelitian.

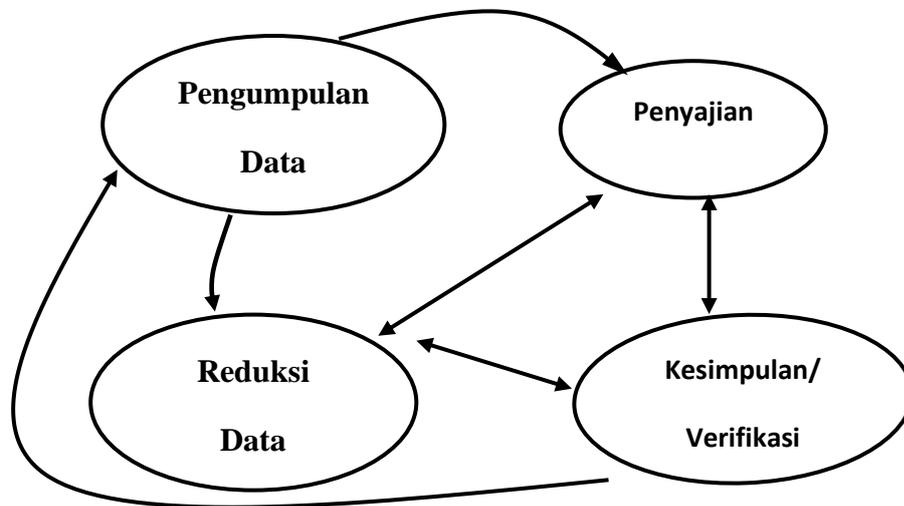
3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dan mengikuti konsep Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014: 246) yang dikenal dengan model interaktif. Analisis data dilakukan dengan prosedur ataupun melalui beberapa tahap sebagai berikut :

- a. Reduksi Data. Data yang diperoleh di lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Peneliti mendapat data langsung melalui wawancara, kemudian hasil wawancara dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok.
- b. Penyajian Data. Ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Data yang sudah dirangkum, kemudian di organisasikan ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan sosok yang lebih utuh.
- c. Penarikan Kesimpulan/*Verifikasi*. yaitu melakukan verifikasi data secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pertumbuhan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu

dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan. Kemudian peneliti menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.

Komponen-komponen analisis data tersebut diatas oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014: 247) disebut sebagai “model Interaktif” yang digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1
Komponen dalam Analisis Data (*interactive model*)

3.6 Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas)(Sugiyono, 2014: 270).

1. Uji kredibilitas, dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*.
2. Pengujian *transferability*, untuk dapat memahami hasil penelitian harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi lebih jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut di tempat lain.
3. Pengujian *dependability*, dilakukan dengan melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.
4. Pengujian *confirmability*, berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standard *confirmability*.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Jl. Bunga Raya No.03, Baloi Indah, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444, Indonesia. Selanjutnya untuk memperkaya data kualitatif dalam penelitian ini, maka penetapan situs dalam penelitian ini didasarkan atas situasi dan suasana atau keadaan dalam

pengumpulan data yang dimulai dari Kecamatan Lubuk Baja. Dengan situs penelitian yang ditetapkan tersebut maka dapat diperoleh informasi dan data yang lengkap berkaitan dengan fokus penelitian ini. Alasan peneliti melakukan penelitian di kecamatan Lubuk Baja, karena Kecamatan Lubuk Baja sebagai salah satu Kecamatan di Kota Batam yang melakukan penerapan *e-government* melalui aplikasi Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan dan merupakan Kecamatan yang pertama sekali melaunching sistem Aplikasi Pelayanan Online Kecamatan.

Jadwal kegiatan penelitian di lakukan mulai Oktober 2017 sampai dengan bulan Februari 2018.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan																
	Oktober 2017				November 2017				Desember 2017				Januari 2018				Februari 2018
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Studi pustaka	■	■															
Penyusunan proposal			■	■	■	■											
Pengumpulan data							■	■	■	■	■						
Pengolahan data											■	■	■	■			
Analisis data													■	■	■	■	
Penyusunan laporan															■	■	■