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 penyelengara 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. Pelayanann yang baik sedapat mungkin harus menghidarkan 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, particulary 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 sistematik melalui tahapan-tahapan yang realistik 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 meyediakan 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)*

Edwad 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 kebijakaan 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 *(Resourches)*

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 fasiltas (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 *(dispotition)*

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 sebagaian kewenagan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani urusan otonomi daerah.

Disamping menangani urusan-urusan otonomi deerah 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 penyelanggaran 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 kelurahaan.

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 sehinggga 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 terpenenuhinya 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.

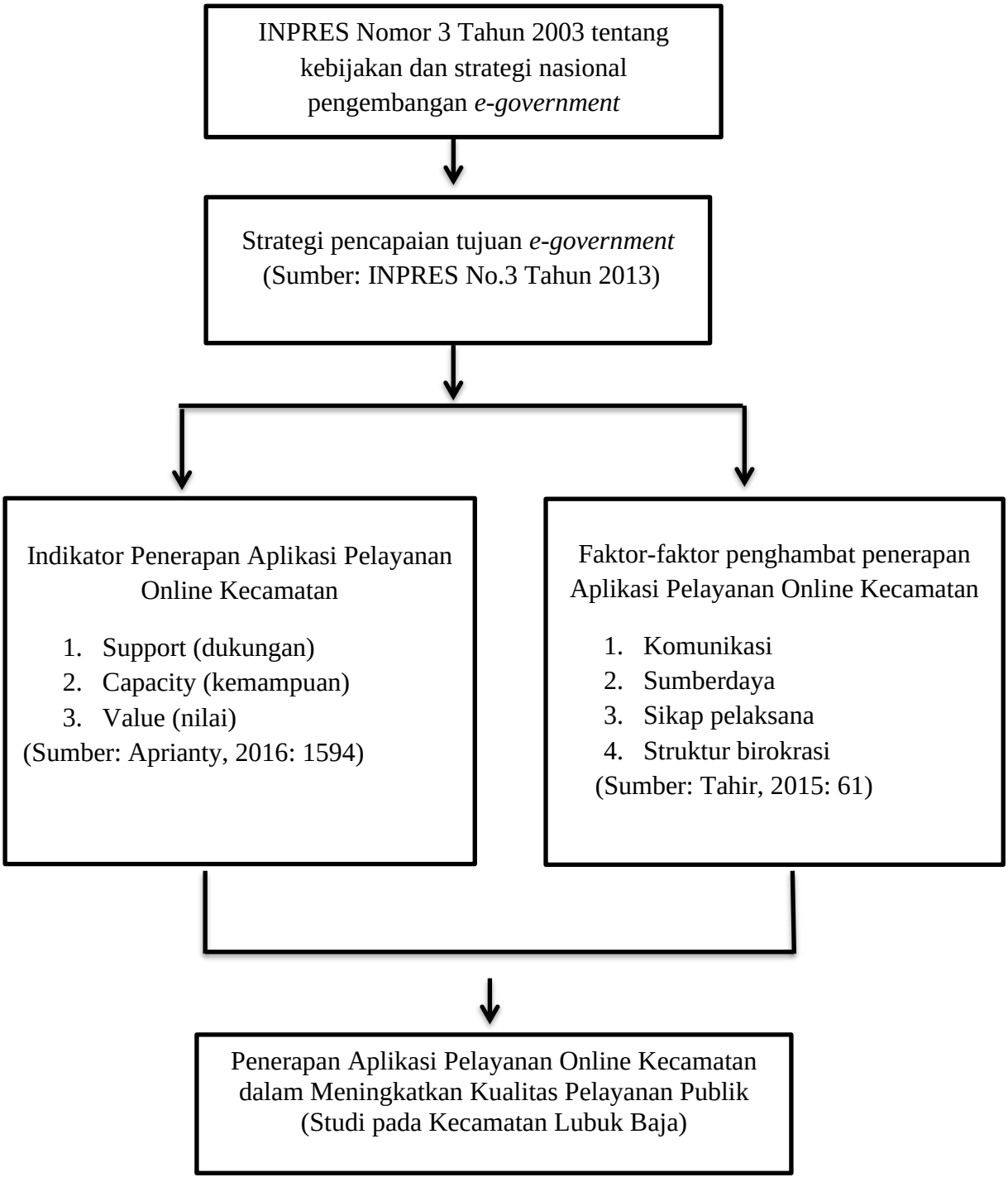
6. Menurut penelitian yang dilakukan Hasymi Rinaldi dan Ade M. Yuardani, yang berjudul "Analisis Peluang Transformasi e-government menjadi e-democracy melalui Website Resmi Pemerintahan Daerah". ISSN: 2303-2499, Vol. 31, Nomor 1, 2015: 103-112 yang dipublikasikan pada Mimbar. Keberadaan *e-domocracy* sangat memungkinkan terjadi di banyak tempa mengingat beberapa fenomena yang muncul yaitu semakin aksesibel dan familiarnya 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 Christoper 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 poiltik 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