

**Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik *E-government* di
Kantor Kelurahan Pondok Pinang**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi
Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan**



Disusun Oleh :

Nadya Rahmatil Wahidah

1601085084

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik E-government di Kantor Kelurahan Pondok Pinang

Nama : Nadya Rahmatil Wahidah

NIM : 1601085084

Setelah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi dan direvisi sesuai saran penguji.

Program Studi : Pendidikan Ekonomi/ Bidang Keahlian Administrasi Perkantoran

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas : Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 Agustus 2020

Tim Penguji

Nama Jelas

Ketua : Drs. H. M. Jamil Latief, MM, M.Pd

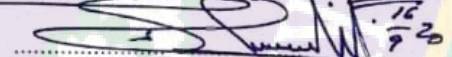
Sekretaris : Dr. Hj. Onny Fitriana Sitorus, M.Pd

Pembimbing : Dra. Hj. Sri Giyanti, MM

Penguji I : Dr. H. Syuaiban Muhamad M.Si

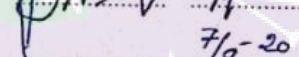
Penguji II : Dr. Hj. Ihsana El Khuluqo, M.Pd

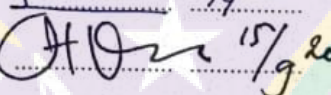
Tanda Tangan Tanggal

 16/9/20

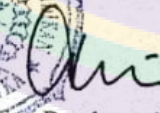
 16/9/20

 19/08/20

 7/9-20

 15/9/20



Disahkan oleh
Dekan

Dr. Desvian Bandarsyah, M.Pd
NIDN 03.1712.6903

ABSTRAK

Nadya Rahmatil Wahidah: 1601085085 “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik *E-Government* di Kelurahan Pondok Pinang”. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka, 2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengetahui bagaimana implementasi yang diterapkan pada pelayanan *e-government* yang ada di Kantor kelurahan Pondok Pinang. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui prosedur dan SOP yang diterapkan, proses penerapan bagaimana, kualitas pelayanannya, dan *feedback*/tanggapan masyarakat terhadap adanya layanan *e-government* ini

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini dengan pendekatan secara kualitatif dan pemecahan masalah secara deduktif, yaitu dengan cara menuliskan topik-topik pembahasan yang digambarkan secara umum kemudian ditarik sebuah kesimpulan secara khusus.

Hasil pembahasan menjelaskan bahwa proses pelayanan *e-government* yang diterapkan di kantor kelurahan pondok pinang sudah efektif dan sudah berjalan dengan lancar. Yang dimana proses nya itu sudah sesuai dengan SOP dari pemerintah pusat, karena sebelum web/aplikasi itu di launching, ada uji coba dulu yang dilakukan oleh kantor pusat dengan stakeholdernya. Proses dalam menggunakan web/aplikasi ini pun efektif, masyarakat tinggal mengajukan dari rumah melalui web yang tersedia, lalu diproses oleh kelurahan, dan nanti masyarakat tinggal mengambil outputnya itu ke kantor kelurahan.

Kata Kunci : Implementasi *E-government*, Proses, *Feedback*

ABSTRACT

Nadya Rahmatil Wahidah: 1601085085 *"Implementation of E-Government Public Service Policies in Pondok Pinang Village"*. Essay. Jakarta: Economic Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education, Prof. Muhammadiyah University. DR. Hamka, 2020

This study aims to identify and find out how the implementation is applied to e-government services in the Pondok Pinang village office. This study also aims to determine the procedures and SOPs applied, the process of implementing how, the quality of service, and feedback / community responses to the existence of this e-government service.

The research method used in this thesis is a qualitative approach and deductive problem solving, namely by writing the discussion topics that are described in general and then drawing a specific conclusion..

The results of the discussion explain that the e-government service process implemented in the Pondok Pinang urban village office has been effective and has been running smoothly. Where the process is in accordance with the SOP of the central government, because before the web / application was launched, there was a trial conducted by the head office with its stakeholders. The process of using this web / application is also effective, people only need to apply from their home via the available web, then it is processed by the urban village, and later the community just takes the output to the village office.

Keywords: *E-government Implementation, Process, Feedback*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
ABSTRAK	iv
ABSTACT	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Dan Sub Fokus Penelitian.....	6
C. Pertanyaan Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Deskripsi konseptual fokus dan sub fokus penelitian.....	10
1. Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	10
a. Definisi Pelayanan Publik	10
b. Jenis Pelayanan Publik	13
c. Asas Pelayanan Publik	15
d. Pola Penyelenggara Pelayanan Publik	15
e. Definisi Pelaynan E-government.....	16
f. Ragam E-Government	21

2. Sub Fokus Pelayanan E-government	24
a. Prosedur	24
b. Proses Penerapan	28
c. Kualitas Pelayanan	34
d. Feedback	36
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Alur Penelitian	42
B. Tempat dan waktu Penelitian	44
C. Latar Penelitian	46
D. Metode Dan Prosedur Penelitian	46
E. Peran Peneliti	48
F. Data Dan Sumber Data	49
G. Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data	51
H. Teknik Analisis Data	56
I. Pemeriksaan Keabsahan Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	63
1. Deskripsi Wilayah	63
2. Logo PTSP	64
3. Visi Dan Misi Perusahaan	64
4. Struktur Organisasi kelurahan Pondok Pinang	68
5. Kedudukan Tugas dan Fungsi Kelurahan	68
B. Prosedur Memasuki Setting Lapangan	82
C. Temuan Penelitian	82
1. Prosedur	85
2. Proses Penerapan	95
3. Kualitas Pelayanan	107
4. Feedback	111

D. Pembahasan.....	112
1. Prosedur.....	114
2. Proses Penerapan.....	116
3. Kualitas pelayanan.....	128
4. Feedback.....	120
BAB V KESIMPULAN	122
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran	123
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN-LAMPIRAN	126
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	216

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi pemerintah, selain fungsi pengaturan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan. Oleh karena itu, tentunya dalam praktik penyelenggaraan layanan publik harus dikelola secara baik dan benar agar dapat memberikan suatu pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Namun terkadang bahkan sering, harapan terhadap peran atau fungsi tersebut mengalami ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyelenggara layanan publik.

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Teknologi informasi dan komunikasi menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global dan transparansi. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang *good governance* salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-government*.

Departemen Pekerjaan Umum juga memandang perlu untuk segera memiliki *e-strategy* dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung aktivitas-aktivitas pemerintahan yang meliputi aktivitas internal departemen maupun di luar departemen. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: *Government to Citizen*, *Government to Business Enterprises*, dan *inter-agency relationship*. Pengembangan *e-government* di lingkungan instansional pemerintah, saat ini merupakan salah satu tuntutan yang harus dipenuhi dalam rangka menciptakan media informasi dan komunikasi birokrasi pemerintah yang transparan dan bersifat global kepada publik. *E-Government* juga tidak hanya menjadi tanggung jawab dari pemerintah saja. Masyarakat umum dapat membantu pemerintah dalam hal mengumpulkan data dan mengorganisirnya (atau bahkan ikut serta dalam mengonline-kannya).

Tenaga teknis yang handal dapat membantu pemerintah setempat dalam setup server dan access point di berbagai tempat. Selama ini pemerintah menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi

yang kaku. Sistem dan proses kerja semacam itu tidak mungkin menjawab perubahan yang kompleks dan dinamis, dan perlu ditanggapi secara cepat. Oleh karena itu di masa mendatang pemerintah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional. Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang.

Untuk memberikan kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Pemerintah juga harus melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta, organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*).

Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Dengan demikian pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Melalui proses transformasi tersebut, Pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi

pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk itu dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau unit pemerintahan agar proses transformasi menuju *e-government* dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jakarta Smart City atau dalam bahasa umum dikenal dengan istilah *E-Government* adalah suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan system yang efektif, efisien dan transparan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem teknologi informasi. Sistem ini telah berkembang sejak awal tahun 1980 di negara – negara maju seperti eropa dan jepang. Sedangkan untuk Indonesia baru masuk diawal tahun 2000-an.

Konsep Jakarta smart city dibuat berdasarkan 5 pilar yakni *smart governance* (pemerintahan transparan, informative, dan responsive), *smart people* (peningkatan kualitas sumber daya manusia dan fasilitas hidup layak), *smart living* (mewujudkan kota sehat dan layak huni), *smart economy* (menumbuhkan produktivitas dengan kewirausahaan dan semangat inovasi), dan *smart environment* (manajemen sumber daya alam ramah lingkungan).

Dengan menggunakan teknologi informasi, sistem ini bertujuan memaksimalkan layanan publik dan memberikan solusi beragam masalah ibu kota. Sistem ini dibuat transparan dan kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta dengan memanfaatkan teknologi.

Masyarakat bisa melaporkan beragam hal melalui Jaki (Jakarta Kini), setiap laporan masyarakat berupa tulisan dan foto yang dipetakan secara digital. Aplikasi serupa media sosial mulai dari kemacetan, banjir, jalan rusak, penumpukan sampah, hingga ketersediaan tempat tidur di Rumah Sakit. Untuk permohonan perizinan/non perizinan ada website Jakevo.go.id dan pelayanan.jakarta.go.id. dibuat terintegrasi dengan *website* yaitu laman smartcity.Jakarta.go.id dan aplikasi. diwajibkan terpasang diponsel Aparat Pemrov DKI Jakarta, khususnya di kelurahan dan kecamatan.

Dari semua layanan aplikasi yang ada dalam program Jakarta smart city, peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan/implementasi yang dilakukan di salahsatu kelurahan yang telah menjalankan layanan *e-government* pada kelurahan, yaitu kelurahan Pondok Pinang di kecamatan kebayoran lama, kota Jakarta selatan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mewujudkan program Jakarta smart city.

Berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Penelitian ini dilakukan karena tuntutan masyarakat yang sangat besar dalam penyediaan pelayanan yang memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menjawab kebutuhan tersebut pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut dengan *e-Government*. E-Kelurahan merupakan salah satu jenis pelayanan eletronik (*e-Service*) di bidang pelayanan Publik Kota bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus permasalahan Bagaimana implementasi *e-Service* pada program e-Kelurahan dana apa hambatanya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa

implementasi program e-Service melalui e-Kelurahan belum berhasil. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hambatan yang menghambat efektifitas dan efisiensi pelaksanaan program e-Kelurahan. Pemerintah Kota Bandung diharapkan segera menyediakan tenaga pelaksana profesional atau dengan diadakannya pelatihan bagi aparat kewilayahan dalam penggunaan aplikasi agar lebih efektif dan efisien. (Buchari, 2016)

Permasalahan yang ada dalam implementasi pelayanan e-government pada kelurahan di kantor kelurahan yaitu adanya kendala dalam mempublikasikan layanan e-government ini kepada masyarakat, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan ini sehingga masyarakat menggunakan jasa pihak ketiga.

Berdasarkan penjelasan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti pelayanan E-government kelurahan di Kelurahan Pondok Pinang, kecamatan Kebayoran Lama terhadap publik/masyarakat.

B. Fokus dan Subfokus

1. Fokus

berdasarkan latar belakang penelitian, peneliti memfokuskan penelitian ini pada *Implementasi Pelayanan Publik E-Government*.

2. Sub Fokus

Adapun yang menjadi sub focus pada penelitian ini :

- a. Prosedur E-government di Kantor Kelurahan Pondok Pinang
- b. Proses Penerapan Pelaksanaan E-government di Kantor Kelurahan Pondok Pinang

c. Kualitas Pelayanan Pelayanan E-government di

d. Tanggapan/Feedback warga terhadap E government

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan subfokus pada penelitian ini maka pertanyaan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur e government di kelurahan pondok pinang
2. Bagaimana proses e-government di kelurahan pondok pinang
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan e-government di kantor kelurahan pondok pinang
4. Apa tanggapan warga terhadap e government di kelurahan pondok pinang

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan diadakannya penelitian ini untuk mengetahui :

1. Prosedur e-government di kelurahan pondok pinang
2. Proses penerapan e-government di kelurahan pondok pinang
3. Kualitas pelayanan e-government di kelurahan pondok pinang
4. Tanggapan warga terhadap e-government di kelurahan pondok pinang.

E. Manfaat Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis, adapun manfaat yang dilakukan peneliti antara lain :

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi pengembangan pelayanan E-government dan berguna untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap pelaksanaan dan penggunaan pelayanan E-government pada suatu perusahaan atau lembaga.

2. Manfaat Praktis

a. Untuk peneliti

Dapat mengetahui dengan jelas penggunaan aplikasi layanan E-government di Kelurahan Pondok Pinang dan untuk mengetahui dampak penerapan aplikasi/web tersebut terhadap pengguna/masyarakat.

b. Untuk Pembaca

Sebagai bahan masukan dalam mengimplementasikan teori – teori tentang aplikasi/web layanan E-government bagi lembaga/perkantoran serta menambah pengetahuan tentang pelayanan E-government.

c. Untuk Perusahaan

Menjadi bahan masukan bagi lembaga/perusahaan terkait dengan pelayanan E-government yang nanti dapat memberikan dampak lebih baik lagi dan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pelayanan E-government.

d. Untuk Universitas

Sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya dan referensi bagi perpustakaan fakultas dan program studi, serta dapat mengimplementasikan teori – teori tentang pelayanan E-government guna peningkatan kinerja.



DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 235–239.
<https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v18i3.8762>
- Rachmiatie, A. (2002). “ Feedback ” terhadap Layanan dan Aturan Pemerintah: Sebuah Studi Kasus. *Mediator*, 3(3), 323–338.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *DESENTRALISASI DAN DEMOKRASI PELAYANAN PUBLIK* (1st ed.). Bandung: IPDN PRESS.
- Somantri, O., & Hasta, I. D. (2017). Implementasi e-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 2(1), 23–29.
- Rahayu, A., & Juwono, V, (2018). *BIROKRASI dan GOVERNANCE* (1sted.). Depok : PT RajaGrafindo Persada
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (23rded.). Bandung : Alfabeta
- <https://www.cmindonesia.com/teknologi/20190621194342-185-405423/jakarta-smart-city-mimpi-era-ahok-atasi-masalah-ibu-kota> (diakses pada tanggal 23 november 2019 pukul 11.00 WIB)

<https://www.kompasiana.com/nurulpurnama07/5512a8bf813311476cbc601f/e-government-system-dalam-pelayanan-publik> (di akses pada tanggal 23 november 2019)

Di Akses dari

<http://jdih.sumselprov.go.id/userfiles/makalah/Makalah%20Penerapan%20Electronic%20Good%20Government%20dalam%20Pelayanan%20Publik.pdf.pdf> pada tanggal 15 April 2020

<http://jdih.sumselprov.go.id/userfiles/makalah/Makalah%20Penerapan%20Electronic%20Good%20Government%20dalam%20Pelayanan%20Publik.pdf.pdf>

<https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/34004/22376>

https://www.kominfo.go.id/content/detail/19786/terapkan-e-government-untuk-tingkatkan-layanan-publik/0/berita_satker

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--e-government-sebagai-strategi-dalam-memimalisasi-penyebaran-covid-19-dan-efektivitas-pelayanan-publik>