**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

**2.1 Kajian Pustaka**

**2.1.1 Lingkup Administrasi**

Administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang sejak akhir abad yang lalu (abad XIX), tetapi administrasi sebagai suatu seni atau administrasi dalam praktek, timbul bersamaan dengan timbulnya peradaban manusia. Sebagai ilmu pengetahuan administrasi merupakan suatu fenomena masyarakat yang baru, karena baru timbul sebagai suatu cabang daripada ilmu-ilmu sosial, termasuk perkembangannya di Indonesia, dengan membawa prinsip-prinsip yang universal. Akan tetapi dalam prakteknya harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi Indonesia dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap perkembangan ilmu administrasi sebagai disiplin ilmiah yang berdiri sendiri.

Administrasi berasal dari bahasa Latin, terdiri dari kata “ad” artinya intensif dan “ministrare” artinya melayani. Jadi, seara etimologis administrasi berarti melayani secara intensif.

Oleh karena itu penulis hendak memaparkan beberapa definisi dari para ahli mengenai Administrasi. Menurut Ulbert Silalahi dalam bukunya yang berjudul “Studi tentang Ilmu Administrasi” (2011:11) memberikan definisi:

“Administrasi yaitu kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien”.

Selanjutnya definisi lain mengenai Administrasi seperti yang dikemukakan oleh The Liang Gie yang di yang dikutip oleh Silalahi dalam bukunya yang berjudul “Studi tentang Ilmu Administrasi” (2011:9) sebagai berikut, “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu”.

Definisi diatas dapat dikatakan bahwa kegiatan administrasi pada dasarnya merupakan suatu kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang, baik dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kegiatan administrasi menjadi sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat karena manusia merupakan makhluk sosial yang mana tidak dapat hidup sendiri dan saling melengkapi antara individu satu dengan individu lainnya.

Setelah mengetahui beberapa definisi administrasi, maka Ulbert Silalahi mengemukakan ciri-ciri administrasi dalam bukunya “Studi tentang Ilmu Administrasi” (2011:10) yaitu:

1. Kerja sama dilakukan oleh sekelompok orang.
2. Kerja sama dilakukan berdasarkan pembagian kerja secara terstruktur.
3. Kerja sama dimaksudkan untuk mencapai tujuan.
4. Untuk mencapai tujuan memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya.

**2.1.2 Lingkup Administrasi Publik**

**2.1.2.1 Pengertian Administrasi Publik**

Administrasi Negara (*Public Administration)* merupakan usaha-usaha atau kegiatan-kegiatan dibidang kenegaraan. Administrasi Negara (*Public Adminstration*) menurut Sondang P. Siagian dalam bukunya yang berjudul “Filsafat Administrasi” (2014:7) memberikan definisi sebagai berikut “Administrasi Negara secara singkat dan sederhana dapat didefiniskan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam mencapai tujuan negara.” Pendapat tersebut menyatakan bahwa administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh aparatur (Aparatur Sipil Negara) untuk mencapai tujuan negara yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan kebijakan-kebijakan yang berlaku.

Rosenbloom yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya yang berjudul “Teori Administrasi Publik” (2014:8), menunjukkan bahwa:

“Administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian”.

Administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalismenya, menerapkan teknik efisiensi dan efektivitas, dan lebih menguntungkan bagi pemerintah manakala dapat mencerahkan masyarakat. Sehingga dapat dipahami bahwa administrasi publik menunjuk adanya proses yang digerakkan oleh beberapa faktor yaitu kegiatan, kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

 Dwight Waldo yang dikutip oleh Beddy Iriawan dalam bukunya yang berjudul “Dasar Dasar Administrasi Publik” (2017:223) mengemukakan bahwa “Administrasi publik adalah organisasi dan manajemen dari manusia dan benda guna mencapai tujuan-tujuan pemerintah”. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa administrasi publik merupakan proses dimana sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya seperti modal, sarana dan prasarana, teknologi diorganisir dan dikelola sesuai dengan fungsi manajemen guna mencapai tujuan yang ada.

**2.1.3 Lingkup Otonomi Daerah**

**2.1.3.1 Pengertian Otonomi Daerah**

Desentralisasi merupakan penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintahan daerah untuk mengurus rumah tangga sendiri berdasarkan prakarsa dan aspirasi dari rakyatnya dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan adanya desentraslisasi, memunculkan otonomi bagi suatu pemerintah daerah.

Pelaksanaan desentralisasi pemerintahan terwujud melalui otonomi daerah, pemerintah pusat menyerahkan sebagian fungsi pemerintahan kepada daerah. Istilah otonomi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani yaitu *autos* yang berarti sendiri dan *nomos* yang berarti hukum atau peraturan.

Definisi otonomi daerah menurut Priansa dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Organisasi Publik” (2018:15) mengemukakan bahwa:

“Otonomi daerah dapat dipahami sebagai wewenang yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada daerah, baik kabupaten maupun kota untuk mengatur, mengurus, mengendalikan dan mengembangkan urusannya sendiri sesuai dengan kemampuan daerah masing-masing yang mengacu pada berbagai peraturan perundangan yang berlaku dan mengikatnya”.

Selanjutnya definisi otonomi daerah yang menurut peneliti lebih mudah dipahami dikemukakan oleh Widjaja yang dikutip oleh Priansa dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Organisasi Publik” (2018:15) yaitu: “Otonomi daerah adalah penyerahan urusan pemerintah kepada pemerintah daerah yang bersifat operasional dalam rangka sistem birokrasi pemerintahan”.

Pengertian diatas menunjukan bahwaotonomi daerah merupakan pemerintahan daerah yang mengelola urusannya sendiri dengan memperhatikan potensi daerah yang ada.

Setelah mengemukakan berbagai definisi dari para ahli, maka Mardiasmo sebagaimana yang dikutip oleh Priansa dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Organisasi Publik” (2018:16) menguraikan tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah, sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat;
2. Menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumberdaya daerah;
3. Memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan.

**2.1.4 Lingkup *E-Government***

**2.1.4.1 Pengertian *E-Government***

Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mampu merangkul masyarakat luas, memberikan informasi secara transparan dan mampu memberdayakan masyarakat agar mampu terlibat secara aktif dalam pembangunan karena tugas pembangunan sesungguhnya bukan hanya tugas yang diemban oleh pemerintahan.

Kata *e-Government* dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *e-Government* dapat menampakan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup. Oleh karena itu peneliti akan memaparkan beberapa definisi *e-Government* menurut para ahli.

Definisi menurut Clay G. Wescott yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul “Electronic Government” (2016:4) mengemukakan bahwa:

“*E-Government* adalah pengunaan informasi dan teknologi komunikasi (ICT) untuk memajukan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam pengeluaran biaya, mempermudah pelayanan yang lebih tepat, memungkinkan akses informasi publik yang lebih besar dan membuat pemerintah menjadi lebih bertanggung jawab kepada warga negara.”

Selanjutnya definisi menarik dikemukakan oleh Jim Flyzik yang dikutip oleh Indrajit (2016:3) yaitu: “*E-Government is about bringing the government into the world of the internet and the work of internet time*”.

**2.1.4.2 Konsep Pengembangan *E-Government***

Pengembangan *e-Government* disetiap lembaga, selain akan meningkatkan pemanfaatan sistem informasi yang dimiliki, juga diharapkan mengingkatkan layanan publik dan operasional pengelolaan pemerintah secara lebih efektif dan efisien. Wujud nyata dari aplikasi *e-Government* yang pada umumnya telah dilaksanakan adalah kehadiran portal pemerintah berupa situs web, misalnya website pemerintah daerah. Pengembangan *e-Government* dilaksanakan melalui 4 tingkatan sebagaimana yang dikutip oleh Priansa dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Organisasi Publik” (2018:32) antara lain:

1. Tingkat 1: persiapan, yaitu berupa pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi disetiap lembaga serta sosialisasi situs web untuk internal dan publik.
2. Tingkat 2: pematangan, yaitu berupa pembuatan situs web informasi publik yang bersifat ingeraktif dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
3. Tingkat 3: pemantapan, yaitu berupa pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
4. Tingkat 4: pemanfaatan, yaitu berupa pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat government to government (G to G), government to business (G to B), Government to Consumers (G-to-C) yang mampu memberikan pelayanan yang memadai dan mampu memenuhi harapan publik secara luas.

**2.1.4.3 Jenis-Jenis Pelayanan pada *E-Government***

Dalam implementasinya, dapat dilihat sedemikian tipe pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui *e-Government*. Maka jenis-jenis pelayanan *e-Government* dapat dibagi menjadi 3 kelas utama, yaitu:

1. Publish yaitu sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain melalui internet.
2. Interact yaitu komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
3. Transact yaitu interaksi dua arah seperti pada kelas interact; hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan pemerintah atau mitra kerjanya).

**2.1.4.4 Tipe Relasi *E-Government***

Didalam konsep *e-Government* dikenal empat jenis klasifikasi yaitu: G-to-C, G-to-B, G-to-G dan G-to-E seperti yang di kemukakan oleh Indrajit dalam bukunya yang berjudul “*Electronic Government”* (2016:30) . Berikut penjelasannya:

1. *Government to Citizens* (G-to-C)

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai porfotoflio teknologi informasi sebagai tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat).

1. *Government to Business* (G-to-B)

Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis, tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

1. *Government to Government* (G-to-G)

Kebutuhan untuk berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainnya.

**2.1.5 Lingkup Pelayanan Publik**

**2.1.5.1 Pengertian Pelayanan Publik**

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. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh publik sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan bernegara.

Oleh karena itu peneliti akan memaparkan beberapa definisi pelayanan publik menurut para ahli. Menurut Putra, Fadhilla dalam bukunya yang berjudul “New Public Governance” (2012) mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta)”

Sedangkan menurut Dwiyanto, Agus dalam bukunya yang berjudul “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik” (2018:136) mengemukakan bahwa: “Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memebuhi kebutuhan warga pengguna”

Pelayanan publik dengan demikian 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. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh instansi, lembaga, badan, dinas dan kantor pemerintahan menuju perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar kepada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi disuatu instansi pemerintahan.

**2.1.5.2 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan terbaik, yaitu sikap atau cara pegawai dalam melayani masyarakat secara memuaskan sebagaimana yang dikemukakan oleh Ratminto dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan” (2010:76) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu: “Melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu”.

Selanjutnya definisi kualitas pelayanan menurut Sampara dalam Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik” (2011:35) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan: “Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik”.

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan dari para ahli diatas, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan di dalam melakukan proses pelayanan.

**2.1.5.3 Penilaian Kualitas Pelayanan**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah sehingga kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan. Untuk menilai kualitas pelayanan, menurut Lenvine yang dikutip oleh Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik” (2018:143) mengemukakan beberapa indikator untuk menilai kualitas pelayanan, diantaranya:

1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Selanjutnya kualitas pelayanan memiliki indikator penting yang saling berkaitan seperti yang dipaparkan oleh Parasuraman yang dikutip oleh Priansa (2017:135) sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kemampuan organisasi publik dalam menunjukan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi publik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan organisasi publik untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa ada suatu alasan yang jelas yang menyebabkan presepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

1. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan disebut juga dengan kepastian. Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik perlu didukung oleh pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan pegawainya untuk menumbuhkan rasa percaya dari pelanggan kepada organisasi publik.

1. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Organisasi publik diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan mengenai pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

**2.1.6 Hubungan E-Goverment Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Hubungan antara *e-Government* terhadap peningkatan kualitas pelayanan sangat erat hubungannya, dengan adanya penerapan *e-Government* yang tepat maka memungkinkan kualitas pelayanan dapat dirasakan secara optimal bagi para stakeholder yaitu negara, masyarakat dan industri (swasta). Penerapan *e-Government* yang diiringi dengan reformasi sektor publik memungkinkan mendukung proses pelayanan secara maksimal.

Berdasarkan hal tersebut maka sejalan dengan pendapat dari Prof. Richardus Eko Indrajit (2016:4) dalam bukunya yang berjudul “Electonic Government” yaitu: “*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (moderen) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder) dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan publik”.

**2.2 Kerangka Pemikiran**

Penyusunan usulan penelitian skripsi ini peneliti mengacu kepada pendapat para ahli mengenai teori-teori yang berhubungan dengan lokus dan fokus penelitian, sebagai dasar dan pedoman untuk mengukur sejauhmana pedoman ini sesuai dengan kenyataan dilapangan sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang objektif.

Pengembangan *e-Government* secara maksimal dinilai sangat penting dan menjadi modal utama untuk menentukan arah keberlanjutannya. Berdasarkan masalah-masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti akan memaparkan teori-teori dari para ahli untuk dijadikan sebagai kerangka pemikiran dalam usulan penilitian ini.

*E-Government* menurut Zweers dan Planque yang dikutip oleh Priansa dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Organisasi Publik” (2018:30) mengemukakan bahwa:

“*E-Government* berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronis, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi untuk semua kalangan”.

Berdasarkan pengertian diatas, *e-Government* memuat tujuan untuk mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat yang disertai dengan kemudahan akses informasi publik yang akan membuat pemerintah menjadi lebih demokratis kepada masyarakatnya.

Selanjutnya manfaat *e-Government* tidak semata-mata hanya dalam penggunaan teknologi (komputerisasi) di dalam proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan namun dapat lebih luas dari pada itu. Menurut Al Gore dan Tony Blair yang dikutip oleh Indrajit dalam bukunya yang berjudul “Electronic Government” (2016:4) mengemukakan beberapa manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government*, yaitu:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Setelah beberapa teori diatas, maka peneliti akan memaparkan teori yang berkenaan dengan kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Priansa dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Organisasi Publik” (2018:134) yaitu: “Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/ produk dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pengertian diatas menunjukan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan jasa/ produk, pelaku pemberi layanan, proses pelayanan serta lingkungan yang dihasilkan telah sesuai atau melebihi standar pelayanan yang telah ditetapkan yang ditunjukan bagi pemenuhan kebutuhan dan keinginan publik. Faktor kualitas pelayanan melalui tulisan menurut Priansa yang dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Organisasi Publik” (2018:126) mengemukakan 6 hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan melalui tulisan (komputerisasi yang dikolaborasikan dengan internet), antara lain:

1. Memudahkan semua pihak yang berkepentingan terhadap organisasi publik;
2. Menghindari pelanggan untuk bertanya kepada pegawai mengenai permasalahan yang menyita waktu;
3. Mempermudah penyelesaian masalah;
4. Mengefisiensikan penggunaan waktu;
5. Meminimalisasi penggunaan ruang;
6. Memberikan tuntunan penyelesaian masalah secara lebih tepat bagi pelanggan.

**2.3 Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran, sebagaimana dijelaskan diatas, maka peneliti dapat merumuskan hipotesis utama penelitian sebagai berikut:

“*E-Government* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung”.

Hipotesis diatas adalah hipotesis penelitian yang sifatnya verbal dan substantif artinya belum bisa di uji oleh karana itu harus diterjemahkan kedalam hipotesis statistik yang sudah operasional sebagai berikut:

* **Hipotesis Statistik**
1. Ho : $ρs=$ 0, artinya *E-Government*: Kualitas Pelayanan < 0, *E-Government* (X) Kualitas Pelayanan (Y) Artinya *E-Government* terhadap Kualitas Pelayanan tidak ada perbedaan pengaruh.
2. Ho : $ρs\ne $ 0, artinya *E-Government*: Kualitas Pelayanan > 0, *E-Government* (X) Kualitas Pelayanan (Y) Artinya *E-Government* terhadap Kualitas Pelayanan ada perbedaan pengaruh.
3. Berikut ini peneliti uraikan paradigma penelitian:

ρy$ε$

ρyx

c

Keterangan Gambar :

X: Variabel *E-Government*

Y: Variabel Kualitas Pelayanan

: Pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian

ρyx: Besarnya pengaruh dari variabel *E-Government*

ρy: Besarnya pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian.

 Untuk menjelaskan permasalahan yang sedang diteliti maka peneliti merumuskan definisi operasional sebagai berikut :

* + 1. Pengaruh menunjukan seberapa besar keterkaitan antara *E-Government* dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.
		2. Signifikan adalah cukup besar untuk diperhatikan sebagai sesuatu yang mempunyai makna atau arti penting.
		3. *E-Government* adalah pengunaan informasi dan teknologi komunikasi (ICT) Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.
		4. Kualitas Pelayanan adalah jasa/ produk, pelaku pemberi layanan, proses pelayanan serta lingkungan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.