

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam melakukan penelitian. Dari penelitian terdahulu, peneliti mengangkat beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi peneliti dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu berupa tabel beberapa jurnal yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti.

No	Judul, Peneliti, dan Teori yang digunakan	Permasalahan	Metode	Hasil Penelitian
1	Strategi Sosialisasi Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung Ajeng, Udung	Program LAPOR! dipilih pemerintah Kota Bandung sebagai sarana penyampaian informasi dari masyarakat kepada instansi pemerintah terkait, guna menyelesaikan persoalan yang muncul di lingkungan Kota Bandung. Dalam rangka menyukseskan program tersebut, dibutuhkan kegiatan sosialisasi untuk menginformasikan keberadaan program tersebut kepada masyarakat luas.	Kualitatif dengan pendekatan studi kasus.	Hasil penelitian menunjukkan strategi sosialisasi yang digunakan oleh Diskominfo adalah dengan mengelompokkan seluruh lapisan masyarakat yang ada di Kota Bandung melalui kecamatan yang aktif, terbuka, dan peduli terhadap program yang dibuat oleh pemerintah. Strategi dalam menentukan isi pesan yaitu dengan cara menggunakan teknik one-side-issue, dalam hal ini pesan yang disampaikan menonjolkan sisi kebaikan dari program LAPOR!.

2	Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui	Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yaitu	Kualitatif dengan metode studi kasus	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan program
	<p>Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung</p> <p>Rahmat Hidayat, 2018</p> <p>Menggunakan teori Zeiithaml et. al. Yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.</p>	<p>sebuah inovasi yang diciptakan oleh Kantor Staff Presiden (KSP) untuk melibatkan partisipasi publik juga meningkatkan interaksi dua arah di antara masyarakat dan Pemerintah Kota Bandung agar selalu dalam pengawasan program- program pembangunan.</p> <p>Partisipasi serta interaksi dari masyarakat umum dijamin melalui penerimaan serta tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dengan baik dalam aplikasi LAPOR! dengan fitur-fitur berteknologi mutakhir dan dapat diakses secara mudah oleh publik. pelayanan yang diberikan sudah optimal namun perlu dikembangkan lagi dalam pelaksanaannya.</p>		<p>Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) sudah baik diukur dari dimensi kualitas pelayanan menurut Zeiithaml et.al. yang meliputi Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.</p> <p>Akan tetapi, masih kurangnya sosialisasi dari masyarakat mengakibatkan sebagian masyarakat belum tahu program LAPOR yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Bandung.</p>
3	<p>Elemen Sukses E-Government (Studi Kasus Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat LAPOR! Kota Bandung)</p> <p>Gustiawan Pariz,</p>	<p>Dalam e-participation, pemerintah meniru organisasi swasta dalam cara mengelola hubungan eksternal dengan pelanggan, melalui pembentukan Program Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat</p>	<p>Penelitian kualitatif dengan rancangan studi kasus.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAPOR! bermanfaat bagi Kota Bandung. Hal ini dibuktikan bahwa ada peningkatan substansial respon pemerintah terhadap keluhan masyarakat melalui</p>

	2017	yang disingkat menjadi LAPOR!. Ini adalah sistem manajemen keluhan terbaru yang dibuat oleh pemerintah untuk menampung keluhan dari warga di seluruh Indonesia. Hal ini		LAPOR!. Kota Bandung melalui departemen Komunikasi dan Informasi secara aktif memperkenalkan LAPOR! sebagai sistem pengaduan masyarakat yang baru. Selanjutnya, jelas bahwa peran pemimpin
		juga dapat digunakan sebagai ukuran demokratis.		pemerintah daerah (walikota Kota Bandung) secara signifikan memajukan penggunaan LAPOR! oleh warga.
4	Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja Geovany, Dion, 2014	Untuk mengetahui Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap Pemahaman Unit Kerja.	Metode penelitian kuantitatif dengan metode Survei.	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya Hubungan yang cukup berarti dan signifikan. ada pengaruh antara Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja yang artinya terdapat Hubungan yang sedang dan signifikan.
5	Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Bekasi Dhea, Hanny, Gungun, 2020 Menggunakan teori	Selama penerapan SP4N di Kabupaten Bekasi belum ada yang meneliti mengenai manajemen pengelolaannya, Sehingga harapan dari dilaksanakannya penelitian ini yaitu dapat menjadi bahan evaluasi Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam mengelola	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Hasil analisis dari penelitian ini menjelaskan bahwa penerapan SP4N LAPOR! di Kabupaten Bekasi belum dikelola secara optimal dilihat dari hasil analisis 4 (empat) fungsi manajemen. Belum optimalnya pengelolaan tersebut dikarenakan sosialisasi belum

	manajemen yang dikemukakan George R Terry dalam Zaidan Nawawi (2013)	SP4N LAPOR!. Untuk menganalisis permasalahan-permasalahan mengenai pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) di Kabupaten Bekasi.		dilakukan secara merata, masih terdapat laporan yang belum ditindaklanjuti, masih terdapat instansi yang belum mengoperasikan SP4N LAPOR!, kekurangan sumber daya manusia dalam mengelola SP4N LAPOR!, kurangnya pemahaman para implementor terhadap pengoperasian SP4N LAPOR!, belum adanya
				sanksi tegas terhadap instansi-instansi yang tidak menindaklanjuti laporan dan belum mengoperasikan SP4N LAPOR!.
6	Pemanfaatan Aplikasi LAPOR! Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman Rini Rachmawati	Pemerintah Kabupaten Sleman memiliki komitmen mengenai e-government seperti ikut dalam kebijakan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan menggunakan TIK untuk mengembangkan daerahnya melalui e-government yang berarti terdapat sistem regulasi, kebijakan, sikap, serta perilaku yang memiliki perpaduan yang didukung oleh teknologi informasi sehingga mampu memberikan respon dan penyelenggaraan pemerintah yang efektif untuk memberikan pelayanan kepada	Metode Kualitatif	Hasil yang diperoleh yaitu penerapan aplikasi Laporan! Sleman dikelola serta dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman. Dampak dari pemanfaatan aplikasi Laporan! yaitu pelayanan pengaduan menjadi lebih transparan, efektif, dan efisien. Masyarakat pun dapat melakukannya dimanapun dan kapanpun serta ikut berpartisipasi dalam pembangunan dan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Sleman.

		masyarakat.		
7	<p>Implementasi Electronic Governance Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Di Kabupaten Karawang</p> <p>Praditha Yaniarti Eka Pratiwi, 2020</p>	<p>Langkah pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik atau good governance yaitu dengan menerapkan sistem electronic governance. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi memiliki perkembangan yang cukup luas dan berpengaruh bagi kehidupan sehari-hari, serta banyak juga diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan manusia termasuk dalam pemerintahan. Dengan adanya aplikasi Lapo!</p>	<p>Deskriptif dengan pendekatan kualitatif</p>	<p>Pencapaian tujuan dalam pelaksanaan aplikasi Lapo! di Kabupaten Karawang sudah berjalan sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai, integrasi dalam pelaksanaan aplikasi Lapo! sudah cukup efektif dalam pelaksanaan koordinasi dan komunikasi. Adaptasi masyarakat pun sudah mulai berjalan maksimal.</p>
		<p>adanya aplikasi Lapo! keluhan masyarakat Karawang dapat tersampaikan tepat sasaran tanpa harus mendatangi langsung instansi terkait.</p>		
8	<p>Perbandingan Pelaksanaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pemerintah Kota Banjarmasin Dengan Kabupaten Banjar</p> <p>Siti Soleha, Tomi Oktavianor</p>	<p>Banjarmasin termasuk 10 bagian dari kementerian, lembaga negara, dan pemerintahan daerah yang menjadi contoh penerapan SP4N-LAPOR! versi terbaru. Pemerintah Daerah Banjar pun sudah melaksanakan Inpres tersebut, pertama Banjarmasin kedua Kabupaten Banjar dan</p>	<p>Metode Fenomenologi dengan teknik analisis data tematik</p>	<p>Pelaksanaan LAPOR! pada Pemerintah Kota Banjarmasin dan Pemerintah Kabupaten Banjar sudah memenuhi beberapa elemen sukses dalam pelaksanaan e-government, namun dalam pengaplikasiannya dilapangan masih perlu diperbaiki.</p>

	Teori yang digunakan: Harvard JFK School of Government (Indrajat 2006) yang terdiri dari Support, Capacity, dan Value.	diikuti Kabupaten Kota lainnya di Kal-Sel. LAPOR! memberikan ruang kepada warga untuk menyampaikan keluhan kepada pemerintah. Namun, permasalahannya masih belum banyak masyarakat yang memanfaatkan aplikasi ini.		
9	Efektivitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung Tahun 2019 Dhiya Lucfiah	Pelaporan serta pengaduan dari masyarakat yang belum terproses secara maksimal dan beberapa laporan yang tidak terdapat informasi mengenai proses penyelesaian laporan tersebut membuat masyarakat kesulitan untuk mendapatkan informasi. Masyarakat berhak melakukan pelaporan, pengaduan dan penyampaian aspirasi terkait permasalahannya sebagai bentuk kebebasan	Deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari respon cepat tanggap untuk membantu proses penanganan laporan pengaduan dan aspirasi dari masyarakat yang sudah mencapai status selesai. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa permasalahan mendasar yang dihadapi oleh admin
		berpendapat atau menyampaikan aspirasi melalui website LAPOR!.		LAPOR! Diskominfo Kota Bandung dalam melaksanakan pelayanannya.
10	Sosialisasi Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pada Masyarakat Desa Semending, Kabupaten Tuban	Seiring dengan adanya pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat dalam sistem LAPOR!, tidak semua lapisan masyarakat memahami atau bahkan belum mengetahui bahwa	Seminar dengan pola interaksi dua arah	Dari pengaduan masyarakat di daerah pinggiran Kota yang belum banyak memahami sebuah mekanisme kontrol yang konstruktif terkait kebijakan, program, dan pelayanan publik yang

	Putu, Sulikah, Erna, 2020	setiap pelayanan publik yang disediakan pemerintah apabila terjadi kesalahan maka keluhan tersebut dapat disampaikan secara online melalui website LAPOR!. tidak jarang bahkan masyarakat yang sudah mengetahui aplikasi tersebut tidak mengerti lembaga pemerintah mana yang menerima dan menindaklanjuti pengaduannya.	diberikan oleh pemerintah memicu berlangsungnya lack of control dan lack of public participation yang berakhir pada mal-administrasi maupun program yang tidak tepat sasaran. Maka dari itu, dengan diadakannya sosialisasi mengenai sistem LAPOR! pada wilayah pinggiran Kota masyarakat dan pemerintah mempunyai sebuah saluran komunikasi dua arah serta menghasilkan transparansi dan akuntabilitas publik.
--	---------------------------	--	---

Tabel 1 - Penelitian Terdahulu

Penelitian (**Ajeng dan Udung**) mengenai **Strategi Sosialisasi Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat LAPOR! di Kota Bandung** dipilih sebagai sarana penyampaian aspirasi dari masyarakat kepada instansi pemerintahan yang terkait. Maka dari itu dalam rangka menyukseskan program tersebut, dibutuhkan sosialisasi kepada masyarakat untuk menginformasikan keberadaan program LAPOR! tersebut dengan cara mengelompokkan seluruh lapisan masyarakat yang ada di Kota Bandung melalui kecamatan yang aktif, peduli, dan terbuka terhadap program LAPOR! tersebut. Strategi yang digunakan yaitu dengan cara menggunakan teknik *one-side-issue*.

Penelitian (**Rahmat Hidayat**) mengenai **Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat**

LAPOR! pada Diskominfo Kota Bandung, menggunakan teori **Zeithaml** yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty* yaitu untuk melibatkan partisipasi masyarakat serta meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah Kota Bandung dalam mengawasi program-program pembangunan. Partisipasi serta interaksi dari masyarakat ini dijamin melalui penerimaan lalu ditindak lanjut melalui penyampaian aspirasi dan pengaduan yang semuanya akan terdokumentasi dengan baik dalam aplikasi LAPOR!. secara menyeluruh pelayanan yang diberikan dinilai sudah optimal namun masih perlu dikembangkan lagi secara maksimal.

Penelitian (**Gustiawan Pariz**) mengenai **Elemen Sukses E-Government (Studi Kasus Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat LAPOR! Kota Bandung**, melalui pembentukan program ini sistem manajemen yang menampung aspirasi yang dibuat oleh pemerintah untuk seluruh warga Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa program LAPOR! sangat bermanfaat bagi masyarakat Kota Bandung. Ini dibuktikan dengan adanya peningkatan substansial respon pemerintah terhadap aspirasi masyarakat. Maka dari itu, jelas bahwa peran Pemerintah Daerah Kota Bandung secara signifikan memajukan penggunaan aplikasi LAPOR! oleh masyarakat.

Penelitian (**Geovany dan Dion**) mengenai **Efektivitas Sosialisasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Onine Rakyat (LAPOR!) Bidang Humas Diskominfo Kota Bandung Terhadap Sikap Unit Kerja** yaitu adanya hubungan yang cukup erat

dan signifikan, adanya pengaruh antara efektivitas sosialisasi LAPOR! terhadap sikap unit kerja yang artinya terdapat hubungan yang berjalan baik dan signifikan.

Penelitian (**Dhea, Hanny, dan Gun Gun**) mengenai **Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Bekasi** menunjukkan bahwa penerapan SP4N di Kabupaten Bekasi sejauh ini belum dikelola secara optimal dilihat dari fungsi manajemen. Hal tersebut dikarenakan belum dilakukannya sosialisasi secara merata, oleh karena itu masih terdapat masyarakat yang belum memahami cara penggunaan program LAPOR! ini. Masih terdapat instansi yang belum mengoperasikan SP4N LAPOR!.

Penelitian (**Rini Rachmawati**) mengenai **Pemanfaatan Aplikasi LAPOR! Sleman Sebagai Pelayanan Pengaduan Di Kabupaten Sleman** yaitu pelayanan pengaduan menjadi lebih transparan, efektif serta efisien. Masyarakat pun dapat melakukannya dimanapun dan kapanpun. Serta ikut berpartisipasi dalam membangun dan memperbaiki pelayanan publik yang ada.

Penelitian (**Praditha Yaniarti Eka**) mengenai **Implementasi E- Government melalui Aplikasi LAPOR! Di Kabupaten Karawang** menunjukkan bahwa pelaksanaannya sudah berjalan secara optimal dan sesuai sasaran yang ingin dicapai. Integrasi dalam pelaksanaan program LAPOR! Pun sudah cukup efektif dan komunikatif. Masyarakat pun sudah mulai beradaptasi dengan baik.

Penelitian (**Siti dan Tomi**) mengenai **Perbandingan Pelaksanaan LAPOR! Pemerintah Kota Banjarmasin dengan Kabupaten Banjar** yaitu LAPOR! memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka kepada pemerintah setempat. Pelaksanaan LAPOR! pada Pemerintah Kota Banjarmasin dan Pemerintah Kabupaten Banjar keduanya sudah memenuhi beberapa elemen sukses dalam melaksanakan e-government, hanya saja dalam pengaplikasiannya dilapangan masih perlu diperbaiki.

Penelitian (**Dhiya Lucfiah**) mengenai **Efektivitas LAPOR! Di Diskominfo Kota Bandung** tahun 2019 menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi LAPOR! di Diskominfo Kota Bandung sudah berjalan secara optimal. Hal tersebut dilihat dari respon cepat tanggap untuk memproses pengaduan dan aspirasi dari masyarakat yang sudah mencapai status selesai. Meskipun masih terdapat beberapa permasalahan mendasar yang dihadapi oleh admin LAPOR! Diskominfo Kota Bandung dalam melaksanakan pelayanannya.

Penelitian (**Putu, Sulikah, dan Erna**) mengenai **Sosialisasi Sistem LAPOR! Pada Masyarakat Desa Semanding, Kabupaten Tuban** menunjukkan bahwa tidak seluruh lapisan masyarakat paham atau bahkan melum mengetahui bahwa dari setiap pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah apabila terjadi kesalahan maka keluhannya dapat disampaikan secara online melalui website LAPOR!, maka dari itu dengan adanya sosialisasi di wilayah pedesaan, masyarakat dan pemerintah

memiliki sebuah saluran komunikasi dua arah serta mendorong transparansi dan akuntabilitas publik.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas peneliti menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi LAPOR! belum berjalan secara maksimal yang disebabkan oleh beberapa hal terutama untuk masyarakat yang tinggal pada wilayah yang jauh dari perkotaan. Pengelolaan sistem LAPOR! di beberapa daerah masih belum tersosialisasi secara merata di kalangan masyarakat sendiri dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum menggunakan aplikasi LAPOR!, dengan kurangnya kegiatan sosialisasi ini maka dapat menyebabkan kurangnya efektivitas penerapan dan implementasi yang baik sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sejak awal.

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi berupa kegiatan publik yang berkaitan dengan pengelolaan kebijakan untuk menghasilkan sebuah tujuan. Pengembangan pada aspek administrasi dalam rangka peningkatan kemampuan administrasi (*administrative capability*), tidak hanya diperuntukan bagi lingkungan pemerintah saja, juga untuk organisasi-organisasi swasta, terutama dalam rangka melaksanakan pembangunan nasional. Administrasi sendiri didefinisikan sebagai sebuah proses pengorganisasian sumber-sumber agar menghasilkan tugas dan pekerjaan dalam sebuah organisasi tingkat apapun dapat dilakukan dengan baik. Administrasi sendiri muncul lalu berkembang akibat

meningkatnya kebutuhan manusia dalam bekerjasama untuk mendapat tujuan yang tidak dapat dihasilkan oleh perorangan, hal ini pun bertautan dengan hakikat dari sifat manusia yang memiliki kemampuan terbatas hingga dengan keterbatasan tersebut merujuk manusia untuk bekerja demi mendapatkan tujuan yang diinginkannya.

Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa inggris yaitu dari kata *administration* yang berbentuk infiniti yaitu sebagai *to manage* (mengelola) dan *to direct* (menggerakkan) lalu terdapat administrasi yang berasal dari bahasa latin yaitu *ad* (insentif) dan *ministrare* (melayani, membantu, dan memenuhi). Dari pengertian tersebut maka administrasi mendorong pada kegiatan dan usaha untuk membantu, mengarahkan, melayani, dan mengatur seluruh kegiatan dalam mencapai sebuah maksud.

Administrasi secara umum diartikan sebagai sebuah proses kerjasama untuk mendapat tujuan bersama yang sudah disusun sebelumnya. Apabila dilaksanakan secara langsung dalam suatu organisasi, maka proses yang berlangsung dalam kerjasama tersebut yaitu dalam upaya mendapatkan tujuan organisasi, administrasi mempunyai dua arti yaitu secara sempit dan secara luas. Administrasi secara sempit yaitu kegiatan surat menyurat, catat mencatat, pembukuan ringan, agenda, ketik mengetik, dan sebagainya yang bersifat ketatausahaan. Sedangkan administrasi secara luas yaitu sebuah proses yang terdapat pada kelompok swasta, negara, sipil, dan militer, usaha kecil maupun usaha besar. Administrasi secara sempit menurut **Silalahi** dalam bukunya yang berjudul “**Studi Tentang Ilmu Administrasi**” (2009:5) yaitu:

“kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh kelompok orang merujuk pada pembagian kerja seperti yang telah ditentukan pada struktur dengan berdayaguna sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif serta efisien”.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa administrasi yaitu terdapat sekelompok orang, proses saat kegiatan pembagian kerja, kerjasama, serta tujuan tertentu yang dibangun secara efektif dan efisien.

Berkaitan hal tersebut, **Siagian** dalam **Pasolong (2017:3)** pada buku **Teori Administrasi Publik**, mengemukakan definisi administrasi ialah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia ataupun lebih yang berdasarkan pada rasa rasionalitas tertentu demi mencapai tujuan yang sebelumnya telah direncanakan.

Dari sejumlah pengertian administrasi tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa administrasi ialah suatu proses kegiatan yang telah terencana yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bergotongroyong untuk menghasilkan tujuan secara efisien, efektif, dan rasional.

2.2.2 Pengertian Administrasi Publik

Administrasi Publik atau sering juga disebut Administrasi Negara pada dasarnya ialah sebuah bentuk kerjasama administratif yang dilakukan oleh dua orang ataupun lebih untuk menghasilkan sebuah tujuan. Tujuan administrasi publik yaitu *Public Service* atau Pelayanan Publik. Administrasi Publik mempunyai kajian ilmu mengenai Politik, Sosial, Manajemen, dan Hukum.

Sebuah tugas dari Administrasi Publik sendiri yaitu membuat kebijakan atau

Policy Maker yang sering dikenal dengan istilah Kebijakan Publik yang artinya bahwa para administrator ini melahirkan sebuah kebijakan yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang terdapat pada publik (masyarakat). Berikut ini pengertian Administrasi Publik menurut para ahli :

Menurut **Chandler & Plano** dalam **Keban (2004:3)**, mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik ialah sebuah proses saat sumber daya dan personal publik di organisir dan dikoordinasikan untuk mengelola, memformulasikan, dan mengimplementasikan (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik”.

Pengertian diatas mendefinisikan bahwa manajemen serta sebuah organisasi yang berlangsung dan terdapat beberapa manusia serta perlengkapan seperti sarana dan prasarana yang terdiri dari sejumlah orang yang terjun langsung didalamnya, sifat tujuan yang akan dicapai, ruang lingkup serta tugas yang akan dijalankan, serta sifat kerjasama yang dapat dikembangkan agar dapat mencapai tujuan pemerintahan.

Dari sejumlah pendapat para ahli diatas maka dapat diartikan bahwa Administrasi Publik merupakan rangkaian kegiatan penyelenggaraan kerjasama yang ikhlas serta sukarela yang dilakukan oleh aparatur negara ataupun aparatur pemerintahan untuk mengatur dan menjalankan kekuasaan negara agar dapat mencapai tujuan negara dengan efektif dan efisien. Dengan mengemukakan beberapa pendapat para ahli dan pengertian diatas jelas betapa sulitnya merumuskan definisi secara singkat mengenai administrasi publik. Di negara-negara maju, memang

administrasi publik telah berkembang dan sangat maju, sehingga administrasi publik meliputi banyak hal dan kegiatan-kegiatan pemerintah dan negara.

2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan sendiri berasal dari kata “*service*” yang artinya sebuah produk yang tak berwujud, sehingga tak berbentuk apapun yang dapat dimiliki, lalu berlangsung sesaat ataupun tidak dalam jangka waktu yang lama, akan tetapi dapat dirasakan dan dialami oleh masyarakat penerima layanan. Pada konteksnya pelayanan publik lebih di titik beratkan pada bagian materi-materi administrasi publik seperti *policy making*, proses manajemen, dan desain organisasi dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk menyukseskan pembentukan pelayanan publik, yang dimana pemerintah sebagai pihak provider yang diberi tanggung jawab.

Dikutip dari pendapat **Thomas Bustomi (2009:11)** mengemukakan

bahwa:

“Pada dasarnya, pembentukan daerah otonom mempunyai dua tujuan utama, yaitu meningkatkan pelayanan publik dan sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal.”

Dari pendapat ini, pelayanan publik di setiap daerah diharapkan dapat mencapai peningkatan pelayanan dan sebagai sarana pendidikan politik bagi masyarakat daerah.

Menurut **Gasperz** dalam **Azis Sanapiah** :

“pelayanan publik dapat memberikan suatu pelayanan yang dapat memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan pada kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan, keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan.”

Jika pelayanan yang telah diberikan berhasil dan memenuhi kriteria tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kebutuhan telah terpenuhi, sehingga dapat menghasilkan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik juga dapat diartikan bahwa setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang mempunyai kegiatan yang dapat memberikan keuntungan dalam suatu persatuan, serta dapat menawarkan kepuasan meskipun hasil yang didapat tidak selalu terikat pada sebuah produk secara fisik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakikatnya adalah memberi pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (**Rasyid,2002:32**).

Indikator yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan pemerintahan yang baik harus selalu mempertimbangkan pada aspek yang berkaitan dengan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut **Osborn dan Gaebler (1999:63)** yaitu:

- 1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.**
- 2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.**
- 3. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.**
- 4. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala daripada menanggulangi dikemudian hari.**
- 5. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.**
- 6. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungannya penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.**

Pada hakikatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Perkembangan yang muncul pada

sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan (**Osborn dan Gaebler, 1999**). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus lebih mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya.

Maka, seiring pendapat **Lukman (1999:8)** dalam bukunya **Manajemen Kualitas Pelayanan** memberikan definisi kualitas, sebagai berikut: “kualitas merupakan tingkat baik buruknya sesuatu yang menentukan nilai, harga dan mutunya”. Sedangkan pelayanan yaitu suatu kegiatan dan urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka ditegaskan bahwa kualitas merupakan mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya/seberapa baik penyelesaiannya) dan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemberi layanan baik orang maupun mesin yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/publik yang terjadi dalam interaksi secara langsung.

Pelayanan publik juga disebut sebagai pemberi layanan terhadap keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok ataupun tata cara yang telah ditetapkan. Menurut **Winardi** secara konseptual konteks penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah :

- 1. Adanya kewajiban pada pihak aparatur negara untuk menjalankan fungsi serta kewenangannya sebagai aparatur berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.**
- 2. Adanya pengakuan terhadap hak asasi setiap masyarakat atau pemerintahan, perilaku administratif dan kualitas hasil pelayanan yang mumpuni.**
- 3. Adanya keanekaragaman jenis pada bidang pelayanan publik sebagai akibat dari adanya keberagaman urusan dan kepentingan masyarakat yang harus dipenuhi melalui penyelenggaraan pelayanan publik.**

Selain dari pada itu pelayanan publik juga merupakan suatu rangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh birokrat publik untuk selalu memfasilitasi kebutuhan masyarakatnya, lalu pelayanan umum merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya, akan tetapi tidak diakibatkan oleh hal itu saja, tetapi pemerintah juga memang harus terus memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Disisi lain juga pelayanan publik yaitu pelayanan

yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi sebuah interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah dan mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Adapun versi lain pelayanan publik menurut **Winarsih** dan **Ratminto** yang dikutip oleh **Zaenal** adalah “pelayanan administrasi pemerintahan yang selalu dipergunakan sebagai konsep suatu pelayanan perizinan dan pelayanan umum”. Pelayanan perizinan merupakan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang dimana bentuk produk pelayanannya yaitu izin atau warkat.

Berdasarkan dari definisi para ahli tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang bersifat secara langsung dan dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memenuhi responsibilitas. Apapun pelayanan publik dapat berupa jasa, barang, dan sebagainya yang dimana orientasinya yaitu untuk mencapai standar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

2.2.4 Teknologi Dalam Administrasi Publik

Pada masa sekarang ini pengetahuan manusia terus menerus berkembang, begitupun dengan kemajuan teknologi yang semakin berkembang, maka dari itu dengan majunya teknologi yang diciptakan oleh manusia, maka dari itu teknologi pun menjadi hal yang penting untuk kehidupan manusia.

Dalam penyelenggaraannya pun sudah banyak pemerintah yang memanfaatkan teknologi yang ada untuk menunjang kinerja dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Apabila teknologi dikonsepsikan sebagai produk atau pelayanan dimana teknologi tak hanya sebagai objek fisik saja akan tetapi sebagai kegiatan atau sebuah mekanisme kerja dan prosedur kerja serta pengetahuan yang dibutuhkan dalam mengembangkan dan mengaplikasikan peralatan dan metode untuk menghasilkan output tertentu. Konseptualisasi teknologi seperti itu menandakan bahwa setiap kegiatan administrasi dan manajemen merupakan teknologi dan pasti akan memerlukan teknologi.

Peranan teknologi dalam kehidupan masyarakat sangat penting dalam kegiatan administrasi ketika inovasi teknologi informasi dan telekomunikasi terus menerus berkembang. Posisi teknologi tersebut akan lebih penting ketika inovasi tersebut berhasil menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi seperti internet. Penggabungan teknologi informasi dan komunikasi akan berdampak pada reformasi dalam setiap bidang kehidupan manusia baik bisnis, negara, amupun kehidupan sehari-hari. Reformasi tersebut terwujud dalam bentuk *e-commerce*, *e-business*, *e-*

government, e-procurement, e-development, dan e-learning. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ternyata membuat kinerja organisasi menjadi lebih efektif, efisien, dan kompetitif. Bahkan semakin canggih teknologi maka semakin unggul pelayanannya. Hal ini disebabkan oleh realitas bahwa penggunaan teknologi dapat mempermudah, mempercepat, dan mempersingkat proses-proses administrasi dan manajemen.

Kedudukan teknologi informasi dan komunikasi pada administrasi negara juga diperjelas oleh **Arkadun** dalam bukunya yang berjudul **Teknologi Informasi Pada Administrasi** dimana teknologi administrasi negara didefinisikan sebagai berikut:

“Segala usaha (baik dengan menggunakan alat, proses, maupun mekanisme kerja serta pengetahuan) agar proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan negara agar lebih berkualitas, lebih proporsional, lebih efektif, dan lebih efisien. Teknologi administrasi negara juga dapat diartikan sebagai segala usaha (baik dengan menggunakan alat, proses, maupun mekanisme kerja serta pengetahuan) agar pengelolaan sumber daya untuk mencapai tujuan negara menjadi lebih berkualitas, lebih proporsional, lebih efektif, dan lebih efisien.”

Maka berdasarkan hal diatas, **Akadun** menitik beratkan kegunaan teknologi untuk menunjang proses administrasi yang lebih baik, sedangkan **Nugroho** juga menegaskan bahwa:

“Dalam administrasi publik terdapat kegiatan yang membangun lingkungan yang memungkinkan setiap aktor, baik bisnis maupun nirlaba untuk dapat mengembangkan diri menjadi pelaku yang kompetitif, bukan hanya secara domestik, melainkan secara global. Lingkungan ini hanya dapat diciptakan oleh kebijakan publik.”

Dari beberapa uraian diatas, peneliti dapat memahami bahwa keterkaitan dari administrasi publik dengan teknologi dan program memiliki keterkaitan satu sama lain. Keterkaitannya adalah pemerintah yang merealisasikan program untuk mewadahi masyarakat yang didukung dengan teknologi seperti *e-government* yang merupakan salah satu kajian dalam administrasi publik.

2.2.5 Pengertian E-Government

E-government merupakan teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah untuk memberikan suatu informasi serta pelayanan yang berbasis online kepada masyarakat, disertai dengan hal-hal yang berkaitan dengan pemerintahan yang disertai juga dengan suatu sistem aplikasi. Informasi serta pelayanan yang efektif sejatinya akan mampu untuk memberikan kenyamanan serta kemudahan kepada masyarakat dalam melaksanakan berbagai interaksi dengan pemerintah. Oleh karena itu harus adanya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berbasis online agar proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat menjadi lebih efektif, efisien dan akuntabel. Jika beberapa indikator tersebut dapat dipenuhi, maka pelayanan publik dengan menggunakan

konsep *e-government* sebagai instrumen agar mempercepat pelayanan akan semakin dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut **Adriwati** :

“electronic Government merupakan suatu sistem informasi yang menggunakan internet dan sistem teknologi digital lainnya untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi, dan

manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government, government to business* dan *government to society*”.

E-government diperuntukan kepada :

- a) Pemerintah yang menggunakan teknologi digital, khususnya aplikasi yang menggunakan internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan delivery/layanan pemerintah kepada masyarakat, partnet bisnis, pegawai, dan lembaga lainnya;
- b) Sebuah proses reformasi pada cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada klien internal dan eksternal bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat, maupun pelaku bisnis lainnya;
- c) Pemanfaatan teknologi informasi seperti *Wide Area Network* (WAN), internet, *World Wide Web* (WWW), dan komputer oleh instansi pemerintah setempat untuk mencapai masyarakat, bisnis, maupun lembaga-lembaga pemerintah lainnya untuk memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan perindustrian, memberdayakan masyarakat melalui akses pengetahuan dan informasi, dan menjadikan pemerintah bekerja lebih efektif dan efisien.

Manfaat dari *e-government* akan semakin maksimal apabila tujuannya diciptakan yaitu sebagai sebuah fasilitas dari pemerintah untuk menunjang interaksi sosial terhadap masyarakat agar bisa tercapai. Hal tersebut tentu akan mempengaruhi lingkungan sosial masyarakat bisnis maupun indutri dalam melakukan sebuah tindakan. Layanan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang didalamnya terdapat kontribusi pemerintah akan menjadi nilai yang lebih positif bagi pemerintah. Disisi lain menurut **Indrajati** :

“*E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang digunakan untuk mempermudah kepentingan publik yang bertujuan untuk menyelenggarakan kepentingan pemerintahan yang berbasis

digital dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik”.

Berdasarkan point-point diatas maka pengembangan *e-government* harus dilaksanakan secara seimbang dengan mengoptimalkan hubungan inisiatif antara masing-masing instansi, serta penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin integritas antara keduanya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja.

2.2.5.1 Tipe Relasi E-Government

Beberapa tipe relasi *e-government* dibutuhkan untuk memetakan setiap aktivitas yang ada dalam pemerintahan baik didalam negeri maupun luar negeri untuk mencapai efektifitas tujuan relasi tersebut, adapun tipe relasi tersebut meliputi :

1. Government to Citizens

Pada G-to-C ini aplikasi *e-government* yang paling umum yaitu dimana pemerintahan berusaha membuat dan menyantumkan berbagai aplikasi teknologi informasi untuk mengevaluasi sebuah hubungan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sebagai upaya dalam melaksanakan perbaikan sistem oleh pemerintah.

Menurut **Indrajati** :

“tujuan utama dari sebuah aplikasi G-to-C ini adalah untuk mendekatkan pemerintahan dengan masyarakatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari”.

Maka dari itu dalam G-to-C ini sangat erat kaitannya antara pemerintah dengan masyarakatnya karena masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintah melalui kanal-kanal akses yang beragam.

Adapun contoh beberapa interaksi antara masyarakat dengan pemerintahnya melalui G-to-C ini yaitu pembuatan E-KTP, SIM, STNK, dll.

2. Government to Business

Model G-to-B ini merupakan tipe yang mendekatkan antara pemerintah dengan pelaku usaha bisnis (pebisnis). Hal tersebut dikarenakan sangat dibutuhkannya relasi yang baik, antara pemerintahan dengan kalangan para pebisnis. Secara tidak langsung pemerintah pun bergantung kepada para pebisnis sebagai investor dalam beberapa program pemerintahan. Menurut **Indrajati** :

“Diperlukannya relasi tersebut tidak hanya bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan bisnisnya, namun dilihat lebih jauh banyak hal yang lebih dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik antar keduanya.”

Pada G-to-B ini masyarakat dapat dengan mudah mengurus proses perizinan untuk mendirikan usaha ataupun investasi dan juga dapat menguntungkan pemerintah dan menjadi relasi yang baik antar keduanya.

Contoh dari G-to-B ini seperti pada proses perizinan untuk mendirikan usaha dan investasi, pengadaan lelang oleh pemerintah, dan kegiatan lainnya yang membutuhkan informasi secara online bagi pelaku usaha, dengan demikian diharapkan adanya sinergi antara keduanya dapat berlangsung dengan baik untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi.

3. Government to Government

Pada G-to-G ini yaitu interaksi yang membutuhkan keterampilan sendiri karena pembahasan didalamnya berskala global dan menyinggung hal-hal yang sensitif. Untuk melakukan interaksi antar pemerintah yang berkepentingan maka dibutuhkan sebuah strategi yang dapat menciptakan lingkungan yang kondusif dan harmonis. Contoh G-to-G dalam aplikasi yang dapat bermanfaat bagi kantor-kantor pemerintahan setempat dengan sejumlah lembaga-lembaga serta kedutaan besar ataupun konsulat jenderal untuk membantu menyediakan data serta informasi yang akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang di Indonesia maupun sebaliknya.

4. Government to Employees

Aplikasi *e-government* yang diciptakan untuk para karyawan dan pegawai pemerintahan merupakan sebuah langkah kebijakan yang diambil oleh pemerintah dalam memberikan sebuah kenyamanan selama bekerja, fasilitas yang diberikan oleh pemerintah meliputi kebutuhan primer bagi para karyawan dan pegawai. Menurut

Indrajati :

“aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri dan karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Aplikasi tersebut setidaknya memberikan suatu ruang dan akses untuk para pegawai agar dapat menikmati fasilitas yang diberikan oleh pemerintah.”

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi *e-government* dapat meningkatkan kinerja serta kesejahteraan pegawai negeri dan karyawan pemerintahan

yang dapat memberikan ruang akses untuk menikmati fasilitas yang telah diberikan oleh pemerintah.

Contohnya berupa sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang sudah terintegritas dengan instansi-instansi kesehatan (seperti apotik, rumah sakit, poliklinik, dsb) dan isntitusi-institusi pendidikan (seperti perguruan tinggi, sekolah, kejuruan, dll) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan serta keluarganya. Maka dengan demikian diharapkan para karyawan ataupun pegawai mampu menunjukkan sebuah kualitas yang semakin baik kedepannya dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas serta fungsinya.

2.2.5.2 Tahapan Perkembangan Implementasi E-Government

Menurut **Nugroho** tahapan perkembangan suatu impelementasi *e- government* di Indonesia dibagi menjadi empat bagian. Tahapan perkembangan tersebut sebagai berikut :

- 1. *Web presence*, yaitu dengan memunculkan website daerah di internet. Pada 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. Pada tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas untuk download dan komunikasi melalui email dalam website pemerintah.**
- 3. *Transaction*, yaitu web daerah yang memiliki fasilitas interaksi dan dilengkapi dengan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.**
- 4. *Transformation*, yaitu pelayanan dari pemerintah yang meningkat secara terintegrasi.**

Dengan demikian tahapan implementasi tersebut dapat diterapkan agar *e-government* tetap dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang maksimal.

2.3 Kerangka Pemikiran

Suatu program yang dibuat oleh pemerintah merupakan bentuk nyata agar apa yang diinginkan masyarakat dapat tersalurkan dengan baik kepada pemerintah. Namun terkadang program yang telah dibuat oleh pemerintah tersebut tidak terlaksana bahkan jika terlaksana tidak dapat berjalan secara efektif. Sebuah program *e-government* dapat dikatakan berjalan efektif apabila tujuannya dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh **Emerson** bahwa “efektivitas yaitu pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Begitu juga dengan program LAPOR! pada Diskominfo Kota Bandung, untuk melihat seberapa efektifnya program tersebut, maka inovasi program tersebut dilihat dari tercapainya tujuan serta sasaran.

3 **Richard E. Matland (1995)** menyebutkan dalam jurnalnya yang berjudul “*Synthesizing the Implementation Literature : The Ambiguity-Conflict Model of Policy Implementation*” bahwa:

4 “*Policy can be defined as the programmatic activities formulated in response to authoritative decision. These activities are the policy designer’s plans for carrying out the wishes expressed by a legitimating*

organization, be it a legislature, a judicial agent, or an executive body.” (Matland, 1995:154).

“Kebijakan dapat didefinisikan sebagai kegiatan programatik yang dirumuskan sebagai tanggapan atas keputusan otoritatif. Kegiatan ini yaitu rencana perancangan kebijakan untuk melaksanakan keinginan yang diungkapkan oleh organisasi yang sah, baik itu legislatif, agen yudisial, atau badan eksekutif.” (Matland, 1995:154)

Selain itu **Kraft** dan **Michael** menegaskan bahwa *“Policy implementation depends on the development of the program’s detail to ensure that policy goals and objectives will be attained”*. (**Kraft, 2010:83**).

Berdasarkan kedua pengertian diatas, peneliti mendapatkan pemahaman bahwa sebuah program dapat dikatakan suatu bagian dari kebijakan, dengan program juga kita dapat mengetahui secara jelas ketercapaian tujuan dari kebijakan. Ukuran keberhasilan dari sebuah program dapat dilihat dari efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Pada prinsipnya menurut **Riant Nugroho (2011)**, ada “Lima Tepat” yang perlu dipenuhi dalam hal keefektivan sebuah kebijakan, meliputi:

1. Tepat Kebijakan

Pada tahap ini penilaian sebuah kebijakan tersebut dinilai sudah tepat. Ketepatan kebijakan dinilai dari sejauh mana kebijakan yang bermuatan hal- hal yang memang memecahkan masalah-masalah yang hendak diselesaikan. Sisi kedua pada dimensi ini apakah kebijakan tersebut telah dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak diselesaikan. Sisi ketiga yaitu apakah kebijakan

dibuat oleh lembaga yang mempunyai suatu kewenangan (misi kelembagaan) yang sesuai dengan karakter kebijakannya. Dalam penelitian ini peneliti menilai ketepatan program LAPOR! dalam menyelesaikan masalah- masalah komunikasi pada Pemerintah Kota Bandung.

2. Tepat Pelaksana

Pada tahap ini menilai sebuah proses yang paling ideal untuk menjalankan kebijakan tersebut yang disesuaikan dengan tujuan yang akan dicapai dan keutuhannya. Dalam penelitian ini pelaksana yang dimaksud adalah pelaksanaan program LAPOR!

3. Tepat Target

Berkaitan dengan ketepatan target menyangkut tiga hal. Pertama, apakah target yang diintervensi sesuai dengan yang sedang direncanakan. Kedua, apakah targetnya dalam kondisi yang siap untuk diintervensi. Ketiga, apakah intervensi evaluasi kebijakan ini bersifat baru atau memperbaharui evaluasi kebijakan sebelumnya. Dalam penelitian ini menilai apakah program LAPOR! merupakan sebuah program yang sama atau berkelanjutan dengan hasil yang sama tidak efektifnya dengan pelaksanaan yang sebelumnya.

4. Tepat Lingkungan

Pada dimensi ini menyatakan dua lingkungan yang paling menentukan, yaitu lingkungan kebijakan yang berinteraksi diantara lembaga perumus kebijakan dengan lembaga lain yang terkait. Pertama, lingkungan internal kebijakan (variabel endogen) yaitu: *authoritative arrangement* yang berkenaan dengan sumber

otoritas sebuah kebijakan, *network composition* yang berkenaan dengan komposisi sebuah jejaring dari berbagai organisasi yang terlibat dengan kebijakan tersebut. Dan *implementation setting* yang berkenaan dengan posisi tawar menawar antara otoritas yang mengeluarkan kebijakan dengan jejaring yang berhubungan dengan evaluasi kebijakan. Kedua, lingkungan eksternal kebijakan (variabel eksogen) yang terdiri dari *public opinion* yaitu persepsi publik, *interpretive institutions* yang berkenaan dengan interpretasi dari lembaga-lembaga yang strategis dalam masyarakat yang berkaitan juga dengan proses sosialisasi kebijakan. Dalam penelitian lingkungan pertama dimaksudkan pada lingkungan pelaksanaan program LAPOR! yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Sedangkan pada lingkungan kedua adalah sasaran dari program LAPOR! yaitu masyarakat Kota Bandung.

5. Tepat Proses

Pada bagian tepat proses secara umum evaluasi kebijakan terdiri atas tiga proses, yaitu:

- a) *Policy Acceptance*. Pada bagian ini publik memahami kebijakan sebagai suatu “aturan main” yang digunakan untuk masa depan, disisi lain pemerintah “memahami” suatu kebijakan sebagai sebuah tugas yang harus dilaksanakan. Dalam penelitian ini yaitu pemahaman dari pelaksana program LAPOR! yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dalam melaksanakan program.
- b) *Policy Adoption*. Pada bagian ini publik menerima kebijakan dalam

pelaksanaan program LAPOR! dan Dinas Komunikasi dan Informatika sadar jika memang program ini sangat diperlukan oleh masyarakat Kota Bandung.

- a) *Strategic Readlines*. Pada bagian ini publik siap untuk melaksanakan dan menjadi bagian dari kebijakan, disisi lain birokrat *on the street* (birokrat pelaksana) siap menjadi pelaksana kebijakan tersebut. Dalam pelaksanaan program LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika dan masyarakat Kota Bandung harus siap melaksanakan program tersebut.



Gambar 1 - Kerangka Pemikiran

(Sumber: Penelitian 2015)

2.4 Proposisi

Berdasarkan pada kerangka pemikiran diatas peneliti akan memberikan simpulan dengan menggunakan konsep **Riant Nugroho**, maka proposisi yang diambil oleh peneliti adalah: “Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Kota Bandung dapat berjalan secara optimal apabila memenuhi aspek-aspek efektivitas yang terdiri dari tepat kebijakan, tepat pelaksanaan, tepat target, tepat lingkungan, dan tepat proses”.