BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu dengan tujuan mempermudah peneliti untuk menemukan cara yang sistematis dalam penyusunan dari segi konsep atau teori. Peneliti mengambil beberapa contoh penelitian sebagai bahan pembanding dengan penelitian sekarang.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI, JUDUL DAN TAHUN	HASIL DAN ANALISIS	
		METODE DAN HASIL	PERSAMAAN DAN PERBEDAAN
1	Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Pratiwi, H. D., Putra, W.H. N., & Herlambang, A. D. (2020).	**Metodologi** penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data menggunakan wawancara, dan observasi. Berdasarkan **hasil**	**Persamaan** keduanya membahas tentang evaluasi dan cara menggunakan kerangka kerja sistem pemerintah berbasis elektronik. **Perbedaan** dari penelitian ini lebih menekankan bahwa Pemerintah Kabupaten

		analisis, penerapan *e-government* pada dimensi pelayanan SPBE di Kabupaten Sumbawa berada pada predikat "baik" dengan nilai rata-rata 2,80 pada setiap indikator	Sumbawa, sebagai bagian dari instansi pemerintah Indonesia mulai melaksanakan perbaikan terhadap kinerja pemerintahannya sejalan dengan program reformasi birokrasi pemerintah, yaitu menata ulang,
2	SIDARLIN: Evaluasi Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kabupaten Sumba Timur. Dapadeda, A., & Emanuel, A. W. R. (2023).	**Penelitian** ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur yang relevan dengan topik penelitian. **Hasil penelitian** menunjukkan bahwa penggunaan SIDARLIN di Disdukcapil	**Persamaan** dari kedua penelitian adalah kurangnya kepuasan dan kemanfaatan dari pelayanan publik berbasis elektronik dan berfokus untuk perbaikan terhadap kinerja Pelayanan Publik berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. **Perbedaan** Implikasi dari penelitian ini menggarisba-

		Kabupaten Sumba Timur tidak memuaskan	wahi urgensi perbaikan aplikasi SIDARLIN dan perlunya peningkatan pemahaman serta partisipasi masyarakat dalam mengadopsi layanan *E-Government*. Sedangkan peneliti fokus evaluasi pelayanan publik berbasis elektronik di kelurahan Dadaprejo kecamatan junrejo kota batu.
3	Evaluasi Dampak Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	**Metode penelitian** yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei, melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan perizinan di DPMPTSP. **Hasil**	**Persamaan** dari penelitian ini hanya sama- sama memberikan evaluasi terkait penggunaan pelayanan publik berbasis elektronik. **Perbedaan** pada penelitian ini adalah petugas tetap menunjukkan empati dan kepedulian terhadap kebutuhan individu, serta

	Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang. Andani, D., & Suparman, A. (2025).	**penelitian** menunjukk -an bahwa secara umum, penerapan SPBE berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.	menyediakan bantuan langsung jika dibutuhkan. Dan strategi peningkatan kapasitas sumber daya manusia, edu -kasi digital kepada masyarakat, serta pemeliharaan sistem yang berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik melalui SPBE dapat terus ditingka -tkan. sedangkan peneliti fokus mengidentifikasi keberhasilan dan tantangan yang dihadapi oleh masyar -akat Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu dalam menerapkan Sistem Informasi Pelayanan berbasis elektronik.

2.2 Evaluasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan oleh pemerintah untuk warga negara. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu adanya evaluasi.

Penilaian kualitas pelayanan publik oleh warga negara menjadi salah satu hal yang penting bagi pembuatan kebijakan publik. Hasil penilaian tersebut menjadi pertimbangan dalam proses pengambilan kebijakan.

2.2.1 Konsep Evaluasi

Kata evaluasi berasal dari bahasa inggris "*evaluation*" yang berarti penilaian atau penaksiran. Evaluasi adalah proses penilaian, penilaian ini bisa menjadi netral, positif atau *negative* atau merupakan gabungan dari keduanya. Konsep evaluasi adalah proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat tentang suatu objek atau kegiatan guna menentukan nilai, kualitas, atau sejauh mana tujuan telah tercapai. Evaluasi bisa bersifat netral, positif, atau negatif dan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan serta perbaikan program atau kegiatan (Arikunto dan Jabar 2004:1).

Dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil ke putusan mengenai objek evaluasi, (Wirawan 2012:7). Konsep evaluasi meliputi beberapa komponen penting yang secara sistematis menilai suatu objek atau proses berdasarkan kriteria tertentu. Berikut komponen yang termasuk dalam konsep evaluasi:

1. Tujuan Evaluasi: Tujuan utama evaluasi adalah untuk mengetahui pencapaian tujuan dari suatu program atau kegiatan, menyediakan informasi bagi pengambil keputusan, dan mendukung perbaikan berkelanjutan. Evaluasi juga bertujuan menilai efektivitas dan efisiensi agar hasilnya dapat diterima oleh semua pihak terkait (Sudijono, 2001:18).

2. Objek/Sasaran Evaluasi: Objek evaluasi mencakup segala aspek yang menjadi target penilaian, seperti *input*, proses, dan *output*. Contoh dalam pendidikan meliputi peserta didik, kurikulum, metode pembelajaran, dan hasil belajar. Penentuan objek evaluasi sangat menentukan kualitas dan validitas hasil evaluasi (Akib, 2012 :7-9).
3. Kriteria dan Standar: Kriteria adalah tolok ukur yang digunakan untuk menilai objek evaluasi, sedang standar adalah batasan atau ukuran yang menggambarkan kelayakan atau keberhasilan. Penggunaan kriteria dan standar ini memastikan evaluasi berjalan objektif dan terukur (Umar, 2002: 28).
4. Proses Evaluasi: Proses meliputi tahap perencanaan, pengumpulan data, analisis, interpretasi, dan pelaporan hasil. Proses harus dilaksanakan dengan sistematik dan konsisten agar menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan (Sukardi, 2005:12).
5. Metode dan Instrumen: Teknik evaluasi seperti observasi, wawancara, tes, kuesioner, serta instrumen pengumpulan data harus dipilih sesuai dengan tujuan dan objek evaluasi agar data yang diperoleh relevan dan akurat (Arikunto, 2010:109).
6. Aspek yang Dievaluasi: Aspek ini meliputi kognitif, afektif, dan psikomotorik dalam pendidikan, atau aspek kebijakan, sumber daya, dan hasil dalam evaluasi program. Penilaian aspek yang komprehensif membantu memberikan gambaran menyeluruh terhadap keberhasilan suatu program atau kegiatan (Sudijono, 2001:20).

7. Prinsip Evaluasi: Prinsip utama evaluasi antara lain komprehensif (meliputi semua aspek penting), objektif (berdasarkan data yang valid), kontinuitas (dilakukan secara berkelanjutan), adil dan transparan (Arikunto, 2010:110-112).
8. Hasil Evaluasi: Merupakan informasi yang diperoleh dari proses evaluasi yang dianalisis untuk memberikan gambaran kondisi atau pencapaian objek evaluasi dan menjadi dasar pengambilan keputusan serta perbaikan (Sudijono, 2001:23)

Secara keseluruhan, komponen-komponen tersebut bekerja secara terintegrasi untuk menghasilkan evaluasi yang valid, objektif, dan bermanfaat dalam meningkatkan kualitas suatu program atau kegiatan.

2.2.2 Pelayanan Publik

Evaluasi pelayanan publik merupakan suatu proses penting untuk mengukur kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat agar kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi secara optimal."

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Indrasari, 2019:57). Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi

terhadap pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Pengertian pelayanan menurut para ahli:

1) Pelayanan adalah penyedia jasa yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, ketangkasan, interaksi, kemampuan dan kesopanan yang diperlihatkan dari sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan Pelanggan (Kanedi dkk, 2017:37)
2) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan olehsuatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2020:83).

b. Pengertian Publik

Publik adalah sejumlah orang, yang dalam kesempatan tertentu, di tempat tertentu, akan berkomunikasi dengan kita. dan biasanya Publik dikaitkan dengan sekelompok masyarakat atau individu tapi jarang individu lebih ke suatu kelompok yang banyak (Jamal et al., 2020).

Menurut Para Ahli:

1) Menjelaskan bahwa publik adalah masyarakat yang menjadi penerima layanan sesuai aturan yang berlaku, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan (Hardiyansyah, 2011:12)
2) Publik sebagai kategori orang-orang yang menjadi penting bagi organisasi kita karena secara sengaja atau bahkan tidak sengaja telah menggerakkan mereka (Lattimore dan Baskın ,2012:6).

Pelayanan Publik Adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan itu dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan semua yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Akhmad et al., 2018:8-9).

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 adalah suatu kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Berikut dibawah ini definisi dan pengertian pelayanan publik dari beberapa sumber buku:

a) Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik, (Dwiyanto, 2006:136).

b) Pelayanan publik ialah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Moenir, 2002:7).

c) Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (me ayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2011:6).

Dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan guna memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar bisa terwujudnya sistem penyelenggaraan. (Lawiya et al., 2023:19).

2.2.3 Indikator Evaluasi

Indikator evaluasi adalah alat ukur atau parameter yang digunakan untuk menilai dan memberikan gambaran tentang pencapaian, kondisi, atau kinerja suatu objek evaluasi. Indikator memiliki fungsi untuk memperjelas apa, berapa, dan kapan suatu kegiatan dilaksanakan. Indikator harus spesifik, jelas, dapat

diukur secara objektif baik kuantitatif maupun kualitatif, serta relevan dengan tujuan evaluasi agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan dan diinterpretasikan secara benar. Secara umum, indikator dalam evaluasi mencakup aspek kuantitatif, seperti jumlah, frekuensi, dan persentase, serta aspek kualitatif yang berupa kualitas, persepsi, dan *respons* subjek evaluasi. Indikator tersebut memberikan dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja sehingga dapat digunakan untuk memberikan penilaian objektif terhadap pelaksanaan suatu kegiatan dan membantu pengambilan keputusan yang lebih tepat dan terarah (Badrul Munir, 2003:61).

Dengan demikian, indikator dalam evaluasi umum berperan sebagai acuan penting yang memungkinkan pengukuran kinerja, efektivitas, dan pencapaian tujuan suatu program atau kegiatan secara sistematis, objektif, dan terukur guna mendukung perbaikan dan pengambilan keputusan. Berikut penjelasan mengenai indikator dalam evaluasi yang meliputi indikator *input, proses, output, outcome,* dan *impact* (William N. Dunn, 2018)

1. *Input* (masukan)

   ukuran yang mengukur sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan suatu program atau kegiatan, seperti dana, tenaga kerja, sarana dan prasarana, serta bahan. Indikator ini membantu menilai apakah alokasi dan penggunaan sumber daya sudah sesuai dengan perencanaan strategis. Contohnya jumlah dana yang dialokasikan, jumlah staf yang terlibat, dan fasilitas yang tersedia.

2. *Process* (Proses)

menilai bagaimana pelaksanaan kegiatan atau program berjalan, termasuk efektivitas, efisiensi, dan kepatuhan terhadap standar operasional. Contoh indikator proses adalah jumlah jam pelatihan yang dilaksanakan, tingkat kehadiran peserta, atau implementasi prosedur sesuai rencana. Indikator ini memberi gambaran sejauh mana proses berjalan lancar dan sesuai target.

3. *Output* (Keluar)

   mengukur hasil langsung yang dicapai dari pelaksanaan program, seperti jumlah produk jadi, layanan yang diberikan, atau pencapaian tujuan jangka pendek. Contohnya jumlah vaksinasi yang diberikan atau jumlah peserta pelatihan yang lulus. Indikator output ini terkait dengan capaian fisik dan kuantitatif.

4. *Outcome* (Hasil)

   merupakan ukuran hasil atau dampak yang lebih luas dan jangka menengah dari *output*, seperti perubahan perilaku peserta, peningkatan kompetensi, atau kualitas hidup masyarakat yang menjadi sasaran program. *Outcome* menunjukkan efek yang lebih bermakna dari hasil output yang dihasilkan.

5. *Impact* (Dampak)

   adalah perubahan jangka panjang dan besar yang terjadi di masyarakat atau lingkungan akibat keberhasilan suatu program atau kebijakan. Dampak ini meliputi perubahan sosial, ekonomi, kesehatan, atau lingkungan yang berkelanjutan sebagai hasil dari *outcom*e program.

2.2.4 Indikator Pelayanan Publik

Indikator Pelayanan Publik sebagai parameter atau ukuran untuk menilai dan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat ditemukan dalam beberapa literatur akademik. Indikator Pelayanan Publik mencerminkan aspek-aspek penting dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien (Zeithaml et al. 1990 :24-29). Berikut penjelasan dari masing-masing indikator kualitas pelayanan publik berdasarkan model S*ERVQUA*L oleh Zeithaml et al. (1990), (dalam Indrawati 2022: 46-48)

1. *Tangible* (Berwujud)

   Merujuk pada aspek fisik pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan personel yang menjadi representasi langsung dari kualitas pelayanan

2. *Reliability* (Kehandalan)

   Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

   Kesigapan dan kesiapan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhan

4. *Assurance* (Jaminan)

   Kemampuan petugas layanan untuk memberi rasa percaya melalui sikap ramah, sopan, pengetahuan yang memadai, dan kemampuan komunikasi yang baik.

5. *Empath*y (Empati)

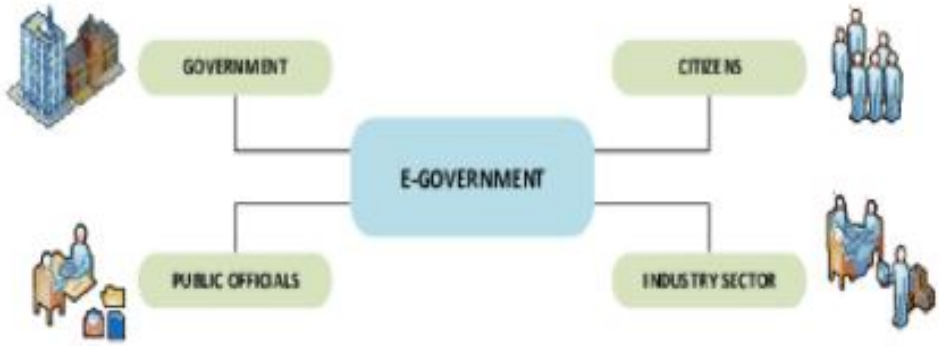
   Perhatian dan pelayanan secara personal yang menunjukkan kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan khusus setiap pengguna layanan.

Model *SERVQUA*L ini mengukur kualitas layanan dengan membandingkan harapan pelanggan dan persepsi atas layanan yang diterima dalam lima dimensi tersebut. Evaluasi mendalam ini membantu organisasi publik untuk mengidentifi-kasi celah (gap) dan meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan.

2.3 Pengertian *E-Government*

Pengertian *E-Government*, merujuk pada penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) oleh lembaga pemerintahan untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan publik kepada warga negara, bisnis, dan entitas lainnya. *E-Government* berfokus pada tiga aspek utama interaksi: G2C *(Government to Citizen), G2B (Government to Business), dan G2G (Government to Government),* dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang lebih inklusif, efisien, dan responsif. e-*Gov* adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis,pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*.

Gambar 2.1 Pelaku *E-Government*



Sumber Data: *Actors of Electronic Government* | Download Scientific Diagram

Tujuan Utama Dari *E-Government* adalah untuk memudahkan interaksi antara pemerintah dan *stakeholders*-nya (warga negara, bisnis, dan lembaga pemerintahan lainnya), meningkatkan transparansi kegiatan pemerintah, dan mempercepat proses penyelenggaraan layanan publik e-pelayanan lanjutan serta peningkatan *Government* pelayanan Publik. E-Penelusuran lanjutan serta peningkatan *Governmen*t diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, mendorong partisipasi warga dalam proses demokrasi, serta meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses penyelenggaraan layanan publik. *E-Government* diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, mendorong partisipasi warga dalam proses demokrasi, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi pemerintahan. *E-Government* terdiri dari berbagai Komponen Teknologi Dan Non-Teknologi, yaitu :

a) Infrastruktur TIK: Termasuk koneksi internet, data center,dan perangkat keras dan lunak yang mendukung operasi *E-Government*.

b) Aplikasi dan Layanan *Online*: Portal dan aplikasi yang dirancang untuk menyediakan informasi dan layanan kepada pengguna. Kebijakan dan Regulasi: Kerangka hukum dan kebijakan yang mendukung implementasi dan operasi *E-Government*.

c) Kapasitas dan Keterampilan SDM: Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia untuk mengelola dan menjalankan sistem *E-Government*

d) Keterlibatan dan Partisipasi Publik: Mekanisme untuk memastikan bahwa warga negara dan bisnis dapat berpartisipasi dalam perencanaan dan evaluasi layanan *E-Government.*

Manfaat *E-Government* dalam upaya strategis pemerintah untuk memanfaatkan kemajuan teknologi dalam rangka memperbaiki dan meningkatkan layanan publik serta menggalang partisipasi aktif masyarakat dalam tata Kelola pemerintahan, adalah :

a.) Peningkatan Akses Layanan: Memudahkan akses terhadap informasi dan layanan pemerintah melalui portal *online.*

b.) Transparansi:Meningkatkan akuntabilitas pemerintah dengan menyediakan akses langsung ke informasi publik.

c.) Efisiensi Operasional: Mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kece-patan penyelenggaraan layanan dengan mengotomatisasi proses administrasi.

d.) Partisipasi Publik: Memungkinkan partisipasi warga negara yang lebih luas dalam proses pengambilan keputusan melalui *e-voting*, konsultasi *online*, dan mekanisme *feedbac*k lainnya.

2.3.1 Implementasi *E-Government*

Dalam melaksanakan *e-government* dibutuhkan sistem informasi yang relevan, teratur dan bersinergi dari tiap lembaga suatu pemerintahan. Sistem informasi yang seperti inilah yang akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungsinya terhadap masyarakat. Berdasarkan pengalaman negara-negara yang sudah menerapkan *e-government*, tujuan dari penerapan *e-government* sendiri adalah tercapainya efisiensi, efektifitas dan nilai ekonomis dalam praktek pelayanan pemerintahan. Makna sebenarnya di penerapan mengenai konsep *e-government* sendiri merupakan restrukturisasi sistem pemerintahan yang sudah ada supaya hasil yang dicapai dengan menerapkan *e-government* bisa dapat maksimal (Slamet, Syuaib dkk, 2024:5-8).

Sementara itu hal-hal yang perlu diperhatikan sebelum menerapkan *e-government* adalah masalah tentang sistem kerja, anggota, serta budaya kerja. Hal yang perlu diperhatikan dalam implementasi *e-government* adalah masalah keamanan. Keamanan disini artinya adalah, hal-hal yang berkaitan dengan masalah sistem dan orang-orang yang berada pada sistem tersebut. Karena jika pelayanan yang dilakukan pemerintah mengalami gangguan. misalnya oleh *hacker* akan sangat membahayakan. Contoh jika ada oknum yang meng-*hack* dengan cara menyebarkan virus yang bisa merusak database isinya segala identitas warga masyarakat, maka akibatnya bisa sangat merugikan. Itu lah salah satu alasan mengapa masalah keamanan sangat diperhatikan dalam implementasi *e-government* (Septiono,2017:10)

Tipe *e-government* yang sudah direalisasikan:

a) *Government to Citizen (G2C)*

G2C adalah aplikasi *e-government* yang memiliki tujuan guna menyediakan pelayanan informasi yang diperlukan masyarakat. G2C merupakan transaksi layanan modern antara pemerintah dengan masyarakat dengan memanfaatkan internet dan TIK. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke layanan pemerintah, cukup dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia seperti sms, *website*, aplikasi dan lain sebagainya. Dampak positif dari G2C adalah dapat meminimalisir pungli (pungutan liar), meningkatkan keterbukaan, dan tanggung jawab pemerintah. Selanjutnya pemerintah dapat memberikan berbagai macam pelayanan masyarakat seperti pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan perizinan, pelayanan pajak dan lainnya. Salah satu contoh pelayanan berbasis elektronika yang disiapkan oleh pemerintah adalah pelayanan pengaduan masyarakat atau "E-Lapor". Menurut Napitupulu 2020, Aplikasi e-lapor adalah sebuah Si pengaduan masyarakat bersifat nasional yang dipergunakan masyarakat untuk memberikan laporan keluhan, menyerukan suara, serta informasi terhadap pemerintah melalui media elektronik baik berupa aplikasi, *website*, maupun SMS (*Short Message Service*).

a) Government to Business (G2B)

G2B adalah aplikasi *e-government* yang memiliki tujuan guna menyediakan layanan informasi dalam dunia industri dan bisnis. Pemerintahan juga memiliki proses bisnis yang memerlukan solusi produk ataupun jasa dari dunia industri dan bisnis, misalnya pemesanan baik barang maupun jasa yang disebut sebagai *E-Procurement*. *E-Procurement* merupakan pasar virtual yang

menghubungkan antara penjual dengan konsumen (supplier-instansi pemerintah) yang berbasis internet dan biasa disebut dengan *E-Marketplace.* Dampak positif dari G2B *E-Procurement* yaitu, proses menjadi lebih terbuka serta dapat dipertanggungjawabkan, penjual/supplier tidak perlu mengeluarkan *effort* yang besar.

b) Government to Government (G2G)

G2G merupakan aplikasi yang memiliki tujuan untuk saling berbagi informasi antara pemerintah dan instansi-instansi lainnya. Model ini dibagi menjadi 2 antara lain; *G2G horizontal* yaitu hubungan *unit* pemerintah yang satu dengan unit pemerintah lain yang masih dalam satu tingkatan. *G2G vertikal* yaitu hubungan yang dilakukan antar lintas instansi pemerintah dalam tingkatan yang berbeda, contoh nya tingkat kelurahan dengan tingkat kecamatan.Contoh dari aplikasi G2G ini adalah sistem *E-Budgeting.E-Budgeting* adalah rangkaian penyusunan anggaran pemerintah bersifat elektronik yang bertujuan meningkat transparansi anggaran secara nasional.

c) Government to Employe (G2E)

G2E adalah aplikasi *e-government* yang memiliki tujuan dalam mendukung pengelolaan Sumber Daya Manusia di dalam lingkungan pemerintahan. G2E berguna untuk mendukung komunikasi dalam lembaga pemerintah, menambah etos kerja karyawan, menunjang peningkatan karir karyawan, mengelola pendapatan, gaji serta tunjangan sebagai Aparatur Sipil Negara serta dana pensiun karyawan. Contoh aplikasi G2E yang digunakan pemerintah antara lain siMAYA dengan kepanjangan administrasi perkantoran

maya. Aplikasi siMAYA adalah contoh penerapan G2E di dalam lingkungan pemerintahan untuk menciptakan *good governance* atau disebut juga pemerintahan yang baik Aplikasi siMAYA termasuk aplikasi yang dapat dipakai instansi pusat maupun daerah.

2.3.2 Model Tahapan Pengembangan *E-government*

Menjelaskan bahwa dinamika "Revolusi Industri" telah mengubah semua perkembangan teknologi suatu negara dan akan meneruskan program pemerintah bertema *E-Government* yang sudah direncanakan sejak tahun 2000 berfungsi untuk memberikan layanan publik pada masyarakat dengan penggunaan fasilitas yang terhubung internet (Mufti Khali and Susanto, 2017:21). Dalam penerapannya, hal ini mempunyai model-model tahapan pengembangan yang dipakai pemerintah guna menjadikan terbentuknya pemerintahan berbasis elektronik, penata kelolaan internet, pemerintahan berbasis digital, pemerintahan *online* dan pemerintahan terkoneksi supaya masyarakat luas mendapatkan informasi yang cepat.

Ada beberapa tahapan pengembangan *E-Government* menurut pendapat (Mufti Khali and Susanto, 2017:21) menggunakan 5 model yang digunakan yaitu sebagai berikut.

1. Model kematangan kemampuan

   Model Kematangan Kemampuan proses merupakan bagian tipe terbaik dalam melakukan pembahasan mengenai materi dari setiap uraian dan dapat ditarik kesimpulan yang baik dan sederhana.

2. Model Pemerintahan

   Model pemerintahan pengembangan yang dilakukan melalui pemerintah, konsultan dan akademis guna membantu instansi pemerintah dalam mengidentifikasi dan merevisi tingkat kematangan yang ada.

3. Model Pendekatan Holistik

   Model ini digunakan pada pelayanan publik dalam melakukan pengujian langsung kemampuan *E-Government* melalui beberapa indikator untuk mengindikasikan kesuksesan suatu manajemen proyek.

4. Kematangan Model *E-Government Evolusioner*

   Model jenis ini disebarluaskan secara sistematika pada setiap uraian langkah yang berfokus pada perubahan yang terjadi pada *E-Government* sehingga terjadi perkembangan yang lebih baik dari sebelumnya.

5. Model Tujuan Khusus Terkait

   Model ini membahas mengenai konten yang berhubungan dengan isu dan cara yang mempengaruhi terhadap *E-Government* itu sendiri. Di antara kelima model di atas, ada model yang terus dikembangkan oleh para ahli di dunia pendidikan dengan tujuan memperoleh hasil yang lebih baik (Habibi, 2018:1-10).

2.4 Konsep Pemerintahan Daerah

Pengertian Pemerintahan Daerah Dasar hukum tentang Pemerintahan Daerah mengalami banyak perubahan, berawal dari UU Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah hingga yang terakhir diubah menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 telah membawa perubahan besar dalam

pengaturan pemerintahan daerah di Indonesia. Saat ini, pemerintahan daerah diatur dalam Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi serta tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud pada Undang- Undang Dasar 1945. Pemerintahan daerah dapat pula diartikan sebagai penyelenggaraan urusan pada pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi dan dekonsentrasi, istilah tersebut berarti proses atau kegiatan (Marsono, 2005:85).

Kepala daerah memiliki kedudukan penting dalam struktur pemerintahan dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah (Fauzi, 2019:119).), kepala daerah merupakan orang yang paling utama dalam mengkoordinasikan aspek perwakilan pada proses pemerintahan daerah. Pemerintah daerah memiliki fungsi sebagai perlindungan, pelayanan publik, dan pembangunan (Sarundajang, 2002:126).Oleh karena itu, dalam melaksanakan tugasnya, kepala daerah harus menjalankan ketiga fungsi pemerintahan tersebut. Struktur pemerintahan daerah di Indonesia terdiri dari dua unsur utama, yaitu kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah

(DPRD). Kepala daerah adalah unsur eksekutif yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan daerah dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas tugas pemerintahan sesuai dengan kewenangan daerahnya. DPRD merupakan unsur legislatif yang dipilih secara demokratis melalui pemilihan umum. DPRD berfungsi sebagai

lembaga perwakilan rakyat daerah yang memiliki kewenangan membuat peraturan daerah, melakukan pengawasan atas pelaksanaan pemerintahan daerah, dan mengawasi penggunaan anggaran daerah.Selain itu, pemerintahan daerah juga dibantu oleh perangkat daerah yang terdiri atas sekretariat daerah, dinas, badan, kecamatan, dan kelurahan. Sekretaris membantu kepala daerah dalam urusan administrasi pemerintahan, sementara dinas dan badan bertugas melaksanakan fungsi teknis dan pelayanan publik sesuai bidangnya. Kecamatan dan kelurahan berperan sebagai perangkat kewilayahan yang memfasilitasi koordinasi dan pelayanan di tingkat lokal. Struktur ini berlandaskan prinsip demokrasi dan otonomi daerah, dengan tujuan memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai kebutuhan masyarakat setempat dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.4.1 Konsep Kelurahan

Kelurahan adalah level pemerintahan terkecil yang setara dengan desa, namun berbeda dalam lingkup kewenangan dan pengaturannya karena berada langsung di bawah kecamatan (Ruslan, 2021: 28). Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah. Hal ·ini senada juga dengan isi Pasal 1 angka 5 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan yang berbunyi: ' Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan".

Undang'-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2005 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan

Daerah, mengamanatkan pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah. Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Selain daripada itu, untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan di perkotaan, perlu dibentuk kelurahan untuk mempercepat terwuju dnya kesejahteraan masyarakat. Untuk itu maka pembentukan kelurahan harus mempertimbangkan berbagai syarat seperti syarat administratif, syarat teknis, dan syarat kewilayahan.

2.4.2 Tugas dan Fungsi Kelurahan

Kelurahan dipimpin oleh lurah dibantu oleh perangkat kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. selain dari pada itu lurah mempunyai tugas: (Pratama, 2018:52-93).

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan,
2. Pemberdayaan masyarakat.
3. Pelayanan masyarakat.
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

Dalam hal pelimpahan tugas dari Bupati/Walikota kepada Lurah, maka pemerintah Kabupaten/Kota perlu memverifikasi tugas-tugas yang dilimpahkan secara proporsional. Untuk kelancaran pelaksanaan tugas lurah, dapat dibentuk

lembaga kemasyarakatan seperti Rukun Tetangga, Rukun Warga, PKK, Karang Taruna dan Lembaga Pemberdayaan masyarakat. Untuk mewujudkan tercapainya tujuan penyelenggaraan otonomi daerah, pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah termasuk pemerintahan kelurahan. Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 73 2005 Tentang Kelurahan menjelaskan, Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Selain tugas sebagaimana disebutkan diatas Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikot (Siregar, 2013)

Selain itu juga lembaga pemerintahan kelurahan memiliki perangkat kelurahan yaitu sebagai berikut: (Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2018, Pasal 14 ayat 2-4).

1. Perangkat Kelurahan

   Dalam melaksanakan tugasnya, lurah dibantu oleh para perangkat kelurahan. Perangkat kelurahan diisi dari PNS yang diangkat oleh sekretaris daerah kabupaten atau kota atas usul camat. Perangkat kelurahan terdiri dari sekretris kelurahan, seksi-seksi dan jabatan fungsional. Dan berikut ini merupakan penjelasan mengenai perangkat kelurahan :

   a. Sekretaris Kelurahan

      Sekretaris kelurahan bertanggung jawab atas penyelenggaraan administrasi pemerintahan, seperti surat-menyurat, dan kearsipan. Selain itu, sekretaris kelurahan juga membantu lurah dalam urusan ketatausahaan

b. Seksi-seksi

Seksi-seksi yang ada di kelurahan antara lain seksi pemerintahan, seksi pembangunan, seksi pelayanan umum, serta keamanan dan ketertiban yang penjelasan sebagai berikut:

1) Seksi pemerintahan

Seksi pemerintahan bertugas membantu lurah melaksanakan pembinaan, pemerintahan kelurahan dan pembinaan Rukun Warga (RW). Contohnya memfasilitasi pelaksanaan, pengangkatan, dan pemberhentian ketua RT dan ketua RW.

2) Seksi ekonomi dan pembangunan

Seksi ini bertugas membantu lurah dalam melaksanakan pengendalian dan pembinaan ekonomi pembangunan, koperasi dan usaha mikro kecil dan menengah, serta melaksanakan pembangunan partisipasi masyarakat Contohnya merencanakan pembangunan jalan dan jembatan.

3) Seksi sosial kemasyarakatan

Seksi ini bertugas membantu lurah dalam menyiapkan bahan penyusunan program serta melaksanakan pembinaan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Contohnya menyalurkan bantuan kepada keluarga miskin.Contohnya menyalurkan bantuan kepada keluarga miskin.

4) Seksi ketertiban dan keamanan

Seksi ini bertugas membantu lurah melaksanakan pembinaan ketertiban dan keamanan. Contohnya melaksanakan penertiban terhadap gangguan sosial.

5) Jabatan fungsional Jabatan fungsional merupakan perangkat kelurahan yang memegang fungsi khusus bagi jalannya pemerintahan kelurahan Tabatan fungsional membantu lurah untuk membina masyarakat

Penetapan kelurahan sebagai perangkat pemerintahan daerah dibawah kecamatan dimaksud dalam upaya meningkatkan dan mempercepat pealayanan kepada masyarakat yang bercirikan perkotaan, sebagai dasar perkiraan dalam undang-undang ini adalah untuk mendorong memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreatifitas, meningkatkan peran serta masyarakat serta mengembangkan peran fungsi DPRD. Oleh karena itu, Undang-undang ini menempatkan otonomi daerah secara utuh pada daerah kabupaten dan daerah kota sebagai Kabupaten Daerah Tingkat II dan kotamadya. Daerah Kabupaten dan daerah kota tersebut bekedudukan sebagai daerah otonom mempunyai kewenangan dan keleluasaan untuk membentuk serta melaksanakan kebijakan menurut parkarsa dan aspirasi masyarakat oleh masyarakat (UU RI Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah)