BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah bertujuan dan membedakan beberapa judul penelitian yang sama. Menjadi akibatnya dari penelitian terdahulu ini penulis mampu membedakan serta mempunyai fokus terhadap penulisan karya ilmiah dan penulis dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang sama terkait dengan tema yang menulis kaji.

Hasil penelitian (Djakit Prihartono 2023) berjudul Penerapan Pelayanan Public Berbasis *E-Governance* pada Era Revolusi IndustrI.4.0. menggunakan metode berupa pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif dengan cara mengumpulkan dokumen berupa hasil studi pustaka dan jenis data lainnya yang berkaitan dengan penerapan pelayanan publik berbasis *e-Governance* pada era revolusi industri 4.0. Metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pada penelitian ini akan mendeskripsikan tentang penerapan pelayanan publik berbasis *e-Governance* pada era revolusi industri

Hasil penelitian dari (Herlina sakawati dan Muhammad Nur Yamin 2024) Analisis penerapan e-government dalam meningakan kualitas pelayanan public dikecamatan tallo kota makassar peneliti ini menggunakan metode kualitatif yaitu pendekatan yang sistematis untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan

mensintesis hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang dibahas. Metode ini bertujuan untuk memahami konsep, model, dan praktik terbaik dalam penerapan E- Government serta dampaknya terhadap pelayanan publik.

Hasil penelitian dari (Andi Nurfadillah 2025) dengan judul Penerapan e-government pada sektor pelayanan publik studi kasus aplikasi openSID di desa tondowolio kecamatan tanggetada kabupaten kolaka Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam penerapan aplikasi OpenSID dalam sektor pelayanan publik di Desa Tondowolio, Kecamatan Tanggetada, Kabupaten Kolaka. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengkaji fenomena sosial secara kontekstual dan mendapatkan gambaran yang rinci tentang kondisi nyata di lapangan. Lokasi penelitian berada di Desa Tondowolio, yang telah menerapkan aplikasi OpenSID sebagai bagian dari sistem informasi

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama, Judul dan Tahun	Hasil dan Metode penelitian	**Hasil penelitian terdahulu**	
			Perbedaan	Persamaan
1	Djakit Prihartono 2023 Penerapan Pelayanan Public Berbasis *E-Governance* pada Era Revolusi IndustrI. 4.0.	Hasil penelitian menunjukan bahwa penerapan pelayanan public berbasis *e-Governance* padaera revolusi industry 4.0 harus berdasarkan beberapa indikator diantaranya *support,*	perbedaan mencolok muncul dari cakupan tematik,di mana penelitian Djakit Prihartono menekankan pada aplikasi praktis *e-Governance* dalam Revolusi	Kedua penelitian tersebut sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif**.** Pendekatan kualitatif digunakan karena keduanya

		capacity dan value. Kualitatif deskriptif.	Industri 4.0, sementara penelitian saya lebih berorientasi pada analisis teoritis prinsip-prinsip e-government untuk reformasi birokrasi.	bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena yang terjadi dalam penerapan *e-Governance* di bidang pelayanan publik.
2	Herlina sakawati 2024 Analisis penerapan e-government dalam meningakan kualitas pelayanan public dikecamatan tallo kota makassar	Hasil penelitian menunjukan bahwa meskipun terdapat dampak positif beberapa tantangan masih perlu diatasi, termasuk peningkatan infrastruktur teknologi, edukasi masyarakat, dan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai pemerintah, Kualitatif dengan pendekatan yang sistematis	perbedaan mencolok muncul dari fokus spesifik, di mana penelitian Herlina dan Yamin lebih berorientasi pada analisis penerapan di tingkat lokal, sementara penelitian saya lebih menekankan pada pemeriksaan prinsip-prinsip teoritis e-government secara luas.	Persamaan utama terletak pada kedua penelitian yang sama-sama menekankan peran e-government dalam reformasi pelayanan publik, dengan keduanya mengandalkan metode kualitatif untuk eksplorasi tematik.
3.	Andi Nurfadillah 2025 Penerapan e-government pada sektor pelayanan publik studi kasus aplikasi openSID di desa tondowolio kecamatan tanggetada kabupaten kolaka,	Hasil penelitian menunjukan bahwa pemerintah desa telah menunjukan komitmen melalui penyediaan anggaran dan infrastruktur yang	sementara perbedaan mencolok muncul dari fokus spesifik, di mana penelitian Andi Nurfadillah lebih berorientasi pada studi	Persamaan utama terletak pada kualitatif kedua penelitian yang sama-sama menekankan peran e-government dalam meningkatkan pelayanan

		memadai,namun regulasi resmi ditingkatkan desa terkait openSID belum ada. Sosialisasi yang dilakukan masih bersifat informal sehingga partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan openSID rendah. Kualitatif deskriptif	kasus lokal, sedangkan penelitian saya lebih menekankan analisis prinsip-prinsip teoritis secara luas.	publik melalui pendekatan

Sumber: **Djakit Prihartono (2023), Herlina sakawati (2024), Andi Nurfadillah (2025)**

2.2 Konsep *E-Governance*

2.1.1 Pengertian *E-Governance*

Menurut Bhatnagar (2004), *e-Governance* adalah penggunaan teknologi oleh lembaga pemerintah untuk memperbaiki akses, efisiensi, efektivitas, serta transparansi dalam hubungan antara pemerintah dengan warga negara, dunia usaha, dan sektor lainnya. Sementara itu, menurut Heeks (2006), *e-Governance* tidak hanya bertujuan meningkatkan pelayanan publik, tetapi juga bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih demokratis melalui penggunaan teknologi yang memungkinkan partisipasi masyarakat secara aktif. Berdasarkan pandangan tersebut, *e-Governance* dapat dilihat sebagai bentuk evolusi dalam tata kelola pemerintahan yang bertumpu pada keterbukaan, kolaborasi, dan akuntabilitas, di mana hubungan antara pemerintah, masyarakat sipil, sektor swasta, dan pemangku

kepentingan lainnya dibangun melalui platform digital yang mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan partisipasi publik, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Dengan demikian, *e-Governance* tidak hanya menjadi alat bantu administratif, melainkan sebuah paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat modern.

E-Governance dapat dipahami sebagai suatu proses strategis yang melibatkan pemanfaatan secara maksimal terhadap teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh institusi pemerintahan, yang bertujuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara mempercepat, menyederhanakan, serta memperjelas proses administrasi pemerintahan, sekaligus memperkuat prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan, serta membangun hubungan yang lebih interaktif dan responsif antara pemerintah dengan masyarakat, pelaku usaha, serta berbagai lembaga lain yang memiliki peran penting dalam kehidupan bernegara. Sebagaimana dijelaskan oleh Jalma dan rekan-rekannya pada tahun 2022, konsep *e-Governance* tidak hanya mencakup penggunaan teknologi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga membawa transformasi fundamental terhadap pola interaksi dan komunikasi antara pemerintah dengan warga negara, sektor swasta, serta organisasi strategis lainnya. Senada dengan hal tersebut, Mulyawan (2016) dalam Jurnal Administrasi Publik menekankan bahwa *e-Governance* merupakan penerapan teknologi berbasis internet yang diarahkan untuk mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan secara lebih efisien, khususnya dalam

penyediaan layanan publik yang lebih mudah diakses, lebih cepat, serta lebih fokus pada kebutuhan masyarakat luas sebagai pengguna utama layanan tersebut. Lebih lanjut, Indrajit (2004) mengungkapkan bahwa *e-Governance* adalah suatu pendekatan modern yang menggunakan teknologi informasi sebagai sarana utama bagi pemerintah untuk membangun koneksi informasi yang lebih efektif dan efisien dengan masyarakat, komunitas bisnis, serta berbagai entitas penting lainnya, dengan tujuan jangka panjang untuk mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

e-Governance merupakan cara baru bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan masyarakat dan pihak berkepentingan lainnya. Ia memanfaatkan teknologi informasi, khususnya internet, untuk meningkatkan kualitas layanan. Pada dasarnya ide utamanya adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan pemerintah dengan berbagai entitas, termasuk masyarakat, dunia usaha, dan lembaga lainnya [1]. Prinsip yang mendasari *e- e-Governance* menurut Graham [2], Pelayan pemerintah harus berorientasi pada warga masyarakat, yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan dengan cara yang masuk akal dan berpihak sehingga warga merasa bahwa mereka diberikan pelayanan. Pelayanan pemerintah harus dapat diakses, yang berarti bahwa semua jenis layanan elektronik seperti yang diakses melalui internet, telepon genggam, komputer, dan sebagainya harus dapat diakses dengan mudah atau tanpa kesulitan. Pelayanan pemerintah harus inklusif yang berarti bahwa setiap layanan yang tersedia harus tetap diperbarui dan ditingkatkan agar dapat digunakan oleh semua orang di masyarakat. Pengelolaan informasi berarti bahwa pemerintah hanya

memberikan informasi yang logis, sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan sehingga informasi tersebut memiliki nilai.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *e-Governance* dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan nasional bukan hanya sebatas digitalisasi pelayanan publik, melainkan merupakan komponen esensial dalam upaya reformasi pemerintahan agar tercipta kebijakan pemerintahan yang lebih tanggap, partisipatif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan cara berinteraksinya, *e-Governance* dapat dibagi menjadi beberapa kategori, menurut Gultom et al. (2024). Pertama *e-Governance -to-citizen*, atau G2C, adalah jenis komunikasi antara pemerintah dan masyarakat yang berupaya memberikan layanan publik secara langsung kepada masyarakat. Contoh layanan ini meliputi pembayaran pajak, administrasi kependudukan, dan pengaduan publik. Kedua, G2B (*e-Governance to Business*) mengacu pada hubungan yang terjalin antara pemerintah dan sektor swasta atau dunia usaha. Ini meliputi sistem pelaporan dan pembayaran pajak perusahaan daring, penawaran proyek pemerintah, dan prosedur perizinan perusahaan. Ketiga, G2G (*e-Governance to*) mengacu pada kontak antara entitas pemerintah pusat dan daerah yang memfasilitasi pembagian data, koordinasi, dan pengurangan prosedur birokrasi lintas lembaga untuk membangun tata kelola yang terpadu dan efektif. Ketiga kategori ini berfungsi sebagai pilar utama bagi pertumbuhan *e-Governance*, yang bertujuan untuk menyediakan layanan pemerintah yang lebih efisien dan tanggap terhadap masyarakat (Gultom et al., 2024).

Respons terhadap perkembangan ini adalah penerapan *e-Governance* (pemerintahan elektronik), yakni pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kualitas pelayanan publik (Indrayani, 2020). Penerapan *e-Governance* memungkinkan proses administrasi dan penyampaian layanan dilakukan secara digital, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan tanpa batasan geografis maupun waktu. Sistem pemerintahan berbasis elektronik dapat meliputi aplikasi seluler, portal layanan publik daring, hingga sistem informasi desa.

Keunggulan utama dari sistem ini terletak pada efisiensi pengelolaan data, percepatan proses pelayanan, dan kemudahan akses bagi masyarakat (Choirunnisa et al., 2023). Melalui teknologi, masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor digital yang mereka miliki. Komitmen pemerintah Indonesia dalam mendorong implementasi *e-Governance* tercermin dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel.

Berbagai inisiatif digital telah dikembangkan oleh pemerintah pusat maupun daerah, terutama melalui situs resmi dan aplikasi berbasis TIK. Salah satu dampak positifnya adalah peningkatan kepercayaan publik melalui keterbukaan informasi dan perbaikan mutu layanan publik (Mardiana & Alauddin, 2022).

1. Faktor-faktor Keberhasilan *e-Governance*

   Faktor-faktor keberhasilan penerapan *e-Governance* meliputi:

a. Kesiapan Infrastruktur Teknologi: Infrastruktur teknologi yang memadai merupakan prasyarat penting untuk penerapan *e-Governance* yang efektif.
b. Komitmen Pemerintah: Komitmen dari pemerintah daerah untuk mendukung dan mengimplementasikan kebijakan *e-Governance* sangat penting.
c. Partisipasi Masyarakat: Partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan dan mendukung layanan *e-Governance* dapat meningkatkan efektivitas program ini Sumber Daya Manusia yang Kompeten: Pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi pegawai pemerintah dalam menggunakan teknologi informasi adalah kunci keberhasilan.

2.2.2 Fungsi *e-Governance*

Menurut Muchlisin Riadi (2020), peran sentral dari implementasi *e-Governance* dalam kurun waktu 2020 hingga 2025 bukan sekadar mengadopsi teknologi informasi sebagai alat bantu administratif, melainkan merupakan suatu upaya strategis yang bertujuan untuk membangun sistem pemerintahan yang lebih efisien, efektif, transparan, serta akuntabel dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh guna memperkuat hubungan serta interaksi antara pemerintah dengan berbagai pihak, seperti masyarakat umum, dunia usaha, hingga antar instansi pemerintahan, sehingga memungkinkan terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, responsif, serta terintegrasi, yang pada akhirnya dapat menyediakan layanan publik yang dapat

diakses secara cepat, mudah, dan fleksibel oleh masyarakat kapan saja dan di mana saja melalui platform digital.

Sejalan dengan itu, Indrajit (2004) menyatakan bahwa fungsi utama dari *e-Governance* tidak hanya berfokus pada digitalisasi proses administrasi konvensional dalam pemerintahan, tetapi juga mencakup pembangunan suatu sistem pemerintahan elektronik yang menyatu dan berkelanjutan, di mana hal tersebut mencakup proses perencanaan strategis, pembangunan infrastruktur teknologi, pengembangan berbagai aplikasi layanan publik, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar mampu menjalankan pelayanan publik yang lebih efisien, murah, dan berkualitas, sekaligus mendukung pengambilan keputusan yang didasarkan pada data yang valid dan akurat, guna membentuk birokrasi modern yang profesional dan berorientasi pada hasil.

Di sisi lain, Wibawa (2017) menekankan bahwa *e-Governance* juga memiliki fungsi yang sangat penting dalam memperluas ruang partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan dan pengambilan keputusan kebijakan publik, dengan menyediakan akses yang luas terhadap informasi melalui media digital, serta memberikan sarana bagi warga negara untuk berpartisipasi secara aktif dalam mengawasi jalannya pemerintahan, menyampaikan aspirasi, hingga ikut serta dalam penyusunan kebijakan, yang secara keseluruhan bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih demokratis, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan nilai-nilai dasar good governance yang mendorong terjadinya kolaborasi berkelanjutan antara pemerintah dan masyarakat dalam satu ekosistem digital yang terbuka dan partisipatif.

2.2.3 Prinsip *E-Governance*

Prinsip *e-Governance* mencakup keterbukaan informasi yang sangat penting dalam menciptakan pemerintahan yang transparan, di mana pemerintah diwajibkan untuk menyampaikan segala program, kebijakan, dan layanan secara terbuka kepada masyarakat agar setiap individu dapat dengan mudah mengakses dan memahami informasi tersebut, sehingga hal ini dapat menjamin kepercayaan publik serta mengurangi kesalahan atau kesalahpahaman dalam penggunaan layanan berbasis teknologi digital yang kompleks dan luas cakupannya. Selain keterbukaan, prinsip akuntabilitas juga menjadi pondasi utama dalam (Yuliyanti et al., 2022). *E-Governance* yang menghendaki pemerintah mampu untuk bertanggung jawab secara penuh terhadap setiap kebijakan dan hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat; hal ini mencakup kewajiban menyampaikan laporan kinerja yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik maupun pihak-pihak yang berwenang, sehingga menegakkan prinsip pemerintahan yang profesional dan bebas dari praktik korupsi atau penyalahgunaan wewenang yang merugikan masyarakat. Partisipasi publik pun turut menduduki posisi penting, di mana teknologi dioptimalkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengambil bagian aktif dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, sehingga tercipta sistem pemerintahan yang demokratis, responsif, dan mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan aspirasi warga secara efektif.

Selanjutnya, *e-Governance* harus dijalankan dengan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kemudahan akses dan inklusivitas, yang berarti

berbagai layanan pemerintahan harus dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat melalui perangkat teknologi seperti internet dan ponsel pintar, tanpa memandang batasan geografis atau sosial, dan disertai dengan pembaruan berkelanjutan agar layanan selalu relevan dan efektif dalam menjangkau semua warga negara; pemerintah juga harus berupaya menyajikan informasi dengan cara yang logis dan sederhana agar dapat dimengerti oleh masyarakat luas sehingga pelayanan publik dapat dilakukan dengan efektif, efisien, dan berkualitas tinggi. Prinsip ini menuntut bahwa setiap tahapan pelaksanaan *e-Governance* harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna utama layanan digital tersebut, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan dan kemudahan hidup warga negara. (Puji Lestari et al., 2022).

Akhirnya, tujuan akhir dari penerapan *e-Governance* adalah menciptakan sistem pemerintahan yang tidak hanya efisien dan efektif tetapi juga dapat memberikan layanan unggulan melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, yang mampu menyederhanakan prosedur birokrasi yang selama ini kompleks dan panjang, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta memperluas akses layanan kepada publik tanpa batas waktu dan ruang; melaksanakan prinsip-prinsip ini secara konsisten bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang bersifat modern, inovatif, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sehingga kualitas pelayanan publik secara menyeluruh dapat lebih meningkat dan berkelanjutan. Dengan demikian, *e-Governance* bukan sekadar penerapan teknologi, melainkan integrasi prinsip-prinsip pemerintahan yang baik ke dalam

sistem teknis yang digunakan untuk menghadirkan pelayanan terbaik bagi seluruh masyarakat.

2.2.4 Indikator Analisis Prinsip *E- Governance*

Menurut Widanti, (2022) terdapat beberapa karakteristik utama dari prinsip *good governance*, antara lain:

1. Keterbukaan (*Transparency*)

Penting memastikan bahwa untuk proses pengambilan keputusan dan informasi yang relevan tersedia untuk publik dengan mudah dan mudah dipahami.

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Pihak yang bertanggung jawab harus terikat pada tindakan dan keputusan mereka, dan mereka harus siap untuk bertanggung jawab atas tindakan tersebut di hadapan publik atau lembaga pengawas yang sesuai.

3. Keadilan (*Fairness*)

Good governance dapat memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil harus mempertimbangkan kebutuhan, hak, dan kepentingan semua pihak yang terlibat, serta menghindari munculnya diskriminasi atau penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh pihak tertentu.

4. Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Praktik-praktik yang mendukung *good governance* harus menghasilkan hasil yang diinginkan secara efektif dan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara efisien.

5. Partisipasi (*Participation*)

Prinsip utama dari *good governance* adalah mendorong partisipasi aktif dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan, termasuk masyarakat sipil, sektor swasta, dan kelompok masyarakat lainnya.

6. Kepatuhan Terhadap Hukum (*Rule of Law*)

Praktik-praktik yang dapat ditemukan pada *good governance* adalah kesesuaian antara program yang dirancang dengan hukum dan peraturan yang berlaku, serta menghormati demokrasi dan hak asasi manusia. prinsip-prinsip

7. Keterpaduan (*Coherence*)

Kebijakan dan tindakan yang diambil harus konsisten dan saling mendukung dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata" layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela 2010:23). pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenil 2006 Halaman 16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (i*ntangible*). Pelayanan adalah suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang

kemudian diberikan kepada pelanggan. Istilah pelayanan lain dalam bahasa Inggris adalah *service. (*Moenil 2002 halaman 26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung, secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pembeli pelayanan. Selanjutnya Moenil (2002:16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Pasolong (2007:4) menyatakan pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menurut Sampara Lukman (2000:5), Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang atau orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik harus mampu mewujudkan prinsip-transparansi, dimana informasi tentang tata laksana, persyaratan, biaya dan waktu pelayanan disediakan secara terbuka kepada masyarakat; akuntabilitas, yakni penyelenggara layanan publik bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil dalam proses pelayanan; partisipasi, artinya masyarakat memiliki peran serta dan kesempatan untuk memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan publik; efektivitas dan efisiensi, yaitu proses pelayanan publik dirancang agar mampu menghasilkan hasil *(outcome)* yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan penggunaan sumber daya yang optimal; dan responsivitas, yaitu penyelenggara layanan dapat cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat." (Nurhaeni & Zulaechah, 2023) Di dalam memberikan pelayanan publik instansi penyediaan pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam keputusan Menteri Negara Penyempurnaan dan pembersihan Aparatur Negara (MENPAS) Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip berikut:

1. Kesederhanaan prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit, prinsip apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah harus tinggalkan dan diganti dengan hendaknya dipermudah jangan dipersulit bahagiakan masyarakat jangan ditakuti.

2. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan Teknik dan administratif pelayanan publik unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab pelayanan dan penyelesaian keluhan, memberikan persoalan, sengketa, atau tuntutan pelaksanaan pelayanan publik dan tata dalam cara pembayaran.

3. Ketepatan waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan. Kepastian hukum.

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaran pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Setelah dikeluarkannya UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang kemudian diperkuat dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 mengenai Petunjuk

Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang telah diubah dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Standar Pelayanan adalah 13 Nugroho dan Abdul, 2016 dalam mengemukakan bahwa standar pelayanan merupakan suatu standar yang ditetapkan menjadi suatu pedoma yang harus ditegakkan oleh pemerintah sebagai pemberi dan penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan.

Mengemukakan bahwa standar pelayanan merupakan persyaratan teknis dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi patokan dalam penerapan berbagai pelayanan publik di mana persyaratan tersebut dijadikan ukuran yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh negara sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima atau pengguna pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa Standar Pelayanan merupakan ukuran yang menjadi pedoman dan harus ditegakkan oleh pemberi atau penyelenggara pelayanan yang akan dijadikan sebagai nilai dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan yang berkualitas, cepat, tepat waktu, teratur, mudah dan terjangkau dari segi biaya.

2.3.4 Ciri- Ciri Pelayanan Publik

Pelayanan publik, sebagai wujud esensial dari tata kelola negara, dicirikan oleh transparansi dan akuntabilitas sebagai prinsip-prinsip inti yang memastikan keterbukaan dan pertanggungjawaban. Transparansi memfasilitasi akses

masyarakat terhadap informasi pemerintah, sehingga mencegah praktik korupsi dan membangun kepercayaan, sebagaimana diungkapkan oleh Yuliyanti et al. (2022) dalam analisis mereka tentang *e-governance*, yang menekankan bahwa keterbukaan data adalah kunci untuk reformasi birokrasi. Para ahli ini juga menyoroti akuntabilitas sebagai mekanisme evaluasi yang kuat, di mana institusi publik diharuskan melaporkan tindakan mereka secara sistematis, sesuai dengan temuan Hartanto et al. (2021) yang mengaitkan ciri ini dengan peningkatan efisiensi pelayanan. Dengan demikian, para ahli setuju bahwa ciri-ciri ini tidak hanya mencerminkan *e-governance* tetapi juga berfungsi sebagai fondasi untuk adaptasi pelayanan dalam era digital.

Partisipasi masyarakat dan efisiensi muncul sebagai ciri-ciri penting lainnya yang memperkaya dinamika pelayanan publik, dengan dukungan dari para ahli yang menekankan interaksi antara pemerintah dan warga. Partisipasi masyarakat memungkinkan keterlibatan aktif melalui platform digital, seperti yang didiskusikan oleh Hartanto et al. (2021), yang mengidentifikasi bahwa mekanisme umpan balik dapat meningkatkan sinergi dan responsivitas pelayanan, sehingga mengurangi ketimpangan akses. Efisiensi, menurut pendapat para ahli seperti Yuliyanti et al. (2022), dicapai melalui optimalisasi teknologi untuk menyederhanakan proses birokrasi, yang tidak hanya menghemat sumber daya tetapi juga meningkatkan kepuasan pengguna. Para ahli ini secara konsisten menekankan bahwa integrasi kedua ciri ini dalam *e-Governance* menghasilkan pelayanan yang lebih inklusif dan adaptif, terutama di konteks Indonesia di mana tantangan infrastruktur sering menjadi penghalang.

Terakhir, ciri-ciri pelayanan publik yang mencakup keadilan, kesetaraan, dan keberlanjutan menjadi aspek strategis untuk mencapai inklusivitas jangka panjang, dengan para ahli memberikan wawasan mendalam mengenai implementasinya. Keadilan dan kesetaraan memastikan distribusi pelayanan tanpa diskriminasi, seperti yang dijelaskan oleh Rahmaini (2021) dalam studinya tentang infrastruktur digital, yang menyoroti pentingnya akses merata di daerah pedesaan untuk menghindari marginalisasi. Keberlanjutan, menurut para ahli seperti Azizah (2022), memerlukan penguatan sumber daya manusia dan teknologi untuk menjaga efektivitas pelayanan secara berkelanjutan, sehingga menghadapi tantangan seperti literasi digital. Secara keseluruhan, para ahli ini menekankan bahwa ciri-ciri ini membentuk kerangka komprehensif untuk reformasi pelayanan publik, sejalan dengan prinsip-prinsip *e-Governance* yang terus berkembang di Indonesia.

2.4 Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Dalam Undang- Undan No 6 Tahun 2014 tentang desa. desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat,berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia.dari pengertian tersebut dapat dilihat,seorang kepala kelurahan memiliki kewenangan yang besar dalam mengatur pemerintahannya.di balik kebebasan tersebut terkandung resiko yang besar pula, dimana kepala lurah harus

mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat termasuk pelayanan publik.

Kualitas suatu pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Kemampuan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Perangkat kelurahan merupakan pegawai pejabat pelayanan publik yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan kepada masyarakat, dan membantu kepala lurah dalam menjalankan tugasnya untuk harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, oleh karena itu para perangkat lurah dituntut memiliki komitmen, kemampuan, ketrampilan dan perasaan perhatian yang tulus dan membutuhkan rasa empati yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa dan mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa.

Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus

profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani.