

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Desa di Desa Pendem Kota Batu)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik**



Disusun Oleh:

IMELDA TAMU APU

2018210231

**KONSENTRASI MANAJEMEN PELAYANAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2022

PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Pelaksanaan Simade Desa Pendem Kota Batu)

Imelda Tamu Apu¹ Willy Tri Hardianto² Firman Firdausi³

Jurusan Administrasi publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

E-mail: imeldatamu29@gmail.com

ABSTRAK

Studi ini berencana untuk memutuskan pemanfaatan e-government dalam mengembangkan lebih lanjut administrasi berbasis situs dalam program Simade di Kota Pendem dan variabel-variabel yang menghambat dan mendukung dalam mengembangkan e-government lebih lanjut dalam program Simade di Kota Pendem. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Pendem, Sekretaris Desa, kaur Umum, dan Kepala Administrasi. Instrumen penelitian adalah sebagai berikut: peneliti itu sendiri, panduan wawancara, dan catatan lapangan. Jenis dan sumber data adalah data primer dan data sekunder. Ada tiga cara untuk mengumpulkan data, khususnya *interview* (Wawancara), *observasi* (Pengamatan), dan Dokumentasi. Teknik analisis data dengan cara Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*conclusion drawing/verification*). Keabsahan data peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan. Penerapan e-government yang dilakukan oleh pemerintah Desa Pendem dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini *e-government* simade dimana pemerintah menempatkan operator yang memiliki keahlian dalam mengoperasikan komputer selain itu juga pemerintah melakukan sosialisasi terkait *e-government* Simade kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui kegunaan dan manfaat dari *e-government* Simade dan kerjasama yang baik dari pemerintah desa pendem.

Kata Kunci: Penerapan E-Government, SIMADE.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-Government merupakan salah satu administrasi yang dapat diterapkan dengan meningkatkan mutu pelayanan berbasis teknologi, komunikasi untuk mengatasi masalah dan selanjutnya membuka kebutuhan selama waktu yang dihabiskan untuk menangani informasi secara cepat dan mendapatkan data yang akurat. E-government sangat diperlukan oleh pelayanan publik dalam memberi kemudahan, keefektifan, dan transparan perencanaan pemerintah yang mengatur sepenuhnya untuk memperluas kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Dalam e-government, pemanfaatan media sebagai sarana yang dibutuhkan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah untuk mendukung pelayanan pemerintah yaitu melibatkan warga negara dan aparat pemerintah. Pada dasarnya e-government diartikan sebagai aplikasi dengan pemanfaatan komputer yang penggunaannya berhubungan dengan internet dalam meningkatkan pelayanan pemerintah terhadap masyarakatnya

Dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Kerangka Kerja Pemerintah Berbasis Elektronik, Kerangka Kerja Pemerintah Berbasis Elektronik adalah organisasi administrasi yang menggunakan inovasi data dan korespondensi untuk menawarkan jenis bantuan kepada pelanggan SPBE. Administrasi SPBE adalah sistem yang menjamin terlaksananya pengaturan, pedoman, pengarahan, dan kontrol dalam pelaksanaan SPBE secara terkoordinasi. Pelayanan SPBE adalah sekelompok siklus untuk mencapai efektif, efisien, dan berkesinambungan, dan pelayanan SPBE yang berkualitas. Pelayanan SPBE adalah dihasilkan oleh 1 (satu) atau lebih dalam beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki keunggulan.

Pelayanan publik adalah administrasi yang diperlukan oleh individu yang memiliki kebutuhan di organisasi sesuai pedoman yang berlaku. Pelayanan publik (*public service*) ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memakai fasilitas publik baik berupa jasa maupun non jasa, yang diterapkan oleh pemerintah. Biasanya pelayanan publik tersebut ditujukan kepada individu atau sekelompok orang yang memiliki hak dan kewajiban dalam layanan publik. Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bersosial di Negara Indonesia. Dalam pelayanan publik selalu melibatkan dua orang atau lebih, yaitu Negara beserta individu.

Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah seputar aktivitas dalam pemenuhan kebutuhan setiap masyarakat berhubungan dengan barang dan jasa serta pelayanan administrasi dan dikoordinasi oleh pelayanan publik. Seperti yang direncanakan tersebut untuk memberikan kepastian dan hubungan yang sah antara daerah dan administrasi publik.

Mutu pelayanan publik adalah patokan dalam meningkatkan kinerja administrasi publik dalam sebuah lembaga yang menyediakan layanan publik. Pendapat Pasalong(2010:132) biasanya kalimat yang memiliki arti yang bersifat abstrak. Kualitas pelayanan juga biasa dimanfaatkan dalam menilai tingkat kesesuaian persyaratan sehingga memperoleh kualitas yang baik begitupun sebaliknya.

The Town The board Data Framework (SIMADE) penting untuk pelaksanaan Priest of Home Undertakings Guideline nomor 12 tahun 2007 tentang Aturan untuk pengaturan dan penggunaan informasi Profil Kota dan Kota. The Town The executives Data Framework (SIMADE) berisi berbagai informasi dan data yang penting bagi otoritas publik. The Town The board Data Framework (SIMADE) adalah struktur dan cara untuk cara paling umum untuk mengubah organisasi dan salah satu jenis E-government yang tidak salah lagi, pengenalan Town

The board Data Framework (SIMADE) berangkat dari kekhawatiran tanpa henti untuk keadaan kota / kantor kelurahan yang pada kenyataannya masih jauh dari yang diungkapkan, baik yang berkaitan dengan administrasi maupun pemerintahan.

Kota Pendem dibingkai untuk lebih mengembangkan koordinasi organisasi pemerintah, administrasi publik, dan penguatan wilayah lokal kota. Kota Pendem telah melakukan kerangka bantuan publik sehubungan dengan e-government. Penggunaan e-government untuk situasi ini adalah dengan melaksanakan aplikasi SIMADE untuk membantu daerah setempat dalam mengerjakan kerangka kerja, salah satunya adalah mengajukan permohonan partisipasi dengan Kantor Populace untuk melibatkan NIK sebagai Slogan untuk dikenang bagi segmen organisasi masyarakat. Meskipun demikian, sekali lagi, dalam pemanfaatan SIMADE, ada halangan atau masalah, salah satunya adalah kesulitan untuk mendapatkan informasi penduduk yang telah diberikan oleh Kantor Populace karena ada beberapa nomor Kartu Keluarga yang tidak dapat dijangkau sehingga untuk mengetahui hal ini dilakukan secara manual.

Sesuai kalimat di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Desa Pendem dengan judul "Penerapan E-government dalam Meningkatkan pada Kualitas Pelayanan Publik".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti mendeskripsikan permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan e-government dalam meningkatkan pelayanan yang berbasis website dalam program SIMADE?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam meningkatkan *e-government* dalam program SIMADE?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui penerapan e-government dalam meningkatkan pelayanan yang berbasis website dalam program SIMADE.
2. Mengetahui Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam meningkatkan *e-government* dalam program SIMADE.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

penelitian ini dapat memberikan keuntungan bagi peningkatan ilmu kebijakan layanan publik dan selanjutnya sebagai bahan pembandingan atas penelitian serupa mengenai pemanfaatan e-government.

2. Manfaat Praktis.

Sebagai informasi untuk pemerintah Desa Pendem di Kota Batu sebagai kajian lebih lanjut mengenai e-government sehingga dilakukan sebaik yang bisa diharapkan dan masyarakat umum juga mengetahui manfaat dari aplikasi yang berbasis website.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Irawan. 2018. *Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke*.
- Chaharani, Nurriszha A. Adi Tri Putra. dan Latifa H. Diba. 2020. *Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Governmen*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Dash, Satyabrata & Subhendu Kumar Pani. 2016. *E-Governance Paradignusing Cloud Infrastucture: Benefits and Chalenges*. Procedia Computer Science.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. UGM Press
- Elysia,Vita. Wihadanto,A. Sumartono. 2017. *Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia*. (<http://repository.ut.ac.id/7083/1/UTFMIPA2017-14-vita.pdf>)
- Indrajit, Richard Eko. 2002. *Electronic government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta : Andi
- Indrajit, Richard Eko. 2005. *E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta : Andi
- Larasati,Citra Dewi. 2019. *Analisis Elemen Sukses E-Government dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah(SAMPEDE) Kota Malang*.
- Miliah,Risa. Et al. *Penerapan E-Government dalam Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Desa(SIMADE) Kota Batu*.
- Moleong, J. Lexi. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mukaron, Z. H. Laksana W. M. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government dan Good Governance*. CV Pustaka Setia.
- Mukaron, Z. H. Laksana W. M. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA,CV.
- Setianingrum, Kartika, dkk. 2020. *Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*.
- Tochija, Itoc. 2007. *Kebijakan E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*.