



**Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program  
Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang  
Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi**

*The Inovation of Population Administration Service Through Village  
Management System Information Program In Ketapang Village Kalipuro  
Subdistrik Banyuwangi Region*

**SKRIPSI**

Oleh

**Fandam Nanang Hardianto  
100910201021**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2017**



**Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program  
Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang  
Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi**

*The Inovation of Population Administration Service Through Village  
Management System Information Program In Ketapang Village Kalipuro  
Subdistrik Banyuwangi Region*

**SKRIPSI**

diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program  
Sarjana (S-1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)

Oleh

**Fandam Nanang Hardianto  
100910201021**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2017**

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda Nurul Fuad dan Ibunda Almarhum Siti Aminah, terima kasih telah melahirkan, membesarkan, mendidik, dan memberikan kasih sayang serta doa dan dukungannya sehingga membuatku menjadi seseorang yang lebih menghargai nilai-nilai hidup yang penuh makna sepanjang masa.
2. Saudaraku tersayang Fandam Alfian Hidayat, terima kasih atas segala kasih sayang, doa serta dukungannya selama ini.
3. Para pendidikku sedari Sekolah dasar sampai Perguruan tinggi yang terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh ketulusan dan kesabaran.
4. Almater fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang saya cintai dan banggakan.

**MOTTO**

Ketahuiilah, apapun yang menjadikanmu tergetar, itulah yang terbaik untukmu!  
Dan karena itulah, qalbu seorang pecinta-Nya lebih besar dari pada Singgasana-  
Nya  
(Jalaludin Rumi)

Jadilah Tuan bagi dirimu sendiri  
(Pramoedya Ananta Toer)

Terlalu mengingat masa lalu hanya akan menimbulkan penyelasan, hanya  
memikirkan tentang masa depan, menyebabkan keragu-raguan. Jadi, melakukan  
sesuatu sebaik mungkin dengan keadaan kita saat ini, merupakan pilihan yang  
terbaik dan benar...  
(Hikigaya Hachiman)

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

nama : Fandam Nanang Hardianto

NIM : 100910201021

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi” adalah benar-benar hasil karya sendiri berdasarkan pedoman karya ilmiah. Setiap pengutipan substansi selalu menyertakan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi mana pun. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi skripsi ini sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia menerima sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 November 2017

Yang menyatakan

Fandam Nanang Hardianto  
NIM 100910201021

**SKRIPSI**

**Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program  
Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang  
Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi**

*The Inovation of Population Administration Service Through Village  
Management System Information Program In Ketapang Village Kalipuro  
Subdistrik Banyuwangi Region*

Oleh

Fandam Nanang Hardianto  
NIM 100910201021

**Pembimbing**

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Anwar, M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Sutomo, M.Si

## RINGKASAN

Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi; Fandam Nanang Hardianto, 100910201021; 2017

Teknologi informasi menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global, dan transparansi. Oleh karena itu, dalam era otonomi daerah saat ini salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan public sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah, maka konsep otomatisasi administrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal dengan istilah *Electronic Government (e-government)* merupakan jawaban yang dicita-citakan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Ketapang melalui program Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) serta factor yang mempengaruhi inovasi. Sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, dimana fakta-fakta mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan public di Desa Ketapang dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan inti dan informan tambahan. Penentuan informan tersebut, dilakukan dengan *purposive sampling*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa ada pertimbangan mengapa inovasi yang dilakukan Desa Ketapang dirasa perlu adalah dokumen-dokumen desa ada yang hilang sehingga ada kebutuhan untuk mengubah bentuk arsip dari hardcopy ke softcopy, ada kebutuhan untuk menemukan data secara cepat, serta dengan adanya kemajuan teknologi, desa harus mampu memanfaatkannya untuk pelayanan public. Inovasi pelayanan public di Desa Ketapang pada pelayanan public sudah sampai di tingkat dusun. Serta da beberapa factor yang mempengaruhi inovasi di Desa Ketapang. baik itu factor yang mendukung maupun factor penghambat inovasi.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “....” Penulis skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis mneyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ardianto, M.Si, , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr Edy Wahyudi, S.Sos, MM, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakulats Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Sutomo, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Moroe Supranoto, M.Si, selakudosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan, dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa
5. Bapak Drs, Anwar, M.Si, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu, dan kesabaran dalam menyusun skripsi ini;
6. Bapak Dr, Sutomo, M.Si, selaku dosen pembimbing 2 yang telah dengan sabar memberikan waktu, bimbingan, dukungan, dan saran dalam menyusun skripsi ini serta selama penulis menjadi mashasiswa;
7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
8. Bapak Mulyono selaku Operator Prodi Administrasi Negara terima kasih atas segala bantuannya selamam ini khususnya dalam hal yang berkaitan dengan urusan berkas perkuliahan dan tugas akhir skripsi dan juga kepada seluruh staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Negeri Jember yang membantu saya selama berkuliah di kampus tercinta ini.

9. Bapak Slamet Kasiono, S.Ag, selaku Kepala Desa Ketapang beserta seluruh staf Pemerintahan Desa Ketapang saya ucapkan banyak terima kasih telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas skripsi ini
10. Ayahanda Nurul Fuad dan Ibunda Almarhumah Siti Aminah, terima kasih telah melahirkan, membesarkan, mendidik, dan memberikan kasih sayang serta doa dan dukungannya sehingga membuatku menjadi seseorang yang lebih menghargai nilai-nilai hidup yang penuh makna sepanjang masa;
11. Kakakku tersayang Fandam Alfian Hidayat, terima kasih atas segala kasih sayang, doa serta dukungannya selama ini;
12. Kepada semua Keluarga Besar Administrasi Negara angkatan 2010 yang telah memberikan pengalaman hidup, bantuan, semangat, dan kasih sayang kepada saya selama menjadi mahasiswa dan belajar bersamanya, terima kasih sebesar-besarnya dan semoga kita tetap akan menjadi saudara selamanya.
13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, Terima Kasih semuanya.

Semoga segala budi baik yang telah diberikan mendapatkan balasan yang luar biasa berkahnya dari ALLAH SWT. Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah memberikan usaha terbaiknya secara maksimal, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memerlukan penyempurnaan berupa kritik dan saran dari berbagai pihak demi sebuah kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
RINGKASAN .....	vi
PRAKATA .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Konsep Dasar .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Otonomi Desa .....</b>	<b>13</b>
2.2.1 Pemerintah Desa .....	16
<b>2.3 Pelayanan Publik .....</b>	<b>20</b>
2.3.1 Pelayanan Dalam Administrasi Publik .....	23
2.3.2 Klafisikasi Pelayanan Publik .....	24
<b>2.4 <i>New Public Service</i> .....</b>	<b>26</b>
<b>2.5 Administrasi Kependudukan .....</b>	<b>31</b>
<b>2.6 <i>Electronic Government</i> .....</b>	<b>33</b>
2.6.1 <i>Elektronik Government</i> Sebagai Salah Satu Inovasi Pelayanan Publik.....	34

<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
<b>3.1 Tipe Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>40</b>
<b>3.3 Data dan Sumber Data.....</b>	<b>41</b>
<b>3.4 Penentuan Informan Penelitian.....</b>	<b>43</b>
<b>3.5 Analisis Data dan Pengujian Keabsahan Data .....</b>	<b>44</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
<b>4.1 Pengantar .....</b>	<b>47</b>
<b>4.2 Deskripsi Lokasi Penelitian.....</b>	<b>47</b>
4.2.1 Keadaan Umum Wilayah Desa Ketapang .....	47
4.2.2 Kondisi Geografis.....	50
4.2.3 Sumber Daya Manusia .....	51
4.2.4 Sarana dan Prasarana di Bidang Pembangunan.....	54
4.2.5 Susunan Organisasi Pemerintah Desa Ketapang.....	56
4.2.6 Kondisi Aparatur Desa Ketapang .....	58
4.2.7 Kondisi Sarana dan Prasarana Desa Ketapang .....	59
4.2.8 Visi dan Misi Desa Ketapang .....	60
<b>4.3 Deskripsi Informan Penelitian .....</b>	<b>60</b>
<b>4.4 Gambaran Inovasi SIMAde (Sistem Informasi Manajemen Desa)</b>	
<b>Desa Ketapang .....</b>	<b>62</b>
4.4.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) Desa Ketapang.....	67
4.4.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebelum SIMAde.....	72
4.4.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan Setelah Inovasi SIMAde .....	75
<b>4.5 Faktor yang mempengaruhi Inovasi Simade .....</b>	<b>82</b>
4.5.1 Faktor Pendukung .....	82
4.5.2 Faktor Penghambat.....	85
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>88</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>88</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>

**DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Perbandingan Perspektif Administrasi Publik Lama, Manajemen Publik Baru dan Pelayanan Publik Baru .....	29
Tabel 4.1 Luas Wilayah Desa Ketapang Menurut Penggunaan Lahan.....	50
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur.....	51
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Penduduk .....	52
Tabel 4.4 Jenis Mata Pencarian Masyarakat Desa Ketapang.....	53
Tabel 4.5 Lembaga Pendidikan Formal dan Non Formal .....	54
Tabel 4.6 Kelembagaan Pemerintah Desa Ketapang .....	58
Tabel 4.7 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Ketapang .....	59
Tabel 4.8 Indikator kualitas pelayanan sebelum dan sesudah adanya inovasi SIMAde.....	78

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 4.1 Peta Desa Ketapang .....	49
Gambar 4.2 Susunan Organisasi Pemerintah Desa Ketapang.....	56
Gambar 4.3 Dashboard Depan SIMAde .....	64
Gambar 4.4 Halaman Data Kependudukan SIMAde .....	64
Gambar 4.5 Alur Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa .....	74
Gambar 4.6 Halaman Data Kependudukan SIMAde.....	76
Gambar 4.7 Alur Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa.....	76
Gambar 4.8 Contoh form surat keterangan domisili yang terdapat di SIMAde	81

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pembangunan daerah sebagai bagian terpenting dari pembangunan nasional tidak bisa dilepaskan dari prinsip otonomi daerah. Daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip keterbukaan, partisipasi, dan pertanggung jawaban kepada masyarakat. Pada tanggal 1 Januari 2010, Pemerintah Republik Indonesia secara resmi telah menyatakan dimulainya pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yang kemudian direvisi dengan Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Sistem pemerintahan dan pembangunan daerah lama yang sangat sentralistik dan didominasi oleh pemerintah pusat sudah mulai ditinggalkan. Menurut Muluk (2008:37), desentralisasi di era reformasi telah mendorong semakin kuatnya otonomi daerah sehingga keanekaragaman dalam pelayanan publik dan pembangunan menjadi suatu keniscayaan.

Terkait dengan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah, Didalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 disebutkan bahwa Penyelenggaraan Pemerintah Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah. Didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 juga disebutkan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia inovasi dapat diartikan sebagai pemasukan atau pengenalan hal-hal baru. Sementara itu Mulgan dan Albury (dalam Kurniawan, 2012:4) menyatakan inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektifitas atau kualitas keluaran dalam penyampain layanan. Diharapkan dengan adanya

inovasi secara terus menerus akan menciptakan sebuah sistem yang semakin baik. Oleh karena itu, inovasi memang diperlukan Pemerintah Daerah sebagai langkah yang strategis dalam perbaikan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang baik dan bersih.

Desa sebagai sub terkecil dari sistem pemerintahan juga di berikan kewenangan dalam mempraktekkan sistem otonomi daerah. Di dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Disebutkan juga, bahwa otonomi desa memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Memberikan pengakuan dan penghormatan atas Desa yang sudah ada dengan keberagamannya sebelum dan sesudah terbentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. Memberikan kejelasan status dan kepastian hukum atas Desa dalam sistem ketatanegaraan Republik Indonesia demi mewujudkan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia;
- c. Melestarikan dan memajukan adat, tradisi, dan budaya masyarakat Desa;
- d. Mendorong prakarsa, gerakan, dan partisipasi masyarakat Desa untuk pengembangan potensi dan Aset Desa guna kesejahteraan bersama;
- e. Membentuk Pemerintahan Desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka, serta bertanggung jawab;
- f. Meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum;
- g. Meningkatkan ketahanan sosial budaya masyarakat Desa guna mewujudkan masyarakat Desa yang mampu memelihara kesatuan sosial sebagai bagian dari ketahanan nasional;

- h. Memajukan perekonomian masyarakat Desa serta mengatasi kesenjangan pembangunan nasional; dan
- i. Memperkuat masyarakat Desa sebagai subjek pembangunan.

Untuk mewujudkan kondisi Desa sebagaimana tersebut, tentu banyak sekali hal yang harus dilakukan oleh pemerintah, baik Pusat, Provinsi, Kabupaten, dan Kecamatan serta seluruh *stake holders* terkait. Salah satu hal yang sangat krusial adalah terkait dengan penguatan kapasitas pelayanan publik Pemerintahan Desa, dimana esensi desentralisasi dan otonomi daerah salah satunya adalah mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Membangun konstruksi model pelayanan publik Desa paling tidak harus dimulai dari mengidentifikasi aspek-aspek yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik Desa secara menyeluruh. Beberapa aspek yang berpengaruh terhadap totalitas dalam pemberian pelayanan publik Desa yang berkualitas, antara lain terkait dengan: (1) pengorganisasian; (2) Bisnis proses; (3) SDM; (4) Standart-standart; (5) TIK dan Sarana pendukung lainnya (Marsono, 2015:02). Oleh karena itu, penguatan kapasitas pelayanan publik Desa pada dasarnya adalah upaya-upaya untuk mengidentifikasi, membangun, menerapkan dan mengevaluasi secara baik dan konsisten seluruh aspek-aspek pelayanan publik Desa sebagaimana tersebut diatas. Dengan demikian, akan dapat dikembangkan konstruksi model pelayanan publik Desa baik menyangkut jenis dan jumlahnya, pengorganisasiannya, ruanglingkup, kompetensi SDM pelayanan Desa, standart-standart pelayanan serta penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mendukung kelancaran dan kualitas pelayanan publik Desa.

Berdasarkan beberapa aspek pengaruh terhadap totalitas dalam pemberian pelayanan publik Desa di atas, salah satunya yaitu standart pelayanan serta penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk kelancaran dan kualitas pelayanan publik. Teknologi Informasi dan Komunikasi sendiri merupakan salah satu teknologi yang berkembang secara cepat. Cepatnya dari perkembangan TIK akan membuka peluang dan tantangan untuk menciptakan, mengakses, mengolah,

dan pemanfaatan informasi secara tepat dan akurat. Informasi merupakan suatu komoditi yang sangat berharga di era globalisasi untuk dikuasai dalam rangka meningkatkan daya saing pelayanan suatu organisasi termasuk Pemerintahan Desa secara berkelanjutan. Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK untuk membangun *Elektronik Government for Good Government* yang terintegrasi mulai dari tingkat Pemerintahan Desa hingga sampai Pemerintahan Pusat. Tujuannya adalah agar infrastruktur TIK yang akan dibangun dapat dimanfaatkan secara bersama untuk berkoordinasi oleh seluruh instansi, baik Pusat maupun di Desa.

*E-government* menurut Kurniawan (dalam Hardiyansyah, 2011:107) adalah kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sector public (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan public yang efisien, transparan dan efektif. Istilah *e-government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan diantara instansi pemerintah. Teknologi tersebut termasuk *e-mail*, WAN (*Wide Area Network*), Internet, peralatan *mobile computing* (HP, laptop, PDA), dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarluaskan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk. Secara umum pengertian *e-government* adalah system manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet.

Sementara itu A.S. Hikam (dalam Hardiyansyah, 2011:108) mengatakan bahwa *e-government* merupakan elektronikasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara. Selain itu *e-government* juga merupakan sebuah proses bagi demokratisasi, dengan adanya *e-government*, berarti juga memotong jalur birokrasi yang ada. Selanjutnya tujuan e-Gov adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan public pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah,

menangani keluhan masyarakat, dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara. Dengan adanya e-Gov, berarti harus ada standarisasi kualitas layanan yang bisa dinikmati masyarakat.

. Kebijakan pemerintah terkait pemanfaatan TIK tersebut dituangkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Pengembangan *e-government* untuk memenuhi keinginan pemerintah dalam upaya untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, dan tidak berbelit-belit menuju *Good Governance* (pemerintahan yang bersih) sekaligus untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan (*Knowledge-based Society*). Inpres tersebut antara lain menginstruksikan kepada gubernur dan bupati/walikota di seluruh Indonesia untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya program pengembangan *e-government* secara nasional (Kasiyanto dalam Mulyadi 2015:243).

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan melalui Program Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi. SIMAde sendiri merupakan program aplikasi data kependudukan yang merangkum semua data-data penduduk Desa Ketapang baik data primer maupun sekunder serta telah terintegrasi dengan sistem layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, surat keterangan keluarga, keterangan domisili, akta kelahiran dan kematian, SKCK dan surat-surat kependudukan lainnya, sehingga mempermudah dan mempercepat dalam proses pembuatan surat atau dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat.

Program yang telah mulai dijalankan sejak tahun 2014 ini sendiri dilatar belakangi dari keinginan dari Pemerintah Desa Ketapang untuk membuat sebuah sistem terpadu yang memuat data administrasi penduduk yang tersusun rapi, tepat,

dan lengkap guna mempermudah bagi pihak Pemerintah Desa maupun masyarakat sendiri dalam urusan pendataan dan juga pelayanan publik khususnya pada administrasi kependudukan, mengingat banyaknya jumlah penduduk dan padatnya kegiatan yang ada di Desa Ketapang. Memiliki luas wilayah sebesar 23,73 km<sup>2</sup> dengan kepadatan penduduk sebanyak 697 jiwa/km<sup>2</sup> dan jumlah seluruh penduduk kurang lebih sekitar 22.174 jiwa, membuat Desa Ketapang menjadi Desa terluas sekaligus terbanyak populasi penduduknya se Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi. Desa Ketapang sendiri merupakan desa yang terletak di pesisir pantai Selat Bali dan dilewati oleh jalur Pantura Situbondo-Banyuwangi serta merupakan lokasi dua pelabuhan yang cukup penting di Banyuwangi yaitu Pelabuhan Tanjung Wangi sebagai pelabuhan bongkar muat barang impor ekspor dan juga Pelabuhan ASDP Ketapang yang merupakan pelabuhan penyebrangan penghubung antara Pulau Jawa dan Bali. Hal inilah yang akhirnya menarik banyak orang untuk mencari nafkah dan menetap, sehingga menyebabkan Desa Ketapang menjadi Desa yang padat dan ramai akan kegiatan. Untuk mewujudkan dan mempermudah program SIMAde ini, Pemerintah Desa Ketapang telah menyediakan Server sendiri yang milik kapasitas satu tera atau setara 1000 gigabyte. Berbeda dengan sistem pelayanan administrasi kependudukan di desa lain di Kabupaten Banyuwangi yang masih masuk dalam sever milik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Banyuwangi.

Administrasi kependudukan sendiri adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Peranan desa pada proses administrasi kependudukan pada umumnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penerbitan dokumen kependudukan seperti surat pengantar pengurusan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), dan berbagai surat pengantar serta surat keterangan lainnya yang diminta warga untuk berbagai keperluan. Pemerintah desa juga diharuskan untuk melaporkan perkembangan kependudukan kepada

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil atau melalui perwakilanya di Kecamatan. Sebagai pihak yang dianggap paling mengetahui kondisi nyata masyarakat dalam wilayahnya, Pemerintah Desa juga seringkali dimintai data kependudukan oleh instansi pemerintah di atasnya, termasuk Badan Pusat Statistik (BPS), untuk tujuan-tujuan khusus dari instansi yang bersangkutan (<http://www.warsidi.com/2011/12/membangun-sistem-informasi-kependudukan.html> 25/4/2017, pukul 11.23 WIB).

Melalui aplikasi ini Program SIMAde Desa Ketapang semua data warga tersedia dan terkategori dengan rapi, sehingga pemerintah Desa Ketapang dalam proses pelayanan administrasi kependudukan tidak perlu meminta data kependudukan lagi kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Banyuwangi, karena semua data warga Desa Ketapang sudah tersimpan pada server mandiri SIMAde Desa Ketapang yang kemudian membuat proses pelayanan dokumen kependudukan warga juga berjalan lebih cepat. Selain itu juga program SIMAde terintegrasi langsung dengan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Kalipuro. Sehingga, surat yang membutuhkan tanda tangan camat atau pengurusan surat pengantar lanjutan, masyarakat tidak perlu ke kantor Kecamatan tapi cukup dilayani di desa dengan program SIMAde. Warga yang akan mengurus, cukup menyerahkan nama dan nomor induk kependudukan (NIK) beserta syarat yang telah ditentukan, kepada petugas di kantor Desa Ketapang dan petugas akan berkordinasi dengan pihak Kecamatan untuk meminta persetujuan dan pengisian data dokumen yang ada di Kecamatan dan bisa langsung tercetak. Pelayanan yang dilakukan program SIMAde Desa Ketapang belum berhenti sampai disini, masyarakat juga bisa memanfaatkan layanan melalui SMS dan Whatsapp yang dibuka desa. Dimana masyarakat dapat melakukan pengurusan surat-surat semisal dalam pengurusan perpanjangan KTP, cukup mengirimkan nama dan NIK ke SMS atau Whatsapp kemudian Kantor Desa akan segera memproses permohonan tersebut. Ketika sudah selesai, warga akan dihubungi untuk mengambil KTP sambil menyerahkan berkas yang telah disyaratkan. SIMAde sendiri membuka layanannya dari pukul 07.00 - 16.00 WIB di Kantor

Desa Ketapang dengan rata-rata setiap harinya 50 permohonan pengurusan administrasi kependudukan (<http://www.banyuwangikab.go.id/berita-daerah/menengok-desa-ketapang-desa-dengan-sistem-administrasi-kependudukan-terintegrasi.html>/16/3/2017,pukul 19.15 WIB).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa melalui Program SIMAde, pengurusan administrasi kependudukan Desa Ketapang bisa dilakukan lebih efisien karena dalam proses pengolahan data kependudukan bisa dilakukan lebih cepat karena Desa Ketapang memiliki server mandiri untuk menyimpan data seluruh warga dan tidak bergantung lagi dengan data yang ada di Dispenduk Pemkab. Kemudian dengan adanya program SIMAde ini alur dari proses pengurusan administrasi kependudukan bisa di persingkat di tingkat Kecamatan, dimana surat atau dokumen yang memerlukan persetujuan dan surat pengantar lanjutan untuk ke Dispenduk di Kecamatan dapat dilakukan di Kantor Desa Ketapang sehingga masyarakat tidak perlu lagi meminta persetujuan dan melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan.

.Salah seorang warga menuturkan bagaimana kemudahan dan cepatnya dari layanan SIMAde di Desa Ketapang sebagai berikut.

Bapak Bangun “iya sekarang kalok mengurus surat di desa sudah cepet mas, sudah tidak seperti dulu lagi yang lama dan agak ribet.Ini saya kemarin mengurus surat nikah anak saya cuman sehari aja”.  
(Kamis, 16 Maret 2017 pukul 14.38)

Walaupun program SIMAde ini berjalan dengan baik dan mendekati sempurna ternyata masih ada beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. Salah satu contoh yaitu ternyata tidak semua masyarakat mengerti jika Desa Ketapang memiliki Program SIMAde yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Bahkan meskipun pemerintah Kantor Desa telah membuat Fan Page Facebook Desa Ketapang dan mempromosikannya serta beberapa media di internet mengangkat berita mengenai program SIMAde Desa Ketapang ini, masih ada masyarakat yang tidak mengerti akan hal ini, walaupun

bisa dikatakan hampir setiap hari mereka mengakses media internet. Seperti yang dikatakan oleh dua warga berikut ini.

Bapak Ari. “program SIMAde ? wah saya kurang tau mas.Saya kalok internetan cuman buat liat fb, bbman, sama liat video di youtube.” (Minggu, 26 Maret 2017 pukul 18.57)

Ibu Fara. “ waduh saya kurang mengerti ya kalok soal itu. saya kalok mau ngurus-ngurus surat gitu biasanya nitip ke RT mas, males ngurusnya takut lama, sayakan kalok siang mesti kerja juga.” (Minggu, 26 Maret 2017 pukul 20.00)

Adapun juga masalah lainnya yaitu kurangnya informasi bagi masyarakat yang memiliki tempat tinggal yang jauh dari Kantor Desa. Seperti yang dikatakan oleh salah satu warga yang rumahnya berada di Dusun Selogiri yang berjarak sekitar kurang lebih 6 km dari kantor Desa untuk mengurus surat keterangan keluarga berikut ini.

Bapak Darsono. “Ini saya baru tau sekarang, ketika kesini mengurus surat kk ini di kantor desa bisa secepat kayak gini mas”. (Senin, 27 Maret 2017 pukul 9.36)

Sementara itu masalah lain dari program SIMAde Desa Ketapang adalah dalam hal pembaharuan data kependudukan yang hanya bisa dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

"Yang menjadi kendala ini soal input data masyarakat karena belum ada link langsung ke dinas kependudukan. Contohnya surat kematian warga di kelurahan kami sudah diperbaharui tetapi dari Dinas Kependudukan data masih tetap yang lama, Harapannya begitu kita dari desa saja sudah bekerja cepat, jadi sudah seharusnya di tingkat Pemerintah Kabupaten haruslah lebih tanggap " ujar Kepala Desa Ketapang Slamet Kasiyono (<https://banyuwangi.merdeka.com/info-banyuwangi/aplikasi-simade-cara-desa-ketapang-merekap-data-kependudukan-170208z.html>16/3/2017, Pukul 19.28)

Berdasarkan penjelasan diatas maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Sistem Informasi Manajemn Desa (SIMAde) Desa Ketapang yang telah diterapkan sejak tahun 2014 hingga saat ini. Oleh karena hal tersebut Peneliti

menentukan judul penelitian berdasarkan latar belakang diatas adalah, **Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Merumuskan masalah adalah suatu kewajiban seorang peneliti, karena disitu nantinya peneliti akan dituntut ketajaman pisau analisisnya melihat fakta dan realita yang terjadi. Pada dasarnya penelitian itu dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang digunakan untuk memecahkan masalah. Untuk itu sebuah penelitian harus berangkat dari masalah (Sugiyono 2011:3). Jadi dari definisi yang telah dijelaskan tersebut dapat disimpulkan bahwa peneliti harus memulai penelitiannya dari masalah, maka oleh sebab itu peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimanakah Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi di jalankan ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan suatu gambaran atas pencapaian yang ingin diperoleh peneliti dalam proses penelitian. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut. Mengetahui sejauh manakah Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde) dijalankan dalam pemberian layanan publik untuk masyarakat di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan gambaran kegunaan suatu penelitian tersebut baik bagi kepentingan ilmu pengetahuan (akademik), pemerintah, dan

kehidupan masyarakat secara luas. Manfaat penelitian didasarkan pada tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut.

#### 1.4.1 Bagi Dunia Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan acuan dan referensi bagi kalangan akademisi bidang ilmu administrasi negara khususnya pada kebijakan peningkatan layanan publik, sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi yang membacanya.

#### 1.4.2 Bagi Pemerintah

Sebagai bahan untuk terus meningkatkan pelayanan publik dan terus melakukan penyempurnaan pada layanan SIMade (Sistem Informasi Manajemen Desa).

#### 1.4.3 Bagi Masyarakat Luas

Memberikan pemahaman kepada masyarakat sejauh manakah program SiMAde (Sistem Informasi Manajemen Desa) dalam pemberian layanan administrasi kependudukan dijalankan.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Konsep Dasar

Sebelum suatu penelitian dilakukan, peneliti harus memiliki konsep dasar dalam mengkaji fenomena sosial yang selanjutnya dapat dirangkum menjadi alur berfikir dalam penyusunan penelitian. Kerangka berfikir dari penelitian kualitatif dibangun berdasarkan alur berfikir, teori normatif dan empiris. Meskipun terdapat beberapa pihak yang menganggap penelitian dengan pendekatan kualitatif tidak membutuhkan suatu teori, tetapi teori dalam pendekatan penelitian kualitatif sangat diperlukan sebagai atribut dasar yang menunjang penelitian. Teori-teori tersebut lalu dijadikan kerangka teoritis yang menjadi dasar pemikiran peneliti dalam mencari jawaban dalam mengkaji permasalahan. Jika di analogikan, konsep merupakan kumpulan teori yang dapat membawa peneliti masuk dalam menelusuri fenomena yang akan dicari jawabanya.

Menurut Nigro & Nigro (dalam Keban, 2004:5) yang mengatakan administrasi publik adalah usaha kerjasama kelompok dalam suatu lingkungan publik, yang mencakup tiga cabang yaitu eksekutif, legislatif, dan yudikatif, mempunyai suatu peranan penting dalam perumusan kebijakan publik, sehingga menjadi bagian dari proses politik. Sangat erat kaitanya dengan berbagai macam kelompok swasta yang perorangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Henry (dalam Keban, 2004:8) menyatakan ruang lingkup dari administrasi publik yaitu organisasi publik. Organisasi publik merupakan wadah yang digunakan pemerintah yang didalamnya ada sekelompok orang yang melakukan tugas-tugas dengan tujuan yang sama. Sedangkan manajemen merupakan sistem pengelolaan dari tujuan organisasi tersebut agar menjadi efektif dan efisien. Secara fokus kegiatan administrasi publik difokuskan pada aspek manajemen sebagai pelaksana dari kebijakan publik. Artinya administrasi publik lebih berkenaan dengan kegiatan pengelolaan pelayanan publik maupun penyediaan barang-barang publik.

Dalam penelitian ini organisasi publik yang dimaksud peneliti adalah Pemerintah Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi. Desa Ketapang merupakan desa yang memiliki program bernama SIMAde (Sistem Informasi Manajemen Desa), dimana program ini merangkum semua data kependudukan dan terintegrasi dengan layanan masyarakat dalam pembuatan surat-surat administrasi kependudukan yang di butuhkan masyarakat. Untuk membatasi ruang lingkup permasalahan penelitian, peneliti menggunakan beberapa konsep yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Konsep dasar merupakan landasan teori yang akan digunakan untuk menentukan langkah-langkah penelitian. Konsep dasar jelas tidak dapat dilewatkan begitu saja karena dari konsep, teori-teori akan muncul untuk dirangkai dan dapat menjelaskan hasil penelitian yang dijadikan landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan pandangan konsep diatas, maka konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

1. Otonomi Desa
2. Pelayanan Publik
3. *New Public Service*
4. Administrasi Kependudukan
5. Elektronik Government

## **2.2 Otonomi Desa**

Otonomi daerah memberikan hak kepada pemerintah daerah untuk bebas mengembangkan kemandirian daerah. Daerah berhak membuat berbagai kebijakan, pelaksanaan, perencanaan dan pembiayaan. Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia penting agar setiap daerah mampu berdiri sendiri sebagai daerah yang maju dengan memanfaatkan segala sumber daya dari daerah tersebut. Menurut Muslim (dalam Waluyo, 2007:145) otonomi diartikan sebagai

“pemerintahan sendiri”, dari asal kata *auto* = sendiri dan *nomes* = pemerintahan. Berbagai hukum yang tercipta di Indonesia penciptaanya mengacu pada Undang-undang Dasar Tahun 1945, seperti pada Undang-undang Tentang Otonomi Daerah yang tercantum pada pasal 18 ayat 2 “pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan”.

Lebih lanjut otonomi daerah diungkapkan oleh Koswara (dalam Waluyo, 2007:149) yaitu otonomi dapat diartikan sebagai hak daerah di masyarakat untuk memperoleh kesempatan untuk menggunakan prakarsa sendiri atas potensi yang dikuasai untuk mengurus kepentingan publik. Waluyo (2007:149) mengungkapkan hak otonomi daerah diperoleh melalui urusan pemerintah dari pemerintah pusat sesuai keadaan, kemampuan, dan kebutuhan daerah yang bersangkutan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahannya daerah Indonesia terdiri atas beberapa daerah/wilayah provinsi dan setiap daerah/wilayah provinsi terdiri atas beberapa daerah kabupaten/kota. Selanjutnya dalam tiap daerah kabuapten/kota terdapat satuan pemerintahan terendah yang disebut desa dan kelurahan. Dengan demikian, desa dan kelurahan adalah satuan pemerintahan terendah di bawah pemerintahan kabupaten/kota.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dijelaskan pengertian Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kata mengatur dan mengurus pada Undang-undang tersebut memiliki makna yaitu antara lain, mengatur artinya kewenangan membuat kebijakan yang bersifat mengatur (*publicy regulation*), sedangkan mengurus artinya kewenangan membuat aturan

pelaksanaan (*policy implementation*). Kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan mengatur dan mengurus kepentingannya sendiri berarti kesatuan masyarakat hukum tersebut mempunyai otonomi karena ia berwenang membuat kebijakan yang bersifat mengatur dan sekaligus juga berwenang membuat aturan pelaksanaannya. Dengan demikian, desa bisa dikatakan mempunyai otonomi. Sementara menurut R.H. Unang Soenardjo (dalam Nurcholis, 2011:04) mengatakan bahwa Desa adalah suatu kesatuan masyarakat berdasarkan adat dan hukum adat yang menetap dalam suatu wilayah yang tertentu batas-batasnya; memiliki ikatan lahir dan batin yang sangat kuat, baik karena seketurunan maupun karena sama-sama memiliki susunan pengurus yang dipilih bersama; memiliki kekayaan dalam jumlah tertentu dan berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat ditarik suatu pemahaman bahwa desa adalah suatu wilayah yang didiami oleh sejumlah penduduk yang saling mengenal atas dasar hubungan kekerabatan dan/atau kepentingan politik, sosial, ekonomi, dan keamanan yang dalam pertumbuhannya menjadi kesatuan masyarakat hukum berdasarkan adat sehingga tercipta ikatan lahir batin antara masing-masing warganya, mempunyai hak mengatur rumah tangga sendiri, dan secara administratif berada di bawah pemerintah kabupaten/kota Sebagai masyarakat hukum yang memiliki otonomi maka desa merupakan subyek hukum. Ndraha (dalam Nurcholis, 2011:21) menjelaskan bahwa desa yang otonom adalah desa yang merupakan subyek hukum, artinya dapat melakukan tindakan-tindakan hukum. Tindakan-tindakan hukum yang dapat dilakukan antara lain:

1. Mengambil keputusan atau membuat peraturan yang dapat mengikat segenap warga desa atau pihak tertentu sepanjang menyangkut rumah tangganya;
2. Menjalankan pemerintahan desa;
3. Memilih kepala desa;

4. Memiliki harta benda dari kekayaan sendiri;
5. Memiliki tanah sendiri;
6. Menggali dan menetapkan sumber-sumber keuangan sendiri;
7. Menyusun APPKD (Anggaran Pendapatan dan Pengeluaran Keuangan Desa);
8. Menyelenggarakan gotong royong;
9. Menyelenggarakan peradilan desa;
10. Menyelenggarakan usaha lain demi kesejahteraan masyarakat desa.

#### 2.2.1 Pemerintah Desa

Status desa adalah satuan pemerintahan di bawah kabupaten/kota. Desa tidak sama dengan kelurahan yang statusnya di bawah camat. Kelurahan hanyalah wilayah kerja lurah di bawah camat yang tidak mempunyai hak mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Sedangkan desa atau yang disebut dengan nama lain adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 6/2014).

Agar dapat melaksanakan perannya dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya, desa berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, diberikan kewenangan yang mencakup:

- a. Kewenangan berdasarkan hak asal usul yang terdiri dari :
  1. Sistem organisasi masyarakat adat;
  2. Pembinaan kelembagaan masyarakat;
  3. Pembinaan lembaga dan hukum adat;

4. Pengelolaan tanah kas Desa; dan
  5. Pengembangan peran masyarakat Desa.
- b. Kewenangan lokal berskala desa yang terdiri dari :
1. Pengelolaan tambatan perahu;
  2. Pengelolaan pasar Desa;
  3. Pengelolaan tempat pemandian umum;
  4. Pengelolaan jaringan irigasi;
  5. Pengelolaan lingkungan permukiman masyarakat Desa;
  6. Pembinaan kesehatan masyarakat dan pengelolaan pos pelayanan terpadu;
  7. Pengembangan dan pembinaan sanggar seni dan belajar;
  8. Pengelolaan perpustakaan Desa dan taman bacaan;
  9. Pengelolaan embung Desa;
  10. Pengelolaan air minum berskala Desa; dan
  11. Pembuatan jalan Desa antarpermukiman ke wilayah pertanian.
- c. Kewenangan yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang terdiri dari :
1. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
  2. Pelaksanaan Pembangunan Desa;
  3. Pembinaan kemasyarakatan Desa; dan
  4. Pemberdayaan masyarakat Desa.

- d. Kewenangan lain yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah daerah Provinsi, atau Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari :
  1. Urusan pemerintahan umum dan tugas pembantuan;
  2. Sesuai dengan prinsip efisiensi;
  3. Mempercepat penyelenggaraan pemerintahan; dan
  4. Kepentingan nasional yang bersifat khusus dan strategis.

Penyelenggaraan pemerintahan desa sendiri dilakukan oleh pemerintah desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD).

- a. Pemerintah desa adalah organisasi pemerintahan desa yang berfungsi menyelenggarakan kebijakan pemerintah atasnya dan kebijakan desa. Pemerintah desa adalah organisasi pemerintahan desa yang terdiri atas beberapa bagian seperti berikut:
  - 1). Unsur pimpinan, yaitu Kepala Desa. Kepala desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa. Kepala Desa dipilih melalui mekanisme pemilihan rakyat secara langsung melalui pemilihan umum atau biasa disebut dengan PILKADES yang diselenggarakan secara serentak di seluruh wilayah Kabupaten/Kota. Masa jabatan kepala desa adalah enam tahun, yang dihitung jabatan kepala desa hanya boleh menduduki jabatan kepala desa lagi untuk satu kali masa jabatan. Adapun kewenangan dari Kepala Desa :
    - a) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD;
    - b) Mengajukan rancangan peraturan desa;

- c) Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD;
- d) Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APBDesa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD;
- e) Membina kehidupan masyarakat desa;
- f) Membina perekonomian desa;
- g) Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;
- h) Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- i) Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2). Unsur pembantu Kepala Desa, yang terdiri atas:

- a) Sekertaris desa, yaitu unsur staf atau pelayan yang diketuai oleh sekertris desa;
- b) Unsur pelaksana teknis, yaitu unsur pembantu kepala desa yang melaksanakan urusan teknis di lapangan seperti urusan pengairan, keagamaan, dan lain-lain;
- c) Unsur kewilayahan, yaitu pembantu kepala desa di wilayah kerjanya seperti kepala dusun.

- b. BPD berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa yang berfungsi menetapkan peratura desa bersama kepala desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat. Atas fungsi tersebut BPD mempunyai wewenang:

- 1) Membahas rancangan peraturan desa bersama kepala desa;
- 2) Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan desa dan peraturan kepala desa;
- 3) Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian kepala desa;
- 4) Membentuk panitia pemilihan kepala desa;
- 5) Menggali, menampung, menghimpun, merumuskan, dan menyalurkan aspirasi masyarakat; dan
- 6) Menyusun tata tertib BPD.

## **2.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan hakekatnya dapat memenuhi keinginan pengguna atau masyarakat secara keseluruhan. Dalam pelayanan publik, pemerintah harus menyediakan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat baik itu dari persyaratan dan cara pelaksanaan untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Kata publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu “public” yang berarti umum, masyarakat, negara. Syafie (dalam Sinambela, 2006:5) mendefinisikan publik sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Definisi pelayanan publik menurut B. Libois (dalam Haryatmoko, 2011:73) ialah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur, dan diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-tergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudannya sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1), yaitu:

“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik dalam pemerintah sangat penting dan besar pengaruhnya karena menyangkut kebutuhan umum masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut.

“segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik umumnya dibagi dalam dua kategori sesuai dengan tingkat kepentingan kebutuhan warga negara, yaitu pelayanan publik primer dan pelayanan publik sekunder. Pelayanan publik primer mengacu kepada semua jenis layanan dari instansi pemerintah maupun swasta untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat mutlak (Sinambela 2006:14). Mutlak menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti bahwa harus dipenuhi, tidak boleh dan hal yang merupakan suatu syarat. Pemenuhan layanan air bersih, pencatatan sipil, pendidikan, listrik, dan transportasi merupakan kebutuhan layanan publik yang bersifat mutlak bagi setiap orang. Sebaliknya, pelayanan publik sekunder merujuk kepada semua layanan yang tidak mutlak, misalkan kebutuhan hiburan, peralatan elektronik modern, tata rias dan sejenisnya.

Dalam pelayanan publik terdapat beberapa produk hukum yang telah diresmikan guna memperbaiki kinerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu produk hukum tersebut yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Asas Pelayanan Publik yang berisi sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara lengkap dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi akan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban.** Pemeberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sementara itu, di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 4 mengemukakan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu yang berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatis;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;

- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### 2.3.1. Pelayanan dalam Administrasi Publik

Perkembangan Ilmu Administrasi Publik kini semakin menerakan otoritasnya pada peranan, kebutuhan, dan kepentingan rakyat. Perubahan paradig administrasi public juga membawa perubahan yang besar bagi Negara, kekuasaan yang selama ini berada pada penguasa sekarang beralih kepada masyarakat. Salah satu pengaruh dari adanya perubahan tersebut adalah berpindahnya rakyat pada posisis utama untuk mengukur keberhasilan pelayanan birokrasi pemerintahan (Thoha, 2010). Administrasi menurut Hebert A. Simmon (dalam Syaffie, 1999:13) bisa diartikan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama .

Terdapat 5 model dasar administrasi negara kontemporer yaitu, model birokrasi klasik, model neo birokrasi, model institusi, model hubungan kemanusiaan dan model pilihan masyarakat. Model-model ini digunakan untuk mengorganisir dan mengkategorikan administrasi negara. Salah satu model administrasi negara pilihan masyarakat yang diungkapkan oleh Ostrom. Pandangan Ostrom mengenai model pilihan masyarakat di dasarakan pada federalist, yaitu pilihan publik mempunyai pengertian bahwa penyediaan barang dan pelayanan publik bergantung pada keputusan yang diambil oleh kelompok pengambilan keputusan yang berbeda. Hal ini terjadi karena menurut Ostrom (dalam Frederickson, 1994:47), penataan hirarki kepegawaian dan tanggung jawab pada satu pusat kekuasaan akan mengurangi kemampuan administrasi dalam menanggapi pilihan masyarakat atas pilihan-pilihan mereka yang beragam.

Banyaknya keperluan masyarakat yang dilayani oleh pemerintah dapat dengan mudah dijadikan ajang memperoleh keuntungan pribadi, faktornya adalah seperti rincian biaya yang tidak transparan, masih menganut sistem kekeluargaan dalam melayani dan waktu yang tidak jelas kapan selesai pelayanan tersebut. Adanya hal semacam ini, maka pemerintah melakukan tindakan bahwa pelayanan yang kini diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami perubahan dan pembaharuan, baik dari sisi paradigma ataupun rangkain proses pelayanan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat. Hal ini juga berlaku dengan pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan yang melalui program SIMAde di Desa Ketapang, dimana sebelumnya dalam kepengurusannya masyarakat harus melalui beberapa tahapan, seperti harus pergi ke kantor Kecamatan untuk meminta pengesahan, akan tetapi dengan program SIMAde masyarakat tidak harus pergi ke kantor Kecamatan, cukup dengan program SIMAde di Desa Ketapang semua kepengurusan administrasi kependudukan sudah dapat dilakukan dan disahkan.

### 2.3.2 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang di berikan pemerintah dapat dibagi menjadi dua ketegori utama yaitu pelayanan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (dalam Hardiyansyah, 2011:20) lebih lanjut membagi dua ketegori utama tersebut menjadi beberapa jenis pelayanan, sebagai berikut.

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar. Dalam pelayanan kebutuhan dasar yang diberikan pemerintah dibagi menjadi tiga jenis pelayanan, yaitu sebagai berikut.
  - a. Kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat karena kesehatan akan mempengaruhi tingkat kesejahteraan. Rendahnya tingkat kesehatan masyarakat dalam suatu negara merupakan pemicu rendahnya tingkat kemiskinan sehingga kesejahteraan juga ikut menurun. Kemiskinan yang terjadi akibat rendahnya tingkat kesehatan

dipengaruhi karena tingkat pendapatan yang menurun drastic karena tidak dapat berproduktivitas.

b. Pendidikan Dasar. Pendidikan merupakan salah satu bentuk investasi sumber daya manusia. Seperti halnya kesehatan, pendidikan juga berpengaruh dalam menentukan tingkat kemiskinan suatu negara. Perhatian pemerintah yang tinggi terhadap pendidikan dapat menentukan bagaimana nasib bangsa kedepan. Seperti di negara-negara maju memiliki kualitas pendidikan yang sangat baik. Hardiyansyah (2011:22) menjelaskan bahwa jika kita ingin mengetahui bangsa ini tiga puluh tahun atau lima puluh tahun yang akan datang, maka lihatlah anak-anak Sekolah Dasar kita yang sekarang.

c. Bahan Kebutuhan Pokok. Pemerintah juga harus menjamin harga-harga dan pasokan bahan kebutuhan pokok, seperti beras, gas elpiji, gula pasir, daging, telur ayam, sayur mayor dan sebagainya. Lonjakan bahan kebutuhan pokok dapat memicu dampak negative dalam perekonomian maupun stabilitas politik. Pemerintah mempunyai peran menjaga harga dan menjamin cadangan persediaan barang masih cukup untuk menghindari adanya kepanikan masyarakat terhdap kelangkaan.

2. Pelayanan Umum. Selain memenuhi pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang dimaksud adalah.

a. Pelayanan Administratif. Pelayanan Administratif adalah merupakan pelayanan penyediaan berbagai bentuk dokumen yang menunjukkan keterangan atas apa yang terjadi pada pengguna. Dokumen-dokumen tersebut misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor

(BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Paspur dan sebagainya.

- b. Pelayanan Barang. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya penyediaan air bersih, penyediaan listrik dan jaringan telepon.
- c. Pelayanan Jasa. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik seperti pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan transportasi, pemelihara kesehatan, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, dan sebagainya.

Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi melalui Program Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMAde).

#### **2.4 New Public Service (NPS)**

Dalam perspektif *New Public Service* (NPS), dasar-dasar teoritis yang ingin digunakan berkaitan dengan teori-teori demokratis dengan berbagai pendekatan potivistik, interpretatif dan juga kritis. Pelayanan public dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan public yang didefinisikan melalui proses dialog public yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dengan demikian, peran pemerintah adalah melayani (*servicing*, tidak lagi *steering* atau bahkan *rowing*) dan posisi public bukan lagi sekedar klien, konstituen ataupun pelanggan, tetapi lebih sebagai warga negara (*citizen*). Materi pelayanan public lahir dari apa yang menjadi kebutuhan public, sedangkan bentuk dan pelaksanaan pelayanan public merupakan hasil kesepakatan antara stakeholder. Oleh karena itu, pelaksanaan pertanggungjawab oleh negara kepada

rakyatnya dalam pemenuhan hak-hak dasar perlu dipertegas untuk mencapai tujuan tersebut.

Dan untuk mendukung akuntabilitas pelaksanaannya dalam pencapaian tujuan, maka seluruh proses kerja tersebut harus berlandaskan pada aturan hukum yang berlaku, nilai public yang kita sepakati, norma-norma politik yang etis, standart professional dan kepentingan public. Setiap penyelenggara memiliki diskresi untuk mengoptimalkan peranya, tetapi harus dapat dipertanggungjawabkan. Dengan negara yang penyelenggaraanya dapat dilakukan oleh berbagai kalangan yang dikembangkan sebagai kontribusi untuk menyelenggarakan urusan-urusan public dan memberikan pelayanan public secara adil dan tanpa diskriminasi. Denhardt dan Denhardt (dalam Puspitosari, 2011:59), menyatakan bahwa NPS atau pelayan public baru, focus pada isu-isu penting sebagai berikut:

a. *Serve Citizens, Not Costumer*

Apa yang menjadi kepentingan public merupakan hasil dialog public (*public shared value*), bukan sekedar agregasi kepentingan individual, pejabat public tidak hanya sekedar merespon kebutuhan public sebagai pelanggan tetapi lebih focus pada bagaimana membangun relasi kepercayaan dan kolaborasi dengan dan di antara warga.

b. *Seek The Publik Interest*

*Administration Public* harus memebrikan kontribusi dalam mengembangkan kolektivitas, gagasan-gagasan tentang keepeentngan publik. Tujuan bukan menemukan solusi cepat yang berdasarkan pada pilihan-pilihan individual, tetapi lebih pada bagaimana menciptakan apa yang menjadi kepentingan bersama dan bertanggung jawab bersama.

c. *Value Citizenship over enterpreship*

Kepentingan public lebih baik bila ditunjukkan dalam komitmen public dan pejabat public untuk membuat kontribusi yang lebih bermakna untuk

masyarakat luas ketimbang kepiawaian (*entrepreneurship*) pejabat public dalam mengembangkan dirinya sendiri.

*d. Think Strategically, Act Democratically*

Kebijakan public dan program merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan public, dan dapat mencapai secara efektif dan lebih dapat dipertanggungjawabkan melalui usaha bersama dan proses kolaboratif.

*e. Recognize that Accountability is Not Simple*

Pejabat public harus lebih memperhatikan konstitusi dan peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standart professional dan kepentingan-kepentingan public.

*f. Serve rather than Steer*

Lebih penting bagi pejabat public untuk berbagi dengan public sebagai basis kepemimpinannya dalam membantu masyarakat untuk mengartikulasikan menemukan apa yang menjadi kepentingan bersama ketimbang mengendalikan atau mengarahkan public.

*g. Value People, not just Productivity*

Oragnisasi public dan jaringanya dalam berpartisipasi akan lebih berhasil untuk jangka panjang apabila mereka bekerja secara kolaboratif dan berdasarkan kepemimpinan kolektif dengan menghargai semua masyarakat.

Konsep pelayanan public sudah bergeser dan berkembang sedemikian rupa. Secara essential perubahan tersebut cukup signifikan baik secara substantive maupun teknis operasionalnya yang dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 2.1 Perbandingan Perspektif Administrasi Publik Lama, manajemen Publik Baru dan Pelayanan Publik Baru

Pisau Analisa	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Publik Management</i>	<i>New Public Service</i>
Teori dasar dan landasan epistemologi	Teori Politik, social dan argument politik yang menafikkan ilmu sosial	Teori ekonomi, yang diperlengkapkan dengan dialog berdasarkan posotivistik ilmu sosial	Teori Demokrasi, yang diverivikasikan dengan pendekatan pengetahuan termasuk positivistic, interpretatif dan kritis
Konsepsi dari Kepentingan Publik	Kepentingan public adalah penjelasan dari politik yang diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan public mempresentasikan adregasi dari kepentingan individual	Kepentingan pbulik adalah hasil dari dialog bersama akan nilai
Kepada siapa aparat pelayanan bertanggung jawab	Klien dan Konsumen	Pelanggan	Warga Negara
Peran Pemerintah	Mengendalikan (mendesain dan menerapkan kebijakan yang terfokus pada satu tujuan politis tertentu)	Mengerahkan (bertindak sebagai katalis untuk melepaskan kekuatan pasar)	Melayani (negosiasi dan bertindak sebagai broker dari kepentingan-kepentingan warga negara dan

			komunitas atau kelompok nasyarakat)
Mekanisme untuk mencapai kebijakan publik	Tujuan tergantung dari keberadaan agensi pemerintah	Mekanisme yang dibuat dan struktur instensif untuk mencapai tujuan public melalui agensi swasta dan lembaga non-profit	Membuat nilai bersama, membangun koalisi public, lembaga swasta untuk mencapai kesepakatan dalam kebutuhan bersama
Pendekatan akuntabilitas	Hirarki administrative yang bertanggungjawab kepada pimpinan politik	Pada kepentingan pasar, dimana akumulasi dari kepentingan pribadi (warga atau pelanggan)	Multidimensi, pejabat public tunduk pada hukum, nilai-nilai masyarakat, norma politik, standart professional dan kepentingan warga negara.
Diskresi administratif	Diskresi terbatas	Garis yang melebar untuk mencapai tujuan kewirausahaan	Diskresi dibutuhkan tetapi hanya terbatas

Struktur organisasi	Birokrasi, otoritas atas bawah, control regulasi klien	Organisasi public yang terdesentralisasi	Struktur yang terkolaborasi dengan kepemimpinan bersama antara eksternal dan internal
Dasar motivasi dari pelayanan dan administratur	Dibayar dan mendapatkan keuntungan, perlindungan pelayan publik	Semangat wirausaha, dan ideologis untuk pengurangan besaran pemerintah	Pelayanan pbulik untuk kepentingan masyarakat

## 2.5 Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Informasi administrasi kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, pembangun dan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara terkordinasi dan berkesinambungan, sehingga untuk menjamin akan stabilitas pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan sehingga pemerintah menetapkan kebijakan akan sistem informasi administrasi kependudukan dan akta catatan sipil.

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan dokumen yang bersifat pribadi, dimana dokumen tersebut dapat menjadi alat pembuktian peristiwa penting jika ada yang terjadi pada diri seseorang. Dokumen kependudukan dan catatan sipil juga bersifat berharga karena dapat digunakan

sebagai alat pembuktian yang sah secara hukum di pengadilan. Catatan kependudukan dan Pencatatan sipil berbeda produknya meskipun yang dihasilkan sama yaitu berupa dokumen atau surat keterangan. (<http://www.dispendukcapil.banyuwangikab.go.id>)

Beberapa produk yang dihasilkan dalam Administrasi Kependudukan adalah:

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Kartu Keluarga (KK)
3. Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri Bagi WNI
4. Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri Bagi WNI
5. Surat Keterangan Tempat Tinggal
6. Pencatatan Penduduk Bagi Orang Asing
7. Akta Perkawinan
8. Akta Perceraian
9. Salinan Akta-akta Pencatatan Sipil Bagi Orang Asing
10. Pencatatan Pengesahan Anak
11. Akta kelahiran
12. Akta Kematian

Peran Pemerintah Desa pada proses administrasi kependudukan pada umumnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penerbitan dokumen kependudukan seperti surat pengantar pengurusan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), dan berbagai surat pengantar serta surat keterangan lainnya yang diminta warga untuk berbagai keperluan, yang kemudian akan

diteruskan ke Pemerintah Kecamatan dan ke pihak Dinas yang berwenang dalam menerbitkan surat atau dokumen kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat.

## **2.6 Electronic Government**

Terminologi “*Electronic Government*” dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sector public (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan public yang efisien, transparan dan efektif (Kurniawan dalam Hardiyansyah, 2011:107). Istilah *e-government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan diantara instansi pemerintah. Teknologi tersebut termasuk *e-mail*, WAN (*Wide Area Network*), Internet, peralatan *mobile computing* (HP, laptop, PDA), dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarluaskan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk. Secara umum pengertian *e-government* adalah system manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap perizinan dan layanan public lainnya. Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet akan dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja (Abidin dalam Hardiyansyah, 2011:107).

A.S. Hikam (dalam Hardiyansyah, 2011:108) mengatakan bahwa *e-government* merupakan elektronikalisasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara. Selain itu *e-government* juga merupakan sebuah proses bagi demokratisasi, dengan adanya *e-government*, berarti juga memotong

jalur birokrasi yang ada. Selanjutnya tujuan e-Gov adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan public pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat, dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara. Dengan adanya e-Gov, berarti harus ada standarisasi kualitas layanan yang bisa dinikmati masyarakat.

Dari pengertian di atas, *e-government* intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan system pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, dalam melihat *e-government*, kita jangan terpengaruh oleh “e” semata, tetapi yang lebih penting lagi adalah proses pemerintahannya itu sendiri. Berkaitan dengan uraian tersebut, ada dua hal utama yang dapat diambil dalam pengertian *e-government*, yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Dengan teknologi informasi/internet, seluruh proses atau prosedur yang ada di pemerintahan dapat dilalui dengan lebih cepat asal digunakan dengan tepat.

## 2.6.1 *Electronic Government* Sebagai Salah Satu Inovasi Pelayanan Publik

Terdapat banyak definisi inovasi secara umum, inovasi dapat dikaitkan dengan segala aspek termasuk inovasi dalam pelayanan publik. Inovasi dapat diartikan sebagai hal baru atau pembaharuan yang diciptakan guna memenuhi tuntutan perkembangan global yang lebih praktis dari segi waktu dan biaya dengan harapan dapat memperbaiki sistem yang telah ada sebelumnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia inovasi adalah pemasukan, pengenalan hal-hal yang baru atau pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Definisi yang senada mengenai inovasi juga dikemukakan oleh Huberman (1973:5)

“inovasi adalah pilihan kreatif, organisasi dan pemanfaatan sumber daya manusia dan material dengan cara baru dan unuk yang akan menghasilkan

pencapaian tingkat yang lebih tinggi dari pencapaian tujuan dan sasaran yang ditetapkan”. (<http://www.file.upi.edu/>)

Sedangkan pelayanan publik, seperti yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1), yaitu

“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dari pengertian diatas, inovasi pelayanan publik berarti dapat diartikan sebagai pengenalan ide baru atau pembaharuan metode atau alat dari serangkaian kegiatan pelayanan barang dan jasa yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Inovasi dalam partisipasi dan governance adalah upaya untuk memperkenalkan sesuatu yang baru: ide baru, metode baru, maupun pendekatan baru, serta upaya untuk mencari solusi kreatif dalam rangka meningkatkan partisipasi dan memperbaiki kinerja governance (Sumarto, 2009:14). Manfaat yang diinginkan dicapai dalam pelaksanaan inovasi dapat berupa efektivitas, kecepatan, kesukaan, dan rasa senang dari layanan yang diterima. Selain itu biaya yang makin kecil juga bisa dirasakan sebagai manfaat yang didatangkan oleh inovasi.

Inovasi sebenarnya erat kaitanya dengan inovasi fiskal, pembaharuan yang dapat dilihat langsung sedangkan dalam sektor publik, inovasi jarang untuk terlihat dengan kasat mata. Harus tetap diakui bahwa era modern ini birokrasi terus mengupayakan pembaharuan dengan segala kelebihan dan kekurangannya. Seperti yang diungkapkan Istianto (2013:204) inovasi dalam sektor publik dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, telah didayagunakan untuk meningkatkan kelancaran pelayanan yaitu penggunaan on line sistem.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dikategorikan sebagai inovasi adalah *Electronic Government* atau biasa disebut *e-government*. Interaksi antara pelaku dalam *e-government* menurut Indrajit (2002:41) terdapat 4 konsep. Konsep interaksi antar pelaku tersebut adalah:

## 1. Government to Citizen (G to C)

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

## 2. Government to Governments (G to G)

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

## 3. Government to Business (G to B)

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

## 4. Government to Employess (G to E)

Pada akhirnya aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Kemudian setelah terpetakan domain penerimaan layanan, Indrajit (2002:41) mengkategorikan beberapa tahapan dalam pemberian layanan pada e-government, kategorisasi tersebut didasarkan atas dua aspek; yaitu aspek kompleksitas dan aspek manfaat. Aspek kompleksitas yaitu menyangkut beberapa komponen anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin dibangun, sedangkan aspek manfaat adalah kegunaan yang dirasakan oleh *user* (pengguna). Tiga kategorisasi layanan tersebut terdapat dalam Indrajit (2002:29) sebagai berikut.

1. *Publish* yaitu merupakan sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan melalui internet (melalui link yang ada)
2. *Interact* yaitu berbeda dengan publish yang bersifat pasif, pada interact terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan, ada dua jenis aplikasi diantaranya bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data dan pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit tertentu baik secara langsung maupun tidak langsung (chatting atau e-mail)
3. *Transact* yaitu interaksi dua arah seperti pada internet hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya)

Tujuan dikembangkannya *e-government* di Indonesia menurut Inpres No 3 tahun 2003 adalah sebagai berikut.

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi. Pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup hidup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia

pada saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan international.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintahan daerah otonom.

### **BAB 3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian diperlukan dalam melakukan sebuah penelitian. Hal ini dikarenakan metode penelitian menjadi landasan untuk memperoleh dan mengolah data dalam rangka mencari kebenaran ilmiah atas masalah yang diteliti. Menurut Sugiyono (2011:2) berpendapat bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Penelitian dapat diakui hasilnya apabila menggunakan metode penelitian yang tepat dan ilmiah. Maka metode penelitian merupakan suatu cara yang harus ditempuh oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dan tujuan penelitian yang hendak dicapai.

Dalam bab metode penelitian ini, akan dijelaskan tentang teknik-teknik yang digunakan dalam melakukan penelitian dan beberapa hal lain yang berkaitan erat dengan pelaksanaan penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Tipe Penelitian;
2. Lokasi dan Waktu penelitian
3. Data dan Sumber Data
4. Penentuan Informan Penelitian
5. Analisis Data dan Pengujian Keabsahan Data

Berikut ini adalah menjelaskan lengkap tentang penggunaan metode penelitian sebagai berikut.

## 3.1 Tipe Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tinjauan peneliti, maka tipe penelitian ini adalah penelitian ini adalah penelitian deskriptif data kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan yang lain. Pendekatan kualitatif menurut Sugiyono (2011:8) merupakan suatu metode penelitian naturalistic karena penelitian didasarkan pada kondisi alamiah. Sementara itu, Pendekatan kualitatif menurut Moleong (2012:6) adalah penelitian adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata serta bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Untuk menghasilkan sebuah penelitian yang dapat diukur tingkat validitasnya, sebuah penelitian harus menganut metode penelitian sesuai dengan tema yang menjadi objek penelitian. Sehingga penelitian tersebut bersifat obyektif, ilmiah dan rasional. Untuk itu penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam mendeskripsikan tentang Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sistem Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi.

## 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau letak dimana peneliti melakukan penelitian untuk mengungkapkan kebenaran dari obyek yang diteliti. Mengingat judul penelitian ini membahas Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sistem Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang

Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi, maka lokasi penelitian tersebut antara lain :

1. Kantor Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi.
2. Kantor Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi.
3. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi.

Waktu penelitian dilakukan pada tahun 2017, yaitu kurang lebih selama 2 bulan setelah seminar proposal dilaksanakan. Dalam rentang waktu tersebut diharapkan peneliti mampu mengetahui dan mendeskripsikan mengenai Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Sistem Manajemen Desa (SIMAde) di Desa Ketapang Kecamatan Kalipuro Kabupaten Banyuwangi.

### **3.3 Data dan Sumber data**

Data merupakan kebutuhan pokok aktivitas penelitian yang harus dipenuhi. Suatu penelitian dapat menjawab permasalahan yang diteliti apabila didukung oleh data-data yang penelitian lengkap. Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Universitas Jember (2010:23) menerangkan bahwa data adalah kumpulan fakta atau informasi yang dapat berbentuk angka atau deskripsi yang berasal dari sumber data. Sumber data ialah uraian tentang asal diperolehnya data penelitian. Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2012:157) sumber data utama dari penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Peneliti akan menggunakan data primer dan data sekunder untuk mendukung proses penelitian ini. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen atau sumber informasi lainnya. Data primer didapatkan oleh peneliti melalui observasi atau pengamatan langsung dan

hasil wawancara dengan para informan terkait Inovasi layanan administrasi kependudukan melalui program SIMAde Desa Ketapang. data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen-dokumen yang berkaitan dengan SIMAde Desa Ketapang.

Alat perolehan data yang digunakan akan disesuaikan dengan jenis penelitian, masalah penelitian, serta jenis data yang dibutuhkan. Peneliti dalam hal ini menggunakan teknik dan alat perolehan data sebagai berikut.

a. Observasi.

Menurut Usman dan Akbar (2009:52) observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Metode ini digunakan untuk melihat dan mengamati secara langsung keadaan lapangan agar penelitian memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mengamati bagaimana inovasi program SIMAde Desa Ketapang dilaksanakan pada proses pelayanan administrasi kependudukan dan dilakukan selama pengumpulan data berlangsung hingga data-data yang dibutuhkan terpenuhi.

b. Wawancara.

Menurut Moleong (2012:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan terwawancara. Pewawancara adalah peneliti yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara merupakan sumber data atau informan yang memberi jawaban atas pertanyaan peneliti. Peneliti menggunakan jenis wawancara semistruktur dalam penelitian ini, yaitu proses Tanya jawab antara penulis dan infoman yang berlangsung bebas namun tetap dalam kerangka yang disusun oleh peneliti terkait topic dari penelitian.

c. Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam proses penelitian. Usman dan Akbar (2009:70) memaparkan bahwa dokumentasi merupakan proses pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen . pengumpulan data bertujuan untuk mencatat dan mempelajari data yang terdapat di lokasi penelitian. Data yang dimaksud adalah data-data yang terkait dengan program SIMAde Desa Ketapang.

### **3.4 Penentuan Informan Penelitian**

Menurut buku Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (2010:23) informan merupakan orang yang menguasai atau memahami objek penelitian dan mampu menjelaskan orang yang menguasai atau memahami objek penelitian dan mampu menjelaskan secara rinci permasalahan yang diteliti. Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan pada orang-orang yang dipandang mampu memberikan informasi yang bermanfaat, rinci, dan mendalam berkaitan dengan masalah yang diteliti, sehingga data yang diperoleh dapat diakui kebenarannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah:

- a. Perangkat Desa Ketapang
- b. Perangkat Kecamatan Kalipuro
- c. Perangkat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- d. Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan SIMAde

## 3.5 Analisis Data dan Pengujian Keabsahan Data

Teknik ini adalah tahap akhir metode penelitian dalam proses penelitian. Moleong (2012:247) menjelaskan bahwa proses analisis data dalam suatu penelitian dimulai dengan melakukan telaah terhadap seluruh data yang terkumpul dari berbagai sumber. Hasil telaah terhadap seluruh data tersebut menjadi rujukan bagi untuk peneliti dapat melakukan proses reduksi data.

Reduksi data dilakukan dengan cara membuat abstraksi, yaitu membuat rangkuman atas inti, proses, dan pernyataan yang dianggap penting untuk tetap dilibatkan dalam penelitian. Langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh peneliti kualitatif dalam menganalisis data adalah menyusun satuan-satuan yang kemudian dikategorikan sekaligus dilakukan proses *coding*. Tahap analisis data yang terakhir ditutup dengan proses pemeriksaan keabsahan data yang ditunjukkan guna menjaga validitas data.

Miles dan Huberman (2007:16) membagi proses analisis data kualitatif ke dalam tiga tahapan yaitu: proses reduksi data, proses penyajian data, dan proses penarikan kesimpulan. Proses analisis data Miles dan Huberman terdiri dari *data collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* (penarikan kesimpulan atau verifikasi)

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dilapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dengan terperinci. Laporan itu kemudian direduksi, dirangkum, dipilah hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting yang selanjutnya dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

Proses selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan. Penyajian data yang benar akan membawa pemahaman atas hal-hal yang terjadi dalam

penelitian kualitatif. Penyajian dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang terkumpul dan telah melalui proses reduksi data dapat disajikan dalam bentuk matriks, grafik, bagan, jaringan, dan teks yang bersifat naratif.

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap akhir dalam proses analisis data Miles dan Huberman. Verifikasi dilakukan setelah semua data terkumpul dan terjaring dengan melakukan proses reduksi data yang kemudian disajikan sebagai bentuk proses penyajian data. Data yang sudah disajikan kemudian membentuk suatu alur cerita yang dapat menggambarkan isi dari penelitian. Selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan atau melakukan verifikasi data. Sugiyono (2011:253) menyatakan bahwa kesimpulan adalah temuan baru dalam sebuah penelitian. Temuan baru ini berfungsi untuk memberikan gambaran baru terhadap suatu objek penelitian yang dahulu masih terlihat samar bahkan gelap.

Teknik menguji keabsahan data penting dilakukan dalam proses penelitian supaya temuan hasil penelitian yang dapat dipercaya atau diakui validitas dan realibilitasnya. Hasil penelitian ini dapat diakui validitasnya jika didapatkan dari data-data yang valid juga. Moleong (2012:327) menegaskan bahwa teknik pemeriksaan keabsahan data terdiri dari tujuh tahapan yaitu; a) Perpanjangan keikutsertaan; b) ketekunan pengamatan; c) triangulasi; d) pengecekan sejawat; e) kecukupan referensi; f) kajian kasus negatif; dan g) pengecekan anggota. Dalam penelitian ini, peneliti memilih teknik keabsahan data terkait penelitian tentang Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program SIMAde Desa Ketapang antara lain sebagai berikut.

a. Perpanjangan Keikutsertaan.

peneliti kualitatif merupakan instrument dalam proses penelitian sehingga keikutsertaan peneliti dalam proses pengumpulan data menjadi salah satu teknik menguji keabsahan data. Seorang peneliti kealitatif relative

memerlukan waktu yang lebih panjang dalam proses keikutsertaannya untuk mengumpulkan data. Peneliti menambahkan waktu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memperpanjang waktu peneliti untuk tinggal di lapangan sampai mendapatkan data jenuh.

b. Ketekunan dan kejegan pengamatan.

Ketekunan dan kejegan pengamatan merupakan tahapan lain yang harus dilakukan oleh peneliti dalam menguji keabsahan data. Peneliti dituntut secara konsisten untuk melakukan pengamatan secara lebih rinci tentang segala hal yang berkaitan dengan masalah penelitiannya. Ketekunan atau kejegan pengamatan oleh penelitian akan melahirkan proses kedalaman pemahaman peneliti dalam memahami objek penelitian.

c. Triangulasi.

Triangulasi merupakan teknik pengujian keabsahan data yang diperoleh dengan memanfaatkan sesuatu yang lain. Selain digunakan untuk pengumpulan data, triangulasi memiliki fungsi ganda yang sekaligus berguna untuk melakukan proses pengujian keabsahan data yang diperoleh. Triangulasi juga digunakan untuk menghilangkan perbedaan konstruksi yang ada dalam proses pengumpulan data. Moleong (2012:323) menyatakan bahwa triangulasi dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu mengajukan pertanyaan yang bervariasi, mengumpulkan dan melakukan *cross check* data dari berbagai sumber, menggunakan berbagai macam metode untuk melakukan proses *cross check* agar data yang diperoleh dapat dipercaya.

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelaksanaan inovasi pelayanan public Desa Ketapang, maka dapat disimpulkan bahwa hal-hal berikut.

1. Ada beberapa dasar pertimbangan mengapa inovasi yang dilakukan Desa Ketapang dirasa perlu adalah karena jumlah penduduk Desa Ketapang yang sangat banyak serta wilayahnya yang cukup luas sehingga pemerintah Desa ketapang memerlukan suatu inovasi yang menyangkut kependudukan agar mempermudah kinerja dari aparatur Desa Ketapang sendiri serta dapat mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Ketapang.
2. Inovasi SIMAde kependudukan di Desa Ketapang saat ini sangatlah membantu masyarakat dan aparatur Desa dalam hal layanan pengurusan kependudukan. Dimana dengan adanya inovasi SIMAde ini semua data kependudukan masyarakat dari data primer sampai sekunder semua terekam dalam server mandiri Desa Ketapang. SIMAde juga terintegrasi dengan system pelayanan administrasi kependudukan, dimana dengan adanya SIMAde ini pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan masyarakat Desa Ketapang bisa berlangsung secara cepat dan tepat tanpa harus mengeluarkan dana sepeserpun.

### 5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, dapat diketahui gambaran pelaksanaan inovasi pelayanan public serta hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Ketapang dalam melaksanakan inovasi di lingkungan pemerintahannya. Oleh karena itu berdasarkan hal tersebut, peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai upaya untuk membatasi hambatan-hambatan yang ada dalam rangka

mengembangkan pelaksanaan inovasi pelayanan public lebih baik di Desa Ketapang. Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut.

1. Sebaiknya SIMAde layanan pendudukan dapat diakses masyarakat luas melalui internet tanpa harus mendatangi Kantor Desa Ketapang.
2. Membangun jaringan antara Desa dengan Dusun sehingga pelayanan administrasi kependudukan melalui SIMAde ini dapat dilakukan hanya dengan mendatangi Balai Dusun yang sudah ada di setiap Dusun di Desa Ketapang.
3. Sosialisasi akan penggunaan layanan SIMAde kependudukan sebaiknya lebih ditingkatkan lagi di masyarakat, khususnya masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor Desa Ketapang. Karena masih cukup banyak masyarakat Desa Ketapang yang masih belum mengerti dan memahami akan inovasi tersebut.
4. Lebih melibatkan masyarakat dalam peningkatan inovasi layanan administrasi kependudukan dengan SIMAde agar kedepannya Pemerintah Desa Ketapang bisa mengerti apa yang masyarakat butuhkan dengan SIMAde.

## Daftar Pustaka

### Buku

- Fredericson, George.1994. *Administrasi Negara Baru, ter.*Al-Ghozei Usman  
Jakarta:PT Pustaka LP3ES.
- Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Public Konsep,Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media. Haryatmoko.2011. *Etika Komunikasi.* Yogyakarta: Kanisius.
- Indrajit, Richardus Eko; Bambang N. Prastowo; haris Muttaqin dan Abdullah. 2002. *Buku Pintar Linux: membangun Aplikasi e-Government.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Istianto, Bambang. 2003. *Demokrasi Birokrasi jilid 2.*Jakarta: Mitra Wacana Media
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik.*Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, Mattew B dan A Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru.* Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metode penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul.2008. *knowledge management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah.*Jatim: Bayumedia Publishing
- Mulyadi, Dedi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik.*Bandung: CVAlfabeta
- Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintah Desa.* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Pedoman Karya Penulisan Universitas Jember 2010
- Pusat Bahasa Depatemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Ketiga.* Jakarta: Balai Pustaka

Puspitosari, Hesti; Khalikussabir; Kurniawan, Luthfi J. 2011 *Filosofi Pelayanan Publik: Buram Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: SETARA Press.

Sinambela, Lijan Poltak; Sigit Rochadi; Rusman Ghazali; Akhmad Muksin; Didit Setiabudi; Djohan Bima dan Syaifudin. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 2009. *Metode Penelitian Survei*: Jakarta: LP3ES.

Situmorang, Victor M, dkk. 1996. *Aspek Hukum Akta Catatan Sipil Di Indonesia* Jakarta: Sinar Grafika.

Sugiono.2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV.Afabeta

Sumarto, Hetifah Sj. 2009.*Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*.Jakarta: Yayasan Obor Indonesia

Syafiie, Inu Kencana, dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Thoha, Mifta. 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Usman, H. dan Akbar, P.S. 2009.*Metode Penelitian Sosial*.Jakarta: Bumi Aksara

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implentasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju.

Wibawa, Samodra. 2005. *Reformasi Administrasi Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

#### **Peraturan Perundang-undangan.**

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Asas Pelayanan Publik

## **Skripsi dan Jurnal**

Kurniawan, Hendri. 2012. *Inovasi Pelayanan Publik Desa Kaligondo Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi*. Tidak Diterbitkan. Skripsi. Jember: Program Sarjana Universitas Jember.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Surabaya-Bungurasih*. Vol. 1 (1), Hal: 1-14.

Marsono. 2015. *Penguatan Kapasitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa: Membangun Konstruksi Model Pelayanan Publik Desa*. Jurnal Desentralisasi, Vol.13, Hal: 1-15.

## **Internet**

Suwarno, Yogi. 2011. *Inovasi di sector Publik*. [www.zrosugar.files.wordpress.com](http://www.zrosugar.files.wordpress.com)

(<http://www.banyuwangikab.go.id/berita-daerah/menengok-desa-ketapang-desa-dengan-sistem-administrasi-kependudukan-terintegrasi.html/>)

(<https://banyuwangi.merdeka.com/info-banyuwangi/aplikasi-simade-cara-desa-ketapang-merekap-data-kependudukan-170208z.html>)

(<http://relawandes.wordpress.com/2008/06/16/posisi-politik-dan-kewenangan-des/>)

(<http://www.dispendukcapil.banyuwangikab.go.id>)

(<http://www.dispenmaterikuliah.blogspot.com>)

(<http://www.file.upi.edu/>)

**Lampiran Undang Undang**

**Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah**

**BAB XXI**

**INOVASI DAERAH**

**Pasal 386**

- (1) Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi.
- (2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

**Pasal 387**

Dalam merumuskan kebijakan inovasi, Pemerintahan Daerah mengacu pada prinsip:

a. peningkatan efisiensi; b. perbaikan efektivitas; c. perbaikan kualitas pelayanan; d. tidak ada konflik kepentingan; e. berorientasi kepada kepentingan umum; f. dilakukan secara terbuka; g. memenuhi nilai-nilai kepatutan; dan h. dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

**Pasal 388**

- (1) Inisiatif inovasi dapat berasal dari kepala daerah, anggota DPRD, aparatur sipil negara, Perangkat Daerah, dan anggota masyarakat.
- (2) Usulan inovasi yang berasal dari anggota DPRD ditetapkan dalam rapat paripurna.
- (3) Usulan inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada kepala daerah untuk ditetapkan dalam Perkada sebagai inovasi Daerah.
- (4) Usulan inovasi yang berasal dari aparatur sipil negara sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memperoleh izin tertulis dari pimpinan Perangkat Daerah dan menjadi inovasi Perangkat Daerah.
- (5) Usulan inovasi yang berasal dari anggota masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada DPRD dan/atau kepada Pemerintah Daerah.
- (6) Jenis, prosedur dan metode penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang bersifat inovatif ditetapkan dengan Perkada.
- (7) Kepala daerah melaporkan inovasi Daerah yang akan dilaksanakan kepada Menteri.
- (8) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (7) paling sedikit meliputi cara melakukan inovasi, dokumentasi bentuk inovasi, dan hasil inovasi yang akan dicapai.
- (9) Pemerintah Pusat melakukan penilaian terhadap inovasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.
- (10) Dalam melakukan penilaian terhadap inovasi Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (9) Pemerintah Pusat memanfaatkan lembaga yang berkaitan dengan penelitian dan pengembangan.

(11) Pemerintah Pusat memberikan penghargaan dan/atau insentif kepada Pemerintah Daerah yang berhasil melaksanakan inovasi.

(12) Pemerintah Daerah memberikan penghargaan dan/atau insentif kepada individu atau Perangkat Daerah yang melakukan inovasi.

## **Pasal 389**

Dalam hal pelaksanaan inovasi yang telah menjadi kebijakan Pemerintah Daerah dan inovasi tersebut tidak mencapai sasaran yang telah ditetapkan, aparatur sipil negara tidak dapat dipidana.

## **Pasal 390**

Ketentuan lebih lanjut mengenai inovasi Daerah diatur dengan peraturan pemerintah.

# **UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA**

## **KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
3. Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.
4. Badan Permusyawaratan Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Desa berdasarkan keterwakilan wilayah dan ditetapkan secara demokratis.
5. Musyawarah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah musyawarah antara Badan Permusyawaratan Desa, Pemerintah Desa, dan unsur masyarakat yang diselenggarakan oleh Badan Permusyawaratan Desa untuk menyepakati hal yang bersifat strategis.
6. Badan Usaha Milik Desa, yang selanjutnya disebut BUM Desa, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Desa yang dipisahkan guna mengelola aset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat Desa.
7. Peraturan Desa adalah peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Kepala Desa setelah dibahas dan disepakati bersama Badan Permusyawaratan Desa.
8. Pembangunan Desa adalah upaya peningkatan kualitas hidup dan kehidupan untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat Desa.
9. Kawasan Perdesaan adalah kawasan yang mempunyai kegiatan utama pertanian, termasuk pengelolaan sumber daya alam dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat permukiman perdesaan, pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi.

10. Keuangan Desa adalah semua hak dan kewajiban Desa yang dapat dinilai dengan uang serta segala sesuatu berupa uang dan barang yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban Desa.
11. Aset Desa adalah barang milik Desa yang berasal dari kekayaan asli Desa, dibeli atau diperoleh atas beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa atau perolehan hak lainnya yang sah.
12. Pemberdayaan Masyarakat Desa adalah upaya mengembangkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pengetahuan, sikap, keterampilan, perilaku, kemampuan, kesadaran, serta memanfaatkan sumber daya melalui penetapan kebijakan, program, kegiatan, dan pendampingan yang sesuai dengan esensi masalah dan prioritas kebutuhan masyarakat Desa.
13. Pemerintah Pusat selanjutnya disebut Pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
14. Pemerintahan Daerah adalah Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
15. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
16. Menteri adalah menteri yang menangani Desa.

## **Pasal 2**

Penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika.

## **Pasal 3**

Pengaturan Desa berasaskan:

a. rekognisi; b. subsidiaritas; c. keberagaman; d. kebersamaan; e. kegotongroyongan; f. kekeluargaan; g. musyawarah; h. demokrasi; i. kemandirian; j. partisipasi; k. kesetaraan; l. pemberdayaan; dan m. keberlanjutan.

## **Pasal 4**

Pengaturan Desa bertujuan:

- a. memberikan pengakuan dan penghormatan atas Desa yang sudah ada dengan keberagamannya sebelum dan sesudah terbentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. memberikan kejelasan status dan kepastian hukum atas Desa dalam sistem ketatanegaraan Republik Indonesia demi mewujudkan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia;
- c. melestarikan dan memajukan adat, tradisi, dan budaya masyarakat Desa;
- d. mendorong prakarsa, gerakan, dan partisipasi masyarakat Desa untuk pengembangan potensi dan Aset Desa guna kesejahteraan bersama;
- e. membentuk Pemerintahan Desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka, serta bertanggung jawab;

- f. meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum;
- g. meningkatkan ketahanan sosial budaya masyarakat Desa guna mewujudkan masyarakat Desa yang mampu memelihara kesatuan sosial sebagai bagian dari ketahanan nasional;
- h. memajukan perekonomian masyarakat Desa serta mengatasi kesenjangan pembangunan nasional; dan
- i. memperkuat masyarakat Desa sebagai subjek pembangunan.

## **Bagian Ketiga**

### **Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan**

#### **Pasal 86**

- (1) Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi Desa yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
- (2) Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib mengembangkan sistem informasi Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan.
- (3) Sistem informasi Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi fasilitas perangkat keras dan perangkat lunak, jaringan, serta sumber daya manusia.
- (4) Sistem informasi Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi data Desa, data Pembangunan Desa, Kawasan Perdesaan, serta informasi lain yang berkaitan dengan Pembangunan Desa dan pembangunan Kawasan Perdesaan.
- (5) Sistem informasi Desa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dikelola oleh Pemerintah Desa dan dapat diakses oleh masyarakat Desa dan semua pemangku kepentingan.
- (6) Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyediakan informasi perencanaan pembangunan Kabupaten/Kota untuk Desa.

## **INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG E-GOVERNMENT**

### **Motivasi Kebijakan E-Government**

#### **Tuntutan Perubahan**

1. Indonesia pada saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis transparan serta meletakkan supremasi hukum. Perubahan yang tengah dialami tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, di mana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral. Namun setiap perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara selalu disertai oleh berbagai bentuk ketidakpastian. Dengan demikian pemerintah harus mengupayakan kelancaran komunikasi dengan lembaga-lembaga tinggi negara, pemerintah daerah serta mendorong partisipasi masyarakat luas, agar ketidakpastian tersebut tidak mengakibatkan perselisihan paham dan ketegangan yang meluas, serta berpotensi menimbulkan permasalahan baru. Pemerintah juga harus lebih terbuka terhadap derasnya aliran ekspresi aspirasi rakyat dan mampu menanggapi secara cepat dan efektif.

2. Penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara itu terjadi pada lingkungan kehidupan antar bangsa yang semakin terbuka, di mana nilai-nilai universal di bidang ekonomi dan perdagangan, politik, kemanusiaan, dan kelestarian fungsi lingkungan hidup saling berkaitan secara kompleks. Apa yang dilaksanakan tidak akan lepas dari pengamatan masyarakat internasional. Dalam hal ini pemerintah harus mampu memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat internasional agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat meletakkan bangsa Indonesia pada posisi yang serba salah. Perubahan yang sedang dijalani terjadi pada saat dunia sedang mengalami transformasi menuju era masyarakat informasi. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang digital divide, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Oleh karena itu penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.

### **Pemerintah yang Diharapkan**

3. Perubahan-perubahan di atas menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu:

a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.

b. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

4. Untuk menjawab tantangan tersebut pemerintah pusat dan daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya yang antara lain meliputi:

a. Selama ini pemerintah menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi yang kaku. Sistem dan proses kerja semacam itu tidak mungkin menjawab perubahan yang kompleks dan dinamis, dan perlu ditanggapi secara cepat. Oleh karena itu di masa mendatang pemerintah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional.

b. Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

c. Pemerintah juga harus melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta, organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (public-private partnership).

d. Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

5. Dengan demikian pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju e-government. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara

terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk itu dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau unit pemerintahan agar proses transformasi menuju e-government dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

## **Menuju E-Government**

### **Tujuan Pengembangan E-Government**

6. Pengembangan e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu: (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. 7. Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan e-government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu: a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.

d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

## **Kondisi Saat Ini**

### **Kesiapan Memanfaatkan Teknologi Informasi**

8. Pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut:

a. E-Leadership; aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

b. Infrastruktur Jaringan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.

c. Pengelolaan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.

d. Lingkungan Bisnis; aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.

e. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi di dalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.

9. Berbagai studi banding yang dilakukan oleh organisasi internasional menunjukkan bahwa kesiapan Indonesia masih rendah dan untuk memperbaikinya diperlukan inisiatif dan dorongan yang kuat dari pemerintah.

## **Inisiatif E-Government Sampai Saat Ini**

10. Pada saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan daerah berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, mayoritas situs pemerintah dan pemerintah daerah otonom berada pada tingkat pertama (persiapan), dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan). Sedangkan tingkat tiga (pemanfaatan) dan tingkat empat (pemanfaatan) belum tercapai.

11. Observasi secara lebih mendalam menunjukkan bahwa inisiatif tersebut di atas belum menunjukkan arah pembentukan e-government yang baik. Beberapa kelemahan yang menonjol adalah:

a. pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintah tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah;

b. belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan e-government pada masing-masing instansi;

c. Inisiatif-inisiatif tersebut merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri; dengan demikian sejumlah faktor seperti standardisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah ke dalam pelayanan publik yang terpadu, kurang mendapatkan perhatian.

d. pendekatan yang dilakukan secara sendiri-sendiri tersebut tidak cukup kuat untuk mengatasi kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet, sehingga jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan menjadi terbatas pula.

## **Strategi Pengembangan E-Government**

12. Dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis e-government perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu:

a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.

b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.

c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.

e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.

f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

13. Strategi 1 - Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Masyarakat mengharapkan layanan publik yang terintegrasi tidak tersekat-sekat oleh

batasan organisasi dan kewenangan birokrasi. Dunia usaha memerlukan informasi dan dukungan interaktif dari pemerintah untuk dapat menjawab perubahan pasar dan tantangan persaingan global secara cepat. Kelancaran arus informasi untuk menunjang hubungan dengan lembaga-lembaga negara, serta untuk menstimulasi partisipasi masyarakat merupakan faktor penting dalam pembentukan kebijakan negara yang baik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus transparan, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui jaringan komunikasi dan informasi. Strategi ini mencakup sejumlah sasaran sebagai berikut:

- a. Perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi dan informasi ke seluruh wilayah negara pada tingkat harga yang dapat terjangkau oleh masyarakat, dengan sejauh mungkin melibatkan partisipasi dunia usaha.
- b. Pembentukan portal-portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah terkait, sehingga masyarakat pengguna tidak merasakan sekat-sekat organisasi dan kewenangan di lingkungan pemerintah, sasaran ini akan diperkuat dengan kebijakan tentang kewajiban instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik secara on-line.
- c. Pembentukan jaringan organisasi pendukung (back-office) yang menjembatani portalportal informasi dan pelayanan publik tersebut di atas dengan situs dan system pengolahan dan pengelolaan informasi yang terkait pada sistem manajemen dan proses kerja di instansi yang berkepentingan. Sasaran ini mencakup pengembangan kebijakan pemanfaatan dan pertukaran informasi antar instansi pemerintah pusat dan daerah.
- d. Pembakuan sistem manajemen dokumen elektronik, standardisasi, dan system pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran dan keandalan transaksi informasi antar organisasi di atas.

14. Strategi 2 - Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Pencapaian Strategi-1 harus ditunjang dengan penataan sistem manajemen dan proses kerja di semua instansi pemerintah pusat dan daerah. Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah harus dirancang agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat. Penataan itu harus meliputi sejumlah sasaran yang masing-masing atau secara holistik membentuk konteks bagi pembentukan pemerintahan yang baik, antara lain meliputi:

- a. Fokus kepada kebutuhan masyarakat, kewibawaan pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dan dialog publik dalam pembentukan kebijakan negara.
- b. Manajemen perubahan, pengembangan pemerintahan yang baik hanya dapat dicapai apabila didukung oleh komitmen yang kuat dari seluruh tingkatan manajemen untuk melakukan perubahan-perubahan sistem manajemen dan proses kerja secara kontinyu, agar pemerintah dapat menghadapi perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin dinamis dan pola hubungan internasional yang semakin kompleks. Organisasi pemerintah harus ber-evolusi menuju organisasi jaringan, di mana setiap unsur instansi pemerintah berfungsi sebagai simpul dalam jaringan desentralisasi kewenangan dengan lini pengambilan keputusan yang sependek mungkin dan tolok ukur akuntabilitas yang jelas.
- c. Penguatan e-leadership, penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom perlu ditunjang oleh penguatan kerangka kebijakan yang fokus dan konsisten untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi, agar simpul-simpul jaringan organisasi di atas dapat berinteraksi secara erat, transparan, dan membentuk rentang kendali yang efektif.
- d. Rasionalisasi peraturan dan prosedur operasi, termasuk semua tahapan perubahan, perlu diperkuat dengan landasan peraturan dan prosedur operasi yang berorientasi pada organisasi jaringan, rasional, terbuka, serta mendorong pembentukan kemitraan dengan sektor swasta.

15. Strategi 3 - Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Pelaksanaan setiap strategi memerlukan kemampuan dalam melaksanakan transaksi, pengolahan, dan pengelolaan berbagai

bentuk dokumen dan informasi elektronik dalam volume yang besar, sesuai dengan tingkatannya. Kemajuan teknologi informasi dan perkembangan jaringan komunikasi dan informasi memberikan peluang yang luas bagi instansi pemerintah untuk memenuhi keperluan tersebut. Agar pemanfaatan teknologi informasi di setiap instansi dapat membentuk jaringan kerja yang optimal, maka melalui strategi ini sejumlah sasaran yang perlu diupayakan pencapaiannya, adalah sebagai berikut:

- a. Standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah.
- b. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik (electronic document management system) serta standardisasi meta-data yang memungkinkan pemakai menelusuri informasi tanpa harus memahami struktur informasi pemerintah.
- c. Perumusan kebijakan tentang pengamanan informasi serta pembakuan system otentikasi dan public key infrastucture untuk menjamin keamanan informasi dalam penyelenggaraan transaksi dengan pihak-pihak lain, terutama yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan transaksi finansial.
- d. Pengembangan aplikasi dasar seperti e-billing, e-procurement, e-reporting yang dapat dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah untuk menjamin keandalan, kerahasiaan, keamanan dan interoperabilitas transaksi informasi dan pelayanan publik.
- e. Pengembangan jaringan intra pemerintah untuk mendukung keandalan dan kerahasiaan transaksi informasi antar instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

16. Strategi 4 – Meningkatkan Peran Serta Dunia Usaha dan Mengembangkan Industri Telekomunikasi dan Teknologi Informasi. Pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya ditangani oleh pemerintah. Partisipasi dunia usaha dapat mempercepat pencapaian tujuan strategis e-government. Beberapa kemungkinan partisipasi dunia usaha sebagai berikut perlu dioptimalkan:

- a. Dalam mengembangkan komputerisasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standard, pemerintah harus mendayagunakan keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang di sektor swasta.
- b. Walaupun pelayanan dasar bagi masyarakat luas harus dipenuhi oleh pemerintah, namun partisipasi dunia usaha untuk meningkatkan nilai informasi dan jasa kepengemrintahan bagi keperluan-keperluan tertentu harus dimungkinkan.
- c. Peran dunia usaha untuk mengembangkan jaringan komunikasi dan informasi di seluruh wilayah negara merupakan faktor yang penting. Demikian pula partisipasi usaha kecil menengah untuk menyediakan akses serta meningkatkan kualitas dan lingkup layanan warung internet perlu didorong untuk memperluas jangkauan pelayanan publik. Semua instansi terkait harus memberikan dukungan dan insentif, serta meninjau kembali dan memperbaiki berbagai peraturan dan ketentuan pemerintah yang menghambat partisipasi dunia usaha dalam memperluas jaringan dan akses komunikasi dan informasi. Di samping itu, perkembangan e-government akan membentuk pasar yang cukup besar bagi perkembangan industri teknologi informasi dan telekomunikasi. Dengan demikian pemerintah harus memanfaatkan perkembangan e-government untuk menumbuhkan industri dalam negeri di bidang ini. Oleh karena perkembangan industri di bidang ini sangat dipengaruhi oleh tarikan pasar dan dorongan kemajuan teknologi, maka dukungan bagi industri tersebut harus mencakup penyediaan akses pasar pemerintah seluas-luasnya, dukungan penelitian dan pengembangan, serta penyediaan insentif untuk mengatasi berbagai bentuk kesenjangan dan tingkat risiko yang berlebihan yang menghambat investasi dunia usaha di bidang ini dalam mengembangkan kemampuan teknologi.

17. Strategi 5 - Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat. Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna egovernment merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan e-government. Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam

pendayagunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi e-government. Upaya pengembangan SDM yang perlu dilakukan untuk mendukung e-government adalah sebagai berikut:

a. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (e-literacy), baik di kalangan pemerintah dan pemerintah daerah otonom maupun di kalangan masyarakat dalam rangka mengembangkan budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi (information society).

b. Pemanfaatan sumberdaya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah/masyarakat.

c. Pengembangan pedoman penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi lembaga pemerintah agar hasil pendidikan dan pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengembangan dan pelaksanaan e-government.

d. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi aparat pelaksana yang menangani kegiatan bidang informasi dan komunikasi dan aparat yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik, maupun pimpinan unit/lembaga, serta fasilitasi pendidikan dan pelatihan bagi calon pendidik dan pelatih maupun tenaga potensial di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang diharapkan dapat mentransfer pengetahuan/keterampilan yang dimiliki kepada masyarakat di lingkungannya.

e. Peningkatan kapasitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jarak jauh (distance learning) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal untuk pemerataan atau mengurangi kesenjangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi antar daerah.

f. Perubahan pola pikir, sikap dan budaya kerja aparat pemerintah yang mendukung pelaksanaan e-government melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program e-government, serta contoh keberhasilan (best practice) pelaksanaan e-government.

g. Peningkatan motivasi melalui pemberian penghargaan/apresiasi kepada seluruh SDM bidang informasi dan komunikasi di pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat yang secara aktif mengembangkan inovasi menjadi karya yang bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan e-government.

18. Strategi 6 - Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistic dan terukur. Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian, oleh karena itu pengembangan e-government perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti oleh semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan e-government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut:

- Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi:
  - Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
  - Penyiapan SDM;
  - Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll;
  - Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi:
  - Pembuatan situs informasi publik interaktif;
  - Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;

- Tingkat 3 - Pemanfaatan yang meliputi:
    - Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
    - Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
  - Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi:
    - Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi. Situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat -
4. Perlu dipertimbangkan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk menaikkan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, akan mengalami kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan namun juga menghilangkan kepercayaan masyarakat. Untuk menghindari hal tersebut, perlu dibakukan sejumlah pengaturan sebagai berikut:
- a. Standar kualitas dan kelayakan situs pemerintah bagi setiap tingkatan perkembangan di atas.
  - b. Peraturan tentang kelembagaan dan kewenangan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan transaksi informasi yang dimiliki pemerintah. Pengaturan ini harus mencakup batasan tentang hak masyarakat atas informasi, kerahasiaan dan keamanan informasi pemerintah (information security), serta perlindungan informasi yang berkaitan dengan masyarakat (privacy).
  - c. Persyaratan sistem manajemen dan proses kerja, serta sumber daya manusia yang diperlukan agar situs pemerintah dapat berfungsi secara optimal dan mampu berkembang ke tingkat yang lebih tinggi. Dengan demikian strategi ini harus dilaksanakan sejalan dengan pelaksanaan Strategi-2.

## Langkah Pelaksanaan

19. Pengembangan e-government harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja. Pendekatan ini diperlukan untuk mensinergikan dua kepentingan, yakni (1) kepentingan pendayagunaan pemahaman dan pengalaman masing-masing instansi tentang pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, dan (2) kepentingan untuk penataan sistem manajemen dan proses kerja yang terpadu.
20. Setiap instansi pemerintah pusat dan daerah harus menyusun Rencana Strategis Pengembangan e-government di lingkungannya masing-masing. Rencana Strategis itu dengan jelas menjabarkan lingkup dan sasaran pengembangan e-government yang ingin dicapai; kondisi yang dimiliki pada saat ini; strategi dan tahapan pencapaian sasaran yang ditentukan; kebutuhan dan rencana pengembangan sumber daya manusia; serta rencana investasi yang diperlukan. Untuk menghindari pemborosan anggaran pemerintah, penyusunan rencana investasi harus disertai dengan analisis kelayakan investasi terhadap manfaat sosial-ekonomi yang dihasilkan.
21. Untuk menjamin transparansi pelayanan publik serta keterpaduan dan interoperabilitas jaringan sistem pengelolaan serta pengolahan dokumen dan informasi elektronik yang mendukungnya, maka perencanaan dan pengembangan situs pelayanan publik pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur e-government seperti diuraikan pada Lampiran II.
22. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang komunikasi dan informasi; berkewajiban untuk mengkoordinasikan penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standardisasi, dan panduan yang diperlukan untuk melandasi perencanaan dan pelaksanaan pengembangan e-government. Beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah:

- a. Kebijakan tentang pengembangan tata pemerintahan yang baik dengan berlandaskan manajemen modern.
  - b. Kebijakan tentang pemanfaatan, kerahasiaan, dan keamanan informasi pemerintah dan perlindungan informasi publik
  - c. Kebijakan tentang kelembagaan dan otorisasi pemanfaatan dan pertukaran informasi pemerintah secara on-line.
  - d. Kebijakan tentang peran serta sektor swasta dalam penyelenggaraan e-government.
  - e. Kebijakan tentang pendidikan e-government.
  - f. Ketentuan tentang standar kelayakan dan interoperabilitas situs informasi dan pelayanan publik
  - g. Panduan tentang sistem manajemen informasi dan dokumen elektronik
  - h. Panduan tentang aplikasi, mutu, dan jangkauan pelayanan masyarakat
  - i. Panduan tentang perencanaan, pengembangan, dan pelaporan proyek e-government.
  - j. Standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar situs pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah.
  - k. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen informasi dan dokumen elektronik, termasuk pengembangan dan pengelolaan meta-data yang berkaitan dengan informasi dan dokumen elektronik tersebut. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk pengamanan informasi serta pengembangan system otentikasi dan public key infrastructure.
  - l. Pengembangan aplikasi dasar seperti e-billing, e-procurement, e-reporting+ yang dapat dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah.
  - m. Pengembangan dan pengelolaan jaringan intra pemerintah yang andal dan aman. Kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standardisasi, dan panduan tersebut membentuk kerangka pelaksanaan kebijakan e-government yang terpadu dan konsisten, seperti diuraikan pada Lampiran III. Menteri Komunikasi dan Informasi juga berkewajiban untuk mengkoordinasikan pelaksanaan pengembangan e-government serta melaporkan kemajuan dan permasalahanpermasalahannya.
23. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara berkewajiban untuk memfasilitasi perencanaan dan perubahan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah pusat dan daerah dengan ketentuan sebagai berikut:
- a. Perencanaan perubahan sistem manajemen dan prosedur kerja tersebut harus dilandaskan pada konsep manajemen modern dan menuju pada sistem manajemen organisasi jaringan yang memungkinkan distribusi serta interoperabilitas kewenangan dan kewajiban secara optimal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta terbentuknya lini pengambilan keputusan yang lebih pendek dan pengelolaan rentang kendali yang lebih luas.
  - b. Perencanaan perubahan sistem manajemen dan proses kerja harus berorientasi pada pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
  - c. Di dalam perumusan peraturan yang berkaitan dengan perubahan sistem manajemen dan proses kerja, semua instansi pemerintah harus dilibatkan dan diminta memberikan konsep perubahan sistem manajemen dan prosedur kerja di lingkungannya masing-masing. Rumusan peraturan pemerintah dan ketentuan pelaksanaannya harus merupakan kesepakatan antar instansi.
  - d. Pandangan dan saran dari dunia usaha yang telah terbukti berhasil menerapkan sistem manajemen modern perlu diusahakan.

24. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang perhubungan berkewajiban untuk mendorong partisipasi dunia usaha dalam pengembangan jaringan komunikasi dan informasi di seluruh wilayah negara. Untuk keperluan itu peraturan dan ketentuan pemerintah yang menghambat perlu segera diperbaiki sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang perhubungan juga harus merumuskan kebijakan dan merencanakan pengembangan community tele-center di wilayah-wilayah yang pangsa pasarnya belum cukup ekonomis bagi investasi dunia usaha, sebagai bagian dari pelaksanaan Universal Service Obligation.

25. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang riset dan teknologi berkewajiban untuk mengkoordinasikan kemampuan teknologi yang ada di lembaga penelitian dan pengembangan dan perguruan tinggi untuk menyediakan dukungan teknologi bagi keperluan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan e-government serta pengembangan industri teknologi informasi dan telekomunikasi .

26. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang perencanaan pembangunan nasional dan di bidang keuangan berkewajiban untuk menganalisis kelayakan pembiayaan rencana strategis e-government dari masing-masing instansi pemerintah, serta memfasilitasi dan mengintegrasikan rencana tersebut ke dalam rencana pengembangan e-government secara menyeluruh. Beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian khusus adalah:

a. Arah dan sasaran penggunaan anggaran pemerintah untuk menstimulasi pencapaian tujuan strategis e-government.

b. Prinsip-prinsip dan kriteria pembiayaan yang harus diterapkan agar pelaksanaan strategi pengembangan e-government dapat berjalan dengan baik.

c. Kerangka alokasi anggaran pemerintah untuk pengembangan e-government.

d. Ketentuan dan persyaratan pembiayaan proyek e-government. Keterkaitan aspek-aspek tersebut membentuk kerangka kebijakan anggaran pengembangan e-government seperti diuraikan pada Lampiran IV.

27. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang pemerintahan dalam negeri berkewajiban untuk memfasilitasi koordinasi antar pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

28. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut di atas harus berorientasi pada beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Untuk meningkatkan kemampuan menghadapi semua bentuk perubahan yang tengah kita alami atau yang mengelilingi kehidupan bangsa, pemerintah pusat Menteri Komunikasi dan Informasi juga berkewajiban untuk mengkoordinasikan pelaksanaan pengembangan e-government serta melaporkan kemajuan dan permasalahanpermasalahannya dan daerah harus dapat berfungsi secara efektif sesuai dengan kewenangannya masing-masing dalam suatu jaringan interaksi yang responsif, andal dan terpercaya.

b. Dengan demikian semua instansi harus dilibatkan di dalam penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standarisasi, panduan yang diperlukan, sesuai dengan kewenangan dan kompetensi yang dimiliki.

c. Pelaksanaan kegiatan di atas merupakan titik tolak untuk melonggarkan sekat-sekat birokrasi yang merupakan persyaratan mutlak bagi pembentukan tata pamong yang baik.

d. Pengikutsertaan dunia usaha yang memiliki kemampuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi perkembangan e-government dapat mempercepat pencapaian tujuan strategis pengembangan e-government

## Lampiran Dokumen Foto Penelitian

