

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan usaha membantu, menyiapkan, dan mengurus apa yang diperlukan orang lain (Napitupulu, paimin 2012:164). Sampara Lukman berpendapat, Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2010:5). Menurut Thoha, pelayanan masyarakat yaitu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau instansi untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan (Sedarmayanti, 2010:243)

Menurut Sedarmayanti (2010:244), Karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan yaitu:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang berbelit-belit
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan
3. Pemberi pelayanan diusahakan agar efektif dan efisien
4. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan
5. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka
6. Dalam melayani pelanggan, diperlukan motto: *“customer is king and customer is always right”*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris “*publik*” yang berarti umum, masyarakat, negara. Inu mendefinisikan publik sebagai jumlah manusia yang memiliki kesamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Sinambela, 2010:5)

Pamuji menyatakan pelayanan publik berasal dari *Public service*, “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa”. Menurut Soetopo, pelayanan umum yaitu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat/daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan perundang-undangan (Napitupulu, Paimin. 2012:165)

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga Negara dan Penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (bagian 1 pasal 1 nomor 1)

Tujuan pelayanan publik adalah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak. Selanjutnya pada bagian 2 pasal 4 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
4. Keprofesionalan
5. Partisipatif
6. Persamaan Perlakuan atau tidak Diskriminatif
7. Keterbukaan
8. Akuntabilitas
9. Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi Kelompok Rentan
10. Ketepatan Waktu
11. Kecepatan, Kemudahan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.1.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, terjadi pengelompokan jenis pelayanan yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan yang dihasilkan yaitu:

#### 1. Pelayanan Administratif

Merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

#### 2. Pelayanan Barang

Merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

#### 3. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan berupa penyediaan sarana dan prasarana penunjang, pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dengan kondisi masyarakat yang semakin kritis, pemerintah dituntut untuk dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan. PT.PLN (persero) sebagai satu-satunya Badan yang bertanggung jawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyediakan energi listrik yang handal bagi konsumennya seperti yang tercantum dalam UU No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Pelayanan listrik adalah pemenuhan kebutuhan listrik kepada pelanggan yang diselenggarakan pemerintah yaitu PT.PLN (persero). Bagi PT.PLN (persero), yang dimaksud dengan layanan kepada pelanggan terdiri dari dua aspek, yaitu: (*Sumber:www.pln.co.id*)

1. Pelayanan Teknik. Misalnya kecepatan penyabungan, mutu tegangan, frekuensi, kontinuitas pasokan dan kecepatan dalam pemulihan gangguan.
2. Pelayanan Non-Teknik. Mulai dari penerimaan loket (*frontliner*), Penyelenggaraan administrasi tata usaha pelanggan, perhitungan rekening, fasilitas pembayaran rekening, pelayanan informasi dan lain sebagainya.

Pelayanan pelanggan di PT.PLN (persero) Rayon Panam diartikan sebagai perbedaan antara tingkat yang diinginkan/harapan pelanggan dengan yang telah dirasakan atau diperleh pelanggan, tergantung kepada pemenuhan kebutuhan pelanggan yang meliputi: (*Sumber:PT.PLN (persero) Rayon Panam*)

1. Kualitas Produk: Berupa pasokan listrik, harga jual, ketepatan waktu penyambungan, dan lain sebagainya
2. Kualitas layanan (*service*). Berupa keramahan petugas loket, operator, telepon, kemudahan membayar, kenyamanan, ruang tunggu, sampai keterbukaan (*Transparency*) proses mekanismenya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik juga terdapat beberapa prinsip yang perlu untuk dilaksanakan agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik. Prinsip-prinsip pelayanan Publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan yaitu prosedur dan tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain :
  1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.
  2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksana pelayanan publik.
  3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi , produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Rasa aman, proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kelengkapan sarana dan pra sarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan santun , ramah serta memberi pelayanan yang ikhlas.

i. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta saran dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya, seperti toilet, tempat ibadah dan lainnya.

### 2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Standar penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan (Ratminto & Atik 2004:23). Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

**b. Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

**c. Biaya pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Rincian biaya pelayanan harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.

**d. Produk pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

**e. Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

**f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

## 2.2 Pelayanan Online

### 2.2.1 Konsep E-Government

Reformasi birokrasi sebagai agenda besar pemerintah memiliki berbagai dimensi dalam penerapannya. Bukan hanya terkait dengan substansi dari agenda tersebut, namun yang perlu juga mendapat perhatian khusus adalah metode

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

penerapannya. Salah satu dari lima langkah mewujudkan reformasi birokrasi yang ideal yaitu penerapan sistem dan mekanisme pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi atau dikenal dengan electronic Government (E-Government) dan beberapa turunannya, seperti electronic procurement (E-Procurement), electronic office (E-Office), dan electronic service (E-Service). Penerapan E-Government merupakan salah satu instrumen pendukung dalam mewujudkan pemerintahan yang lebih efisien, Efektif, akuntabel, dan transparasi. (Dini Haryani dalam Eko Prasajo 2012:180)

E-Government dalam sebuah negara dapat diukur dari kesiapan negara yang bersangkutan dalam menggunakan teknologi informasi atau disebut E-readiness. Internasional Business Machines (2009:4) mendefenisikan e-readiness sebagai ukuran kualitas infrastruktur informasi dan komunikasi teknologi suatu negara dan kemampuan para konsumen, bisnis dan pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dari aspek e-readiness, indonesia dapat dikatakan belum memenuhi kesiapan dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam bidang pemerintahan.(Dini Haryani dalam Eko Prasajo 2012 :181)

Penerapan integrasi didalam atau antar departement dipemerintahan yang berbeda dikenal dengan hubungan intergovernmental yang mempunyai karakteristik interdependensi dan kompleksitas. Intergovernmental ini juga dikenal dengan hubungan government to government (G2G). Interdependensi mempunyai arti kekuatan yang dibagikan dalam akomodasi yang timbal balik (O'Tolle, 2000:19). Artinya bahwa antar instansi pemerintahan mempunyai keterkaitan dan

ketergantungan satu sama lain dalam berbagi informasi.(Dini Haryani dalam Eko Prasajo 2012:182)

### 2.2.2 Sejarah Perkembangan E-Government

Dalam konsep E-Government masyarakat mendapatkan keleluasaan dan fleksibilitas dalam berhubungan dengan pemerintahnya kapan saja dan dimana saja yang bersangkutan menghendaki. Jika selama ini cara berhubungan dengan pemerintah adalah melalui kanal akses tradisional yang beroperasi selama jam kerja kantor (8 jam sehari, kecuali hari sabtu dan minggu), maka dengan memanfaatkan fasilitas dan teknologi informasi yang ada, masyarakat dapat melakukan transaksi dan interaksi selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu. Dengan kata lain, kanal akses merupakan salah satu kunci sukses (key succes factor) dalam pengembangan E-Goverment karena fungsinya sebagai antarmuka (interface) yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah. (Indrajit, Richardus Eko 2006:20)

Keberhasilan penerapan E-Government terletak pula pada keberhasilan suatu negara dalam menerapkan sebuah konsep yang dinamakan sebagai “ mixed economy,” yaitu yang menyangkut bagaimana pemerintah membuka jalur kerja sama (yang selama ini tertutup) kepada kalangan institusi publik, instansi publik, instansi swasta dan instansi non-komersial untuk bersama-sama beraliansi menciptakan pelayanan kepada masyarakat. memang untuk membuka diri semacam ini selain memerlukan sebuah pemahaman akan implementasi sebuah paradigma baru, juga memiliki potensi negatif yang jika tidak dikelola dengan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik akan berdampak buruk pada lingkungan pemerintahan yang bersangkutan. (Indrajit, Richardus Eko 2006:23)

Dukungan pemerintahan terhadap perkembangan E-Government di Indonesia mulai tampak pada periode awal tahun 1990-an, meskipun lembaga-lembaga yang berkompeten bagi pengembangan sistem informasi dalam pengembangan E-Government, pemerintah telah mengeluarkan Inpres No.3 Tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan E-Government. Namun dengan rumusan rencana pengembangan E-Government yang masih abstrak dalam aturan tersebut, tampaknya masih banyak perbedaan pemahaman diantara para pejabat pemerintah sendiri. Dalam pandangan umum, E-Government sejauh ini masih dipahami sebatas sebagai pembuatan situs web oleh organisasi pemerintah. Belum banyak yang memahami secara luas bahwa tahap-tahap perkembangan pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi publik itu bisa berbeda-beda mengikuti tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Tetapi kurang jelasnya konsep E-government itu dapat dimaklumi karena cangkupan tugas-tugas pemerintah yang sangat luas dengan kebutuhan masing-masing. (Wibawa 2009:99).

Pemanfaatan E-Government bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik. Untuk mendukung keberhasilan dalam penerapan E-Government, pemerintah pada Tahun 2003 telah mengeluarkan beberapa panduan yaitu panduan pembangunan Infrastruktur Portal Pemerintah, Panduan Manajemen sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Panduan Penyusunan Rencana Pengembangan E-Government

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lembaga, Pedoman Penyelenggara Diklat ICT dalam menunjang E-Government, Pedoman tentang Penyelenggara Situs web Pemerintah Daerah. Kemudian dilengkapi dengan Panduan yang dikeluarkan pada Tahun 2004 meliputi: standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi, kebijakan tentang kelembagaan, otorisasi, informasi dan keikutsertaan swasta dalam penyelenggaraan, kebijakan pengembangan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan tentang pelaksana proyek dan penganggaran E-Government. (Ali Rokhman dalam Wibawa,2009:111).

Pada tahun 2006 pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres No. 20/2006 yang salah satu tugasnya untuk mempercepat proses implementasi E-government. Namun demikian keberhasilan penerapan E-Government belum terlihat signifikan. Hal ini diidkasikan oleh rendahnya ranking Indonesia dalam Global E-Government Readiness. Pada Tahun 2007 diantara negara-negara Asia Tenggara Indonesia menempati rangking ketujuh dibawah vietnam, sedangkan untuk tingkat global menempati rangking 106, dan mengalami penurunan jika dibandingkan dengan Tahun 2004 dan 2005. Atas dasar inilah tentang kondisi real E-Government Indonesia sangat penting untuk dilakukan sehingga dapat diketahui bagaimana peluang dan tantangan dalam pengembangan E-Government dimasa yang akan datang.(Ali Rokhman dalam samodra Wibawa,2009:112)

Dalam proses transformasi sehubungan dengan jenis aplikasi E-government yang digunakan seperti, pada tahap Presence (1996-1999) yang terjadi hanyalah sebuah komunikasi pasif satu arah antara pemerintah dengan

masyarakat dan mereka berkepentingan dengan menggunakan teknologi internet semacam website. Masyarakat yang ingin mendapatkan informasi mengenai pemerintahan dapat melakukannya sendiri melalui teknologi browsing internet. Pada tahap Intection (1997-2000), mulai terjadi komunikasi langsung dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi semacam internet dan fasilitas multimedia. Jenis transformasi (1998-2003) adalah ketik aplikasi teknologi informasi menawarkan sebuah kemungkinan internet pada tahap inilah terjadi sebuah transaksi yang merupakan proses pertukaran barang atau jasa melalui dunia maya, yang melibatkan sumber daya finansial, manusia, informasi. Dan pada tahap akhir adalah integration (2000-2005) yang tidak hanya terbatas pada jalur-jalur komunikasi digital antara pemerintah dengan lembaga-lembaga. Karena dibutuhkan adanya perubahan paradigma dan pola pikir pada seluruh jajaran birokrat disuatu negara. (Indrajit, Richardus Eko 2006:36)

Dalam era globalisasi sangat banyak variabel dan parameter yang berada diluar kontrol sebuah negara yang bersangkutan, sehingga tidak ada jalan lain bahwa jika ingin tetap bertahan di dalam pergaulan dunia, pemerintah dan masyarakat sebuah negara harus memiliki strategi yang tajam dan jitu. Hal ini pulalah yang menjadi dasar mengapa banyak sekali negara-negara ketiga dan negara-negara yang terbelakang telah mulai memikirkan dan melakukan perencanaan, pembangunan, dan pengembangan terhadap konsep E-government di negara masing-masing. Hal tersebut karena sadarnya mereka bahwa E-government tidak hanya memiliki batasan internal, tetapi justru dapat menjadi

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fasilitas dan medium yang handal dalam usahanya untuk menjadi kerja sama bilateral maupun multilateral dengan negara-negara lain. (Idrajat, Richardus Eko2006:51)

### 2.2.3 Defenisi E-Government

Menurut Mustopadijaja (2003) E-Adm merupakan substansi ungkapan E-Government yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi berbasis internet, internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memebreikan kepuasan maksimal.

E-Government merupakan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti Wide Area Network (WAN), Internet, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan masyarakat, dunia usaha, dan Instansi Pemerintah lainnya. (Bank Dunia dalam Samodra Wibawa,2009:113).

Menurut Dr. Richard Heeks dalam Yogi Suprayogi Sugandi (2011:208), negara-negara berkembang dengan tujuan menggunakan ICT bagi pemerintahan yang baik harus memilih untuk “*intelligent intermediary*” pada vase awal E-Government. “*intelligent intermediary*” adalah penggunaan elektronik model-model pemerintah yang memasukan manusia sebagai perantara warga dan infrastruktur informasi untuk menyediakan publik dengan seluas mungkin titik akses ke layanan pemerintah.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 2.2.4 Tujuan E-government

Menurut Sugandi, (2011:209) E-government dapat memfasilitasi pengiriman cepat lengkap informasi. Luas penyebaran informasi membantu memberdayakan warga negara dan memfasilitasi pengambilan keputusan. E-government dapat membantu yaitu:

1. Meningkatkan produktivitas staf pemerintah, meningkatkan kapasitas untuk perencanaan manajemen oleh pemerintah (menggunakan alat yang lebih baik dan meningkatkan akses ke kritis informasi
2. Menyebabkan penghematan biaya dalam jangka menengah ke jangka panjang
3. Streamline operasi pemerintah. Sebagian besar proses pemerintah telah berevolusi selama bertahun-tahun, dan biasanya melibatkan banyak langkah, tugas, kegiatan, pemerintah merampingkan proses melalui menghilangkan ICT berlebihan prosedur dan membantu untuk mengurangi birokrasi.
4. Meningkatkan kualitas hidup bagi masyarakat. Pada akhirnya tujuan e-government adalah untuk meningkatkan interaksi antara tiga aktor utama dalam masyarakat-pemerintah, warga dan bisnis dalam rangka merangsang politik, sosial dan kemajuan ekonomi di negeri ini.

E-Government merupakan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti Wide Area Network (WAN), Internet, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan masyarakat, dunia usaha, dan Instansi Pemerintah lainnya. (Bank Dunia dalam Wibawa,2009:113). E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi untuk membuka pemerintah dan informasi pemerintah untuk memungkinkan dinas-dinas pemerintah untuk berbagi

##### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi demi kemanfaatan publik, untuk memungkinkan terjadinya transaksi secara online dan untuk mendorong pelaksanaan demokratis.

## **2.3 Tahapan pelaksanaan Pelayanan Permohonan Penyambungan Baru dan perubahan daya**

Pelanggan atau calon Pelanggan dapat mengajukan permohonan penyambungan baru dan perubahan daya melalui situs web **www.pln.co.id** atau loket PT. PLN (persero). PLN akan menerbitkan secara otomatis kode bayar (nomor register) untuk pembayaran biaya penyambungan, jaminan langganan, dan materai. Saat calon pelanggan mendaftar untuk mendapatkan penyambungan baru maupun perubahan daya, kode bayar akan diperoleh secara otomatis pada aplikasi situs web, dan kode bayar di proses saat itu juga dari operator atau petugas pelayanan. (Edaran Direksi PT. PLN (persero) Nomor 0001.E/DIR/2016 )

### **2.3.1 Tahapan penyambungan baru dengan menggunakan sistem online berbasis web**

Langkah yang harus dilakukan oleh pelanggan/calon pelanggan untuk mendapatkan pelayanan PLN adalah: (*sumber: www.pln.co.id*)

1. Masuk ke web PLN pilih icon penyambungan baru atau perubahan daya
2. Entry atau input data calon Pelanggan/pelanggan
3. Membuka Email karena jawaban permohonan dikirim lewat Email ke calon pelanggan.
4. Mencetak jawaban permohonan dari Email untuk melihat kode transaksi permohonan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Masuk kembali ke web PLN untuk melihat nomor registrasi dengan alamat <http://www.pln.co.id/pdpd/konfirmasi.php> Lalu dicetak

6. Membayar permohonan melalui BANK/ATM/Loket mitra kerja dengan menunjukkan nomor registrasi yang didapat.

Maka pegawai PLN akan melakukan:

1. Mencetak rekap pembayaran pemasangan baru
2. Mencetak Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) yang akan ditandatangani oleh kedua belah pihak
3. Mencetak Surat Perintah Kerja (SPK) penyambungan
4. Mencetak BA penyambungan
5. Input data Perubahan Data Langganan (PDL) yang berisi data teknis maupun non teknis
6. Pengesahan DPL

### 2.3.2 Tahapan penyambungan baru dan perubahan daya secara manual

Tahapan pengajuan permohonan penyambungan baru dan perubahan daya di loket PT.PLN (persero) Rayon Panam adalah sebagai berikut: (*sumber PT.PLN (persero) Rayon Panam*)

1. calon pelanggan datang langsung ke kantor pelayanan PLN dengan domisili atau lokasi bangunan yang akan disambung listriknya dengan membawa fotocopy Kartu Identitas Pemilik (KTP/SIM) yang masih berlaku: Denah/peta lokasi bangunan (diperlukan untuk memudahkan dalam proses survey lapangan); Surat kuasa bila pengajuan permohonan diwakilkan; Membayar biaya penyambungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Setelah persyaratan dipenuhi, berikutnya: pemberkasan administrasi permohonan sambung baru; survey lapangan untuk mengetahui secara persis kondisi kelistrikan dilapangan (kondisi teknis jarak dengan tiang terdekat, jarak dengan trafo terdekat dan informasi teknis lainnya); calon pelanggan menyelesaikan proses administrasi di kantor PLN. Proses pembayaran biaya penyambungan hanya dapat dilakukan di kantor PLN dan atau melalui Bank yang ditunjuk; menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL); PLN akan melakukan penyambungan listrik ke bangunan pelanggan, setelah seluruh proses administrasi terselesaikan dan secara teknis sudah dapat dilakukan penyambungan.

Sedangkan tahapan pengajuan permohonan Perubahan daya adalah :

1. Calon pelanggan datang langsung ke kantor pelayanan PLN dengan domisili/lokasi bangunan yang akan dirubah/ditambah dayanya dengan membawa: Fotocopy kartu identitas pemilik/pengguna bangunan (KTP/SIM) yang masih berlaku; Denah/peta lokasi bangunan (diperlukan untuk memudahkan dalam proses survey lapangan); pelunasan tagihan listrik bulan terakhir; membayar tambah daya

#### 2.4 Perbandingan Pelayanan Publik secara Online dan Manual

Dalam kehidupan modern seperti ini, kepraktisan dan kecepatan menjadi salah satu tuntutan pelayanan kepada pelanggan. Dalam memberikan pelayanan PT. PLN (persero) sejak tahun 2012 melakukan inovasi pelayanan dari pelayanan manual menjadi online. Dalam penelitian ini akan membandingkan pelayanan online dan manual. Perbandingan pelayanan online dan pelayanan manual dapat



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilihat dari Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, kompetensi petugas pemberi elayanan

Prosedur pendaftaran pasang baru dan perubahan daya adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN mulai dari permohonan pasang baru hingga pemasangan listrik dan calon pelanggan menjadi pelaggan. Prosedur perubahan daya adalah mulai dari pelanggan mengajukan permohonan perubahan daya hingga daya listrik ditambah sesuai dengan keinginan pelanggan.

Waktu penyelesaian yang dimaksud disini adalah waktu dalam melayani masyarakat dalam melaksanakan prosedur pasang baru dan perubahan daya. Dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti tentang perbandingan waktu pelayanan yang terjadi dalam melakukan pasang baru dan perubahan daya dengan sistem online dan sistem manual.

Biaya pelayanan yang dimaksud adalah peneliti membandingkan transparansi biaya pelayanan secara online dan manual. Sehingga ada kejelasan bagi pelanggan/calon pelanggan untuk biaya yang akan dikeluarkan untuk permohonan pasang baru dan perubahan daya.

Produk pelayanan yang dimaksud adalah peneliti membaningkan tingkat kesesuaian hasil pelayanan yang diterima oleh pelanggan secara online dan kesesuaian hasil pelayanan yang diterima oleh elanggan secara manual. Peneliti melihat bagaimana Sarana dan Prasarana pelayanan asang baru dan perubahan daya secara online dan manual. Dan bagaimana kemampuan etugas emberi pelayanan pendaftaran pasang baru dan perubahan daya secara online dan manual.

## 2.6 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

Islam merupakan agama yang sempurna. Dalam menjalankan kehidupannya umat islam haruslah berpedoman kepada Al-Quran, Hadis dan ijma'. Islam mencintai seorang muslim yang giat bekerja, mandiri, apalagi rajin memberi. Sebaliknya, Islam membenci manusia yang pemalas, suka berpangku tangan dan menjadi beban orang lain. Allah *subhanahu wa ta'ala* berfirman:

فَايْتَعُوا عِنْدَ اللَّهِ الرَّزْقَ

Artinya: *"Maka carilah rizki disisi Allah."* (QS. Al 'Ankabut : 17)

Bekerja dengan profesional dan penuh tanggung jawab. Islam tidak memerintahkan umatnya untuk sekedar bekerja, akan tetapi mendorong umatnya agar senantiasa bekerja dengan baik dan bertanggung jawab.

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW juga memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah

عَنْ جَابِرٍ، رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: *"Jabir radhiyallau 'anhuma bercerita bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia." Hadits dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami'*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Melihat peraturan baru di PT.PLN (persero) yang mewajibkan pelanggan menggunakan sistem informasi website, maka pegawai dituntut untuk dapat bekerja secara profesional dan memahami teknologi informatika. Untuk itu kepercayaan masyarakat sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari :

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانَ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ . إِذَا ضَيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أَسْنَدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

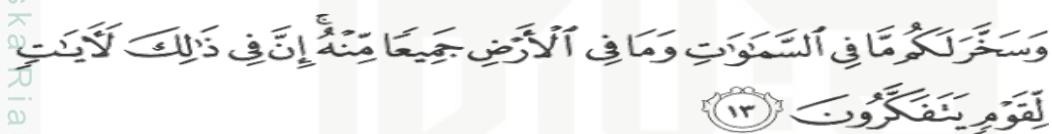
Artinya : *“Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi. Ada seorang sahabat bertanya; 'bagaimana maksud amanat disia-siakan?Nabi menjawab; Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu.*

Oleh karena itu dengan adanya sistem informasi website yang membantu mempermudah dalam pelayanan terhadap masyarakat, sehingga amanah dapat dilaksanakan sebagaimana yang diharapkan, dan dengan perkembangan teknologi maka pelayanan prima dapat terealisasikan.Teknologi adalah pengembangan dan penggunaan dari alat, mesin, material dan proses yang menolong manusia menyelesaikan masalahnya.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menelusuri pandangan Al-Qur'an tentang teknologi, mengundang kita untuk melihat sekian banyak ayat Al-Qur'an yang berbicara tentang alam raya. Menurut sebagian ulama, terdapat sekitar 750 ayat Al-Qur'an yang berbicara tentang alam materi dan fenomenanya, dan memerintahkan manusia untuk mengetahui dan memanfaatkan alam ini. Secara tegas Al-Qur'an menyatakan bahwa alam raya diciptakan dan ditundukkan Allah untuk manusia.



Artinya : “Dan Dia menundukkan untuk kamu apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi semuanya (sebagai anugrah) dari-Nya” (QS. AL-Jaatsiyah:13)

Ketika Al-Qur'an memilih kata *sakhara* yang arti harfiahnya menundukkan atau merendahkan, maksudnya adalah agar alam raya dengan segala manfaat yang dapat diraih darinya harus tunduk dan dianggap sebagai sesuatu yang posisinya berada dibawah manusia.

Al-Qur'an sejak dini memperkenalkan istilah *sakhara* yang maknanya bermuara pada kemampuan meraih dengan mudah dan sebanyak yang dibutuhkan segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan dari alam raya melalui keahlian di bidang teknik.

Teknologi dalam arti ini dapat diketahui melalui barang-barang, benda-benda, atau alat-alat yang berhasil dibuat oleh manusia untuk memudahkan dan menggampangkan realisasi hidupnya di dalam dunia. Hal mana juga



memperlihatkan tentang wujud dari karya cipta dan karya seni (Yunani techne) manusia selaku homo technicus. Dari sini muncul istilah “teknologi”, yang berarti ilmu yang mempelajari tentang “techne” manusia. Tetapi pemahaman seperti itu baru memperlihatkan satu segi saja dari kandungan kata “teknologi”. Teknologi sebenarnya lebih dari sekedar penciptaan barang, benda atau alat dari manusia selaku homo technicus yang dapat membantu mempermudah pekerjaan dan terlihat modern.

kesimpulannya adalah islam memandang teknologi yang sudah ada didalam al-Quran, Al-Qur’an berbicara tentang alam raya dan fenomenanya, manusia disuruh untuk membaca baik yang tersirat maupun yang tersurat. Orang muslim dapat menerima hasil-hasil teknologi yang sumbernya netral, dan tidak menyebabkan maksiat, serta bermanfaat bagi manusia, jika seandainya umat Islam mau menerapkan ajaran-ajaran diatas, maka bisa dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima di berbagai bidang dan sektor kehidupan.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

**Sutatik** pada tahun 2014 dengan judul “*Analisis Perbandingan pelayanan Publik dengan sistem manual dan online (studi pembayaran rekening listrik di Perusahaan Listrik Negara kota Samarinda)*”. Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. PT. PLN kota samarinda memanfaatkan teknologi untuk pelayanan pembayaran rekening listrik yang dulu secara manual dan sekarang

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sudah menjadi pembayaran online serta pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai kecepatan pembayaran rekening listrik agar mengurai antrian panjang dari pelanggan agar pelayanan untuk masyarakat menjadi lebih baik.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah meneliti perbandingan pelayanan secara online dan manual dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu penelitian terdahulu melakukan analisis perbandingan pelayanan publik secara online dan manual pada pembayaran rekening listrik sedangkan penulis meneliti perbandingan pelayanan publik secara online dan manual dalam pendaftaran permohonan pasang baru dan perubahan daya serta lokasi yang berbeda.

**Alek Sander F. Simatupang** pada tahun 2017 dengan judul “*Analisis Perbandingan Tingkat kepuasan masyarakat Pengguna layanan listrik pintar (Prabayar) dan masyarakat pengguna layanan listrik konvensional (pascabayar) PT.PLN (studi kasus PT.PLN (persero) Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara)*”. Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Selama ini PT.PLN memenuhi kebutuhan listrik masyarakat menggunakan layanan listrik pasca bayar. Melihat banyaknya masalah dalam layanan ini baik yang merugikan masyarakat maupun PT.PLN sendiri akhirnya PT.PLN mengeluarkan program listrik pasca bayar atau yang disebut dengan listrik pintar. Dikeluarkan sejak tahun 2008 yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan. Namun masih banyaknya masyarakat yang menggunakan listrik prbayar dan tidak mau beralih ke program listrik pasca bayar.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti, penelitian terdahulu meneliti perbandingan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan listrik pintar (Prabayar) dan masyarakat pengguna layannanan listrik konvensional (pascabayar) sedangkan penulis meneliti perbandingan pelayanan publik secara online dan manual, selanjutnya penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode survei yang bersifat deskriptif komparatif dan analisis sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan subjek penelitian untuk diwawancara. Serta lokasi penelitian yang berbeda.

**Rahmat Prayogapada** tahun 2010 dengan judul “*analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnyaterhadap kepuasan konsumen pada PT.PLN (persero) rayon panam cabang Pekanbaru*” PLN sebagai salahsatu perusahaan pemerintah yang bersifat melayani kepentingan umum,keberadaanya di harapkan mampu berperan aktif dalam pembangunan danbertanggung jawab dalam penyediaan listrik bagi masyarakat. Sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang listrik yang memenuhi kebutuhan penerangan dan keperluan industri bagi masyarakat,PT. PLN (persero) Rayon Panam Cabang Pekanbaru dalam menjalankanaktifitasnya tidak mengutamakan kepentingan perusahaan saja, akan tetapi lebihmengutamakan kebutuhan masyarakat akan listrik dalam meningkatkankesejahteraan dan keamanan masyarakat.Dari hasil penelitian



tentang kualitas pelayanan pada PT. PLN Rayon Panam rata-rata responden menyatakan netral atas kualitas pelayanan pada PT. PLN Rayon Panam.

penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan penelitian penulis karena memiliki tujuan yang sama agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. PLN (persero). Yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis, penulis melihat bahwa penulis melakukan penelitian dengan membandingkan kualitas pelayanan publik secara online dan manual dalam melakukan permohonan baru dan perubahan daya.

**Faradila** pada tahun 2015 dengan judul “*Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelayanan Listrik Pintar (Prabayar) Dengan Listrik Regular (Pascabayar) (Studi pada PT. PLN (Persero) Ranting Berastagi Tanah Karo*” PT. PLN merupakan perusahaan listrik milik Negara ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat Seiring berjalannya waktu dan untuk mengembangkan pelayanan suatu perusahaan maka dibuatlah suatu inovasi demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan serta pengembangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN adalah dengan mengeluarkan program listrik pintar (prabayar). Setiap penggunaan listrik PLN, tentunya mempunyai harapan khususnya dalam pelayanan administrasi maupun listrik. Masyarakat tentu menginginkan supaya kontinuitas dan kualitas pelayanan listrik PLN dapat dijamin. Namun dalam operasional pelayanan tidak dapat dihindari terjadinya kesalahan administrasi maupun gangguan teknis. Hal semacam inilah yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.



Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti inovasi di PT.PLN (persero). Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah Tujuan dari penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui adanya perbandingan antara tingkat kepuasan pelanggan listrik pintar (prabayar) dengan listrik regular (pascabayar) pada PT.PLN (Persero) Ranting Berastagi Tanah Karo. Sedangkan tujuan penelitian penulis adalah untuk mengetahui perbandingan pelayanan publik di PT.PLN (persero) Rayon Panam.

**Nur Rizka Ayuningsih** pada tahun 2012 dengan judul “*kualitas layanan inovasi listrik prabayar di PT.PLN (persero) di wilayah makasar timur*”. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas layanan inovasi listrik prabayar di PT.PLN (persero) di wilayah makasar timur. Perbedaan dengan penelitian penulis adalah selain lokasi yang berbeda juga metode penelitian yang digunakan dalam penelitian terdahulu dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Sedangkan penelitian penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif

## 2.8 Definisi Konsep

1. Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah dan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi atau individu dalam bentuk barang atau jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.
2. E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti Wide Area Network (WAN), Internet, yang dapat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan untuk membangun hubungan masyarakat, dunia usaha, dan Instansi Pemerintah lainnya.

3. Perbandingan pelayanan publik secara online dan manual, dilihat dari segi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

## 2.9 Konsep Oprasional

Variabel dalam penelitian ini adalah “Perbandingan Pelayanan Publik Secara Online dan Manual” Indikator yang dijadikan penilaian berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengenai standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 sekurang-kurangnya meliputi: Prosededur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, Produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

**Tabel 2.1 Konsep Operasional**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
<b>Perbandingan Pelayanan Publik secara Online dan Manual</b>	1. Prosedur Pelayanan	a. Prosedur pendaftaran pasang baru dan perubahan daya secara online b. Prosedur pendaftaran pasang baru dan perubahan daya secara manual
	2. Waktu Penyelesaian	a. Waktu penyelesaian Penyambungan baru dan perubahan daya secara online b. Waktu penyelesaian Penyambungan baru dan perubahan daya secara manual

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Biaya Pelayanan	a. Transparansi biaya pelayanan pendaftaran permohonan pasang baru dan perubahan daya secara online b. Transparansi biaya pelayanan pendaftaran permohonan pasang baru dan perubahan daya secara manual
4. Produk Pelayanan	a. Kesesuaian hasil pelayan yang diterima oleh pelanggan secara online b. Kesesuaian hasil pelayan yang diterima oleh pelanggan secara manual
5. Sarana dan Prasarana	a. Sarana dan Prasarana pelayanan pendaftaran pasang baru dan perubahan daya secara online b. Sarana dan Prasarana pelayanan pendaftaran pasang baru dan perubahan daya secara manual
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan	a. Kemampuan petugas pemberi pelayanan pendaftaran pasang baru dan perubahan daya secara online b. Kemampuan petugas pemberi pelayanan pendafrn pasang baru dan perubahan daya secara manual

Sumber: Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengenai standar pelayanan publik

### 2.10 Kerangka berfikir

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya kebutuhan listrik yang terus meningkat. Sebelum adanya peraturan bahwa seluruh pelanggan atau calon pelanggan harus menggunakan website untuk melakukan permohonan pasang baru dan perubahan daya, PT.PLN (persero) melakukan pelayanan dengan cara manual atau pelanggan atau calon pelanggan datang langsung ke loket PT.PLN

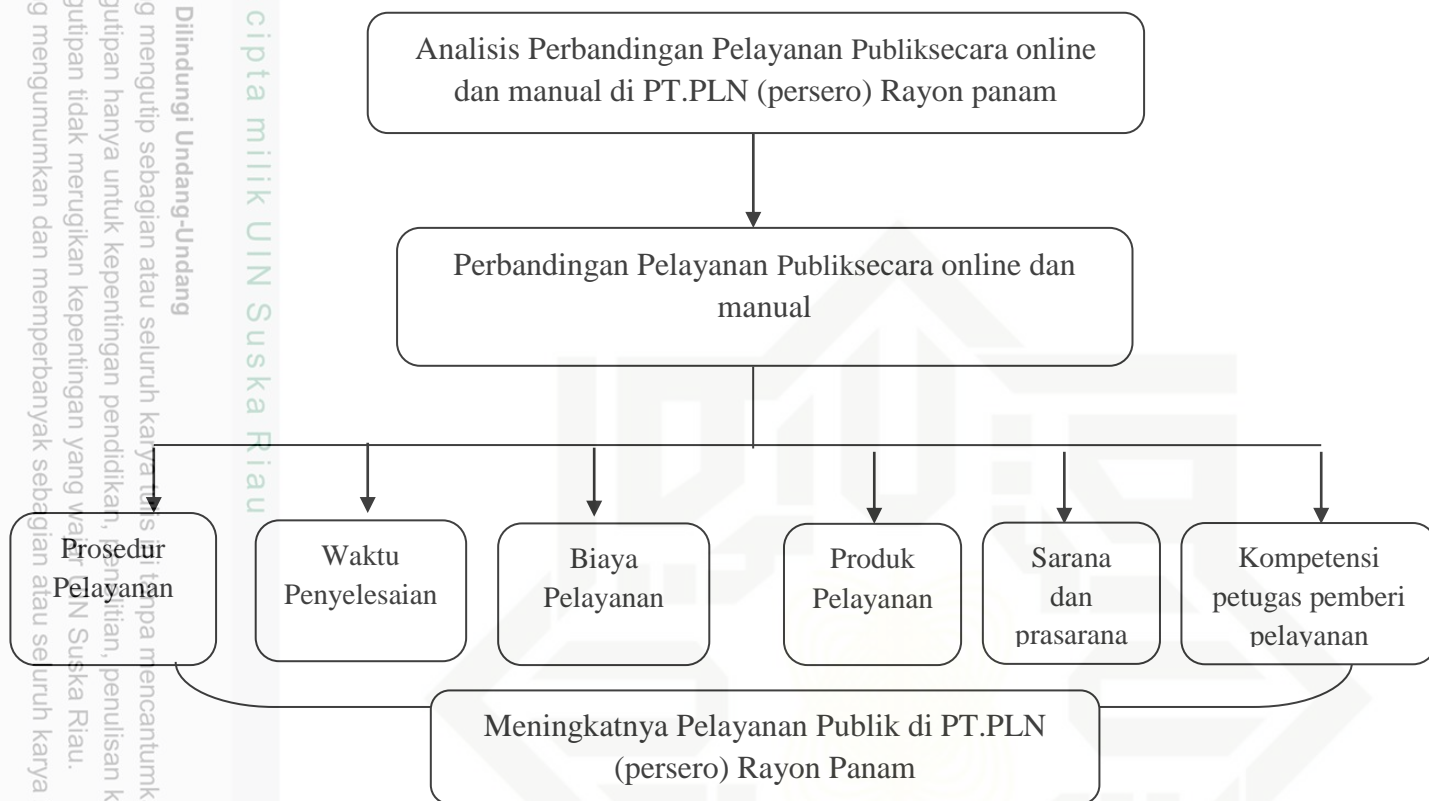
untuk mendapatkan pelayanan. Namun nyatanya layanan ini memiliki banyak permasalahan diantaranya pelanggan/calon pelanggan yang mengeluhkan antrian yang panjang, melibatkan calo dalam pengurusan administrasi pelayanan dan lainnya. Oleh sebab itu PLN memberikan inovasi terbaru dengan sistem layanan online. Namun yang terjadi di PT.PLN (pesero) Rayon panam.

Meskipun PLN telah mewajibkan pelanggan/calon pelanggan menggunakan website dalam implementasinya masih ada pelanggan/calon pelanggan yang datang ke loket untuk melakukan permohonan pasAng baru dan perubahan daya. Hal tersebut membuat penulis melakukan penelitian perbandingan pelayanan publik secara online dan manual di PT.PLN (persero) Rayon Panam. Untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang rencana penelitian ini dan berdasarkan uraian diatas, maka dapat disajikan alur proses penelitian sebagai berikut:

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.