

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Pengertian E-Government**

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Kemudian menurut Depkemenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id)

Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, *E-Government* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pascailah layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Sedangkan dalam buku *E-Government In Action* (2005:5) menguraikan *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis;

Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana *E-Government* tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Government* adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu manjalankan sistem pemerintah secara efesien.

Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian *E-Government* diatas, yaitu:

- a. Penggunaan teknoligi informasi (internet) sebagai alat baru;
- b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efesien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

## **2.2. Pengertian Pengembangan E-Government**

Pengembangan E-Government berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efesien.

Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi maka pamarintah harus segera melaksanakan proses transformasi *E-government*.

Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan cara :

- a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisai dan birokrasi;
- b. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah berkerja secara terpadu, untuk menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Ada banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh pemerintah yang melaksanakan proses transformasi menuju *E-Government*, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stake holder* nya baik masyarakat maupun kalangan bisnis dan industri;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah;
- c. Mengurangi biaya administrasi relasi dan interaksi;
- d. Memberiakan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru;
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat informasi yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokrasi.

Konsep *E-Government* berkembang di atas kecendrungan keinginan masyarakat untuk dapat bebas memilih bilamana dan dimana mereka ingin berhubungan dengan pemerintahnya, serta bebas memilih berbagai akses yang sifatnya tradisional maupun moderen yang mungkin mereka berinteraksi selama 24 (dua puluh empat) jam dan 7 (tujuh) hari dalam seminggu.

Kemajuan teknologi informasi memang telah berubah tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara, merevolusi cara hidup masyarakat kian bergeser dari masyarakat industri kepada masyarakat yang berbasis pengetahuan. Era informasi memberikan ruang lingkup yang sangat besar untuk mengorganisasikan kegiatan pemerintah melalui cara-cara baru yang inovatif, transparan yang lebih baik serta memberikan kenyamanan kepada publik dengan jalan memberikan pelayanan kepada publik yang terintegrasi, interaktif dan imaginatif.

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *E-Government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat (Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jackson Obeng 2005:134) yaitu:

- a. Tingkat Pertama (Persiapan)
  1. Pembuatan *situs web* sebagai media informasi dan komunikasi setiap lembaga;
  2. Sosialisasi *situs web* untuk internal dan publik.
- b. Tingkat Kedua (Pematangan)
  1. Pembuatan *situs web* informasi publik yang bersifat interaktif;
  2. Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat Ketiga (Pemantapan)
  1. Pembuatan *situs web* yang bersifat transaksi pelayanan publik;
  2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

d. Tingkat Keempat (Pemanfaatan)

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), Government to Citizens/consumers (G2C).

Sedangkan menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, tuntutan perubahan no 18 Strategi 6 melaksanakan Pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis 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 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:

a. Tingkat 1 – Persiapan

1. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
2. Penyiapan SDM;
3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose community center*, warnet, SME-Center, dll;
4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik;

- b. Tingkat 2 – Pematangan
  - 1. Perubahan situs informasi publik interaktif;
  - 2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat 3 – Pemantapan
  - 1. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
  - 2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat 4 – pemanfaatan
  - 1. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi.

### 2.3. Konsep E-Government

Konsep *E-Government* dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu:

- a. Government to Citizens/consumers

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. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut :

Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke komdag dan antri untuk memperoleh pelayanan.

b. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.



Contoh dari aplikasi *E-Government* berjenis G-to-B ini adalah :

Para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

c. Government to Governments

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya.

Contoh peranan *E-Government* bertipe G-to-G ini yang telah dikenal luas antara lain :

Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan jumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang di berada di tanah air.(Richardus Eko Indrajit 2006:52).

#### 2.4. Dasar pelaksanaan E-Government

*E-government* yang dijalankan Diskominfo kepada Dinas Pendapatan Provinsi Riau berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 Bab IV Pasal 13 ayat 1 huruf a,b menyebutkan bahwa Untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana setiap Badan Publik:

- a. Menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi; dan
- b. Membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan Informasi Publik yang berlaku secara nasional.

Kemudian ditindak lanjuti oleh Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional. pengembangan *E-Government* merupakan “angin segar” bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan. Saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs web. Namun, implementasi mayoritas situs web Pemerintah Daerah Otonom masih berada pada tingkat pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan), sedangkan tingkat tiga (pemanfaatan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai. Artinya, implementasi *E-Government* di Indonesia baru pada tahap awal, sehingga banyak lembaga pemerintah yang menyatakan dirinya sudah mengaplikasikan *E-Government*, ternyata baru pada tahap web presence.

## 2.5. Strategi Pengembangan E-Government

Dalam kategori operasional, beberapa hal yang mendapat perhatian dalam pengembangan *E-Government* antara lain:

- a. Organisasi dan tata kerja pemerintah propinsi perlu mewadahi layanan *E-Government* secara efisien dan efektif.
- b. Sumber daya manusia (sebagai *the man behind the gun*) perlu dikembangkan keahlian dan ketrampilannya dalam mengelola teknologi informasi dan komunikasi serta diperhatikan penghargaan (remunerasi) dan jalur kariernya.
- c. Anggaran untuk pemeliharaan perangkat sama pentingnya anggaran untuk pengembangan, maka diperlukan anggaran yang cukup untuk secara terus-menerus memelihara mutu layanan *E-Government*, antara lain untuk membuat versi baru perangkat lunak (untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna layanan yang makin meningkat dan mengakomodasikan adanya perubahan kebijakan), memperbaharui data untuk menyesuaikan kondisi yang berubah, dan menyesuaikan sebagian teknologi yang dipakai untuk teknologi yang lebih baru sebagai tuntutan persaingan antar daerah, antar bangsa.
- d. Mendorong berbagai pihak untuk meningkatkan kemampuan dan kemauan dalam pengembangan, pengelolaan, dan pemutakhiran isi (*content*) data dan informasi secara berkelanjutan sehingga apa yang diperlukan oleh pihak terkait tersedia secara *real time*.

Strategi pengembangan *E-Government* disusun dengan pendekatan perencanaan strategis yang bersifat luwes dan dinamis. Dengan pendekatan perencanaan strategis maka partisipasi *stakeholders* (masyarakat dunia usaha dan perguruan tinggi) diperlukan untuk meningkatkan rencana pengembangan ini.

Untuk strategi pengembangan *E-Government* dapat dilakukan dengan cara:

- a. Pembangunan infrastruktur dan akses jaringan komunikasi data yang memadai, yaitu: pengadaan sarana-prasarana pengembangan infrastruktur akses komunikasi data yang handal, pemberdayaan sumber daya atau kerjasama dengan swasta/masyarakat dalam penyediaan akses komunikasi data yang mudah, nyaman, dan dengan biaya terjangkau.
- b. Pengembangan SDM untuk mengelola *E-Government*, yaitu: pelatihan SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang pengoperasian *E-Government*, pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan profesionalitas tenaga fungsional teknologi informasi dan komunikasi, pemberian kepastian karier dan kesejahteraan yang memadai bagi SDM bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Pengembangan perangkat-perangkat lunak yang diperlukan, meliputi: pemanfaatan koordinasi antara instansi dan internal instansi dalam pembuatan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung *E-Government* secara umum, pemantapan koordinasi antarinstansi dan internal instansi dalam pembuatan perangkat lunak unggulan,

pemantapan legalitas perangkat lunak, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak lain.

- d. Pengembangan basis data (*databases*) dan basis pengetahuan (*knowledge bases*) pendukung *E-Government*, yaitu pemantapan koordinasi antarinstansi dan internal instansi dalam pembangunan basis data, pembangunan basis pengetahuan yang diperlukan untuk pengoperasian dan pengembangan berkelanjutan *E-Government*, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak dalam pembangunan basis data dan basis pengetahuan.
- e. Pengembangan organisasi dan tata kerja yang mendukung *E-Government*, yaitu: pembentukan/penunjukan satu unit kerja atau instansi yang bertugas mengkoordinasikan pembangunan, pemeliharaan, pengendalian, pembentukan unit kerja (di setiap instansi) yang bertugas mengelola *E-Government*, dan pemantapan koordinasi antarinstansi.
- f. Pembuatan aturan perundangan dan kebijakan yang diperlakukan untuk mendukung *E-Government* di daerah masing-masing.
- g. Pemeliharaan dan perawatan perangkat lunak dan keras/jaringan, yaitu: pemeliharaan dan perawatan perangkat keras/jaringan, perangkat lunak, pengelolaan portal internet (*one-stop service websites*), pemeliharaan basis data dan basis pengetahuan.

h. Pengembangan dan koordinasi layanan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi ke daerah yaitu: pengembangan dan koordinasi layanan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi yang mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif, pengembangan teknologi informasi terhadap layanan informasi yang telah terkoordinasi, pengembangan promosi potensi investasi guna mewujudkan masyarakat yang kompetitif serta menarik investasi.

## **2.6. Pengertian Pelayanan**

Menurut Harbani Pasolong (2010:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Monir (Harbani Pasolong 2010:128) mengatakan pelayanan adalah proses pelayanan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Harbani Pasolong 2010:128), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan beberapa teori yang dikemukakan diatas dapat diartikan bahwa pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu dimana sensitivitas dan kemampuan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan loyalitas yang ditentukan oleh keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa. Sebuah budaya

yang kuat, yang mewarnai sifat hubungan perusahaan dengan pelanggannya merupakan identitas yang sangat baik dalam memenangkan perhatian pelanggan penggunaan produk.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan menurut Sutopo dan Adi Suryanto (Sahputra:2013:19-21) adalah sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan yaitu prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;

b. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian yaitu kepastian dan kejelasan mengenai :

1. Prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan secara umum baik taktis maupun administratif;
2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang atau yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
3. Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pelayanan;
4. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan;
5. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerima pelayanan;
6. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

c. Keamanan

Keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

d. Keterbukaan

Keterbukaan yaitu prosedur atau tata cara persyaratan satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan lain-lain yang berhubungan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisiensi

Efisiensi yaitu persyaratan pelayan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.

f. Ekonomi

Ekonomi yaitu pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.

g. Keadilan yang merata

Keadilan yang merata yaitu cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

h. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu yaitu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.



## **2.7. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Pandji Santosa (2008:57), Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial, politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan usaha milik negara dan atau daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya melakukan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut S. Pramudji (2003: 46) pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Sedangkan menurut Nina Rahmayanty (2010:85), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya menurut para ahli yang bernama Granrous dan Staton (Falih Suherdi Dkk 2010:69), Pelayanan publik adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh para instansi dalam pemerintahan.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas pelayan dilaksanakan sekelompok orang guna memenuhi kepentingan akan sesuatu dari kelompok orang yang lainnya dalam suatu wadah atau organisasi baik pemerintah maupun swasta.

## **2.8. Kendaraan Bermotor**

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik maupun motor atau peralatan lainya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumberdaya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak. (Marihot dalam skripsi reza primansyah:2013:19)

Sedangkan menurut Undang-Undang No 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pasal 1 ayat 13 kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lain yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

## **2.9. Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak kendaraan bermotor secara umum adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan, penggunaan dan pengawasan kendaraan bermotor. (Marihot dalam skripsi reza primansyah:2013:20)

Sedangkan menurut Undang-Undang No 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pasal 1 ayat 12 pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan / atau penguasaan kendaraan bermotor.

## **2.10. Kajian Terdahulu**

### **2.10.1. Penerapan E-Government Di Kabupaten Sragen**

Sejarah pengembangan jaringan infrastruktur tik di kab Sragen pada awal tahun 2002 yaitu dimulainya koneksi jaringan komputer dan integrasi sistem pd kompleks perkantoran SETDA, yg terpusat di PDE. (Bupati, Sekda, Asisten, BPKD, Bappeda, Kesbang dan KPT). Tahun 2003 /2004 dimulai koneksi antar Dinas/Satker di luar SETDA dan 8 titik Kecamatan.

Lalu pada Tahun 2005/2006 semua Dinas/Satker dan 20 Kecamatan terkoneksi jaringan Online. Dan pada Tahun 2007 dibangun Jaringan Desa yang meliputi 208 Desa/Kel se-Kab. Sragen. Infrastruktur Jaringan *On-Line* pertama adaah Web Sragenkab (info ke masyarakat luas), Sistem Informasi Manajemen, Online system – laporan dinas (daily report), Fasilitas Telepon Free(Voip), Video Conference, Tukar Data, Internet, dan sarana pendidikan kepada masyarakat (internet sampai desa dan hot spot di tempat strategis) Tujuan Egov BPT Seragen : Meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan

Melalui penggunaan media-media teknologi dan informasi. Dalam proses implementasi e-government pada BPT yang memfokuskan pada pelayanan perijinan (E-Lisence) bagi warga Kabupaten Seragen banyak menggunakan jenis media komunikasi yang mendukung efektivitas kerja pegawai dan efektivitas pencapaian tujuan BPT tentang E-lisence yang terbagi menjadi 3 bentuk layanan. Dalam penggunaannya tentu masing-masing sasaran memiliki jenis aplikasi yang berbeda-beda sesuai dengan tujuannya. Adapun 3 bentuk layanan tersebut adalah sebagai berikut :

a. (G2G) Government to Government

Dalam praktiknya pada government to government menggunakan aplikasi berupa :

1. Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (Kantor Maya/Kantaya)

Penggunaan aplikasi kantor maya secara general meliputi 2 kegiatan, yaitu Daily Report (laporan keseharian) Monitoring &

Controlling (pegawasan) setiap Satuan kerja, Kecamatan, BUMD, Desa/Kelurahan

Contoh kegiatannya diantaranya :

- a. Sarana pengiriman Data melalui Sistem Online;
- b. Informasi dan Monitoring Proyek/Kegiatan secara OnLine pada setiap Satuan kerja;
- c. Agenda Kerja pada setiap Satuan kerja;
- d. Forum Diskusi dan Chating antar Personil dan Satker;
- e. Surat Dinas / Undangan pada Satker.

Yang keseluruhannya dapat dilakukan menggunakan media

Aplikasi yang digunakan diantaranya :

- a. Sistem Surat Menyurat (Surat Maya/Surya) alamatnya yaitu <http://surat.sragenkab.go.id>;
- b. Sarana chatting menggunakan Disbook internal satuan kerja Kabupaten Sragen. Alamatnya <http://Disbook.sragenkab.go.id>.

Jadi keduanya memang terpisah dari alamat aplikasi kantor maya. Inilah yang menjadi kekurangannya.

## 2. Government to Citizen

Berupa akses melalui [www.sragenkab.go.id](http://www.sragenkab.go.id) yang menciptakan kemudahan informasi tentang Kabupaten Sragen serta menciptakan transparansi data pemerintah kabupaten sragen sehingga masyarakat dapat berperan sebagai kontrol terhadap proses pemerintahan, selain itu masyarakat dapat mendapatkan kemudahan melakukan proses perijinan

yang memang tugas dari BPT melalui perijinan secara online. Semua itu dapat diakses berbagai jenis sistem informasi yang meliputi:

- a. Sistem Informasi Pelayanan Satu Atap (Simtap);
- b. Sistem Informasi Akutansi & Keuangan;
- c. Sistem Informasi Kependudukan (Simduk);
- d. Sistem Informasi Pendapatan (Simpatda);
- e. Sistem Informasi Manajemen RSUD;
- f. Sistem Informasi Perdagangan Antar Wilayah (Simpaw) Sistem Informasi Geografis (GIS);
- g. Sistem Informasi Kepegawaian (Simpeg);
- h. Sistem Informasi Aset Daerah (Simaset);
- i. Sistem Informasi Perencanaan Pembangunan (Simrenbang);
- j. Sistem Informasi Monitoring dan Evaluasi Pembangunan (Simonep);
- k. SIM Profil Daerah dan Peluang Investasi (PDPI);
- l. SIM Pusat Data dan Perencanaan Pengendalian Pembangunan Daerah (PDP3D);
- m. Aplikasi E-Office Pemerintahan;
- n. Sistem informasi himpunan peraturan daerah (SJDI).

### 3. Goovernment to Business

Pada pembentukan BPT yang menjadi sasaran adalah para pebisnis. Pada implementasi Egov yang mengarah pada G2B diantaranya adalah Program perijinan online dan Program E-Procuremen yang dinamakan

LPSE. Perijinan online dapat diakses pada <http://perijinan.sragenkab.go.id> dan LPSE dapat diakses melalui <http://lpse.sragenkab.go.id>. LPSE merupakan program pengadaan barang secara online (lelang), tidak hanya bagi BPT melainkan juga pemerintah kabupaten seragen beserta satuan kerjanya. Yang terakhir adalah layanan informasi mengenai himpunan peraturan daerah dalam berbagai hal termasuk dibidang usaha, misalnya tentang perubahan bentuk badan hukum dan nama perusahaan yang dapat diakses melalui <http://jdihukum.sragenkab.go.id>

#### **2.10.2. Penerapan E-Government di Kabupaten Jembrana**

Pemerintah Kabupaten Jembrana sejak tahun 2001 sudah masuk pada tahapan e-Government yaitu tingkat pematangan dimana pemerintah kota sudah memiliki situs yaitu [www.jembranakab.go.id](http://www.jembranakab.go.id), pada situs ini masyarakat dapat mengetahui berbagai hal tentang Pemerintah Kabupaten Jembrana, hanya saja jumlah layanan informasi yang disediakan masih terbatas. Untuk aplikasi, Pemerintah Kabupaten Jembrana sudah memiliki Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA), Aplikasi Kantor Maya (Kantaya), Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMAKDA), Aplikasi Perijinan, Aplikasi di bidang kesehatan dan Sistem Informasi Kepegawaian. Sedangkan infrastruktur jaringan yang menghubungkan kantor pemerintah kabupaten dengan kantor camat hingga kantor desa sudah terbangun sejak 2007 dengan teknologi wireless.

Untuk mengetahui kondisi saat ini tentang kesiapan Masyarakat, Swasta dan Pemerintah Kabupaten Jembrana dalam penerapan e-Government, telah dilakukan survey yang melibatkan 51 perusahaan sebagai responden, 385 orang sebagai responden masyarakat dan seluruh instansi Pemerintah Kabupaten Jembrana.

a. Perilaku dan Kesiapan Pengguna (Masyarakat dan Perusahaan)

1. Masyarakat Kabupaten Jembrana telah terbiasa menggunakan Komputer (85.97%) dan secara rutin menggunakannya (26.82%), hanya saja lama penggunaannya masih relatif singkat (kurang dari 5 jam per minggu) dengan tempat pemakaian PC yang beragam, yaitu di rumah, kantor, sekolah, rental. Pemakaian Komputer oleh responden sudah cukup lama, yaitu sebanyak lebih dari 42% telah menggunakannya lebih dari dua tahun. Responden yang memiliki Komputer di rumah, cukup banyak yaitu 45%;
2. Untuk internet, sebagian besar responden masyarakat telah mengetahui dan menggunakannya (78.04%). 58.59% dari pengguna internet menggunakan warnet untuk akses. Fasilitas yang digunakan masih dominan untuk browsing (26.27%), e-mail (24.29%) dan chatting (20.36%). Akses e-mail sudah ada yang menggunakan PDA (7.39%);
3. Perusahaan yang menggunakan dukungan komputer untuk operasional cukup dominan (88.24%) dimana 83.67% telah terhubung dengan jaringan lokal (LAN) dan internet.



b. Kesiapan Unit dan SDM

1. 43.48% perusahaan telah memiliki divisi/bagian EDP atau Pusat Komputer di mana jumlah SDM pada divisi tersebut masih relatif sedikit (< 5 orang);
2. Untuk instansi, ada 4 instansi yang mempunyai SDM bidang IT dengan tingkat pendidikan yang beragam, D III s/d S2;
3. Untuk kesiapan SDM pada instansi, Pejabat Pemerintah Kabupaten Jembrana yg familiar menggunakan komputer 43.75 % dan internet 18.75 %, sedangkan untuk level staf yg familiar dgn komputer 18.75% dan internet 18.75% .

c. Kesiapan Infrastruktur Hardware dan Software

1. Perusahaan yang menggunakan komputer dalam operasionalnya, mencapai 88,24%, hanya jumlah unit PC masih sedikit, yaitu kurang dari 5 yang mencapai 100% dari total responden perusahaan yang sebagiannya berspesifikasi Pentium IV (86.27%);
2. Semua instansi pemerintah (100%) telah menggunakan komputer dalam layanan operasionalnya, 86,25% diantaranya telah menggunakan PC Pentium IV. Hanya saja tidak setiap staf tersedia/menggunakan komputer, hanya 43,75% yang tersedia/menggunakan komputer. Hal ini menyebabkan lebih dari 56,25% instansi menyatakan bahwa fasilitas komputer kurang memadai untuk operasional layanan. 87,5% instansi telah mempunyai Laptop untuk mendukung operasionalnya;

3. Baik masyarakat, instansi maupun perusahaan, masih dominan menggunakan Sistem Operasi Linux dan Windows (/2000/XP);
  4. Penggunaan aplikasi yang paling dominan di masyarakat, instansi dan perusahaan adalah pemakaian s/w perkantoran (Microsoft Office). Untuk perusahaan, menggunakan Access (53.85%), sedangkan Instansi menggunakan MySQL (28,6%) dan Access (85,7%).
- d. Komunikasi dengan Web Pemerintah Kabupaten Jembrana
1. Baik masyarakat maupun perusahaan, cukup banyak yang mengakses Web Pemerintah Kabupaten Jembrana (masyarakat: 49.84%, perusahaan: 94%). Masyarakat mengakses Web dengan tujuan untuk mengetahui informasi pemerintahan, sedangkan perusahaan lebih banyak bertujuan untuk melihat profile dan aktifitas Pemerintah Kabupaten Jembrana, yaitu sebanyak 58.33%;
  2. Hanya sedikit sekali masyarakat yang pernah e-mail kepada Pemerintah Kabupaten Jembrana yaitu kurang dari 10.79%. Sedangkan untuk perusahaan, hanya 13.79% yang pernah e-mail ke Pemerintah Kabupaten Jembrana.

Dari analisis ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat dan swasta telah siap dalam implementasi e-Government yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Jembrana.

Visi Pemerintah Kabupaten Jembrana yaitu Terwujudnya Masyarakat Jembrana yang Sejahtera, Berkeadilan, Beriman dan Berbudaya dengan misinya yaitu (1) Meningkatkan kualitas hidup (Quality of live) masyarakat melalui peningkatan kualitas pendidikan, peningkatan derajat kesehatan dan peningkatan daya beli masyarakat (perekonomian), (2) Peningkatan pelayanan umum (Publik service) meliputi peningkatan infrastruktur, yaitu sarana fisik seperti jalan, listrik dan jaringan air bersih, peningkatan pelayanan administrasi dan komunikasi, serta peningkatan sosial budaya, (3) Membangun semangat persatuan dan kesatuan bangsa, gotong royong, serta harmonisasi antar seluruh lapisan masyarakat dalam heterogenitas agama suku dan adat istiadat, (4) Mewujudkan supremasi hukum dan menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif dan efisien.

Terkait dengan visi dan misi tersebut, maka e-Government Kabupaten Jembrana perlu memiliki visi yang sejalan dengan visi dan misi di atas, yaitu “Mewujudkan Cyber City yang Prima dalam penyelenggaraan pemerintahan (Government), pelayanan publik (Citizen) dan Daya Beli (Business).

Dari visi ini dapat diterjemahkan bahwa e-Government yang diimplementasikan harus dapat memenuhi harapan dan kebutuhan dari internal pemerintahan, masyarakat dan pihak swasta. Cyber City mengandung makna Kota Modern yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi khususnya teknologi Internet dalam tata kelola pemerintahan, pelayanan masyarakat dan dunia usaha, sedangkan kata prima mengandung makna efisien, efektif, adil dan transparan, dimana hal ini dapat diwujudkan dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi.(24-02-2014)

### 2.11. Pandangan Islam tentang E-Government

Dalam ajaran Islam yang diturunkan Allah SWT kepada nabi Muhammad SAW 14 abad silam telah diturunkan wahyu bagaimana pentingnya ilmu pengetahuan Al-Qur'an menekankan keunggulan orang yang berilmu dari pada yang tidak berilmu. Seperti dalam firman Allah dalam surat Az-Zumar ayat 9:

أَمَّنْ هُوَ قَانِثٌ أَنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ وَيَرْجُو رَحْمَةً  
رَّبِّهِ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ

Artinya: *(Apakah kamu hai orang musyrik yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadah di waktu-waktu malam dengan sujud dan berdiri, sedang ia takut kepada (adzab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah: "Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?" Sesungguhnya orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran. (Q. S. Az-Zumar: 9)*  
(Warsono Selasa, 30 Agustus 2011) 21 April 2014

Selama sains atau ilmu pengetahuan itu tetap dalam upaya untuk mencari kebenaran dan ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam alam ini, tidak akan pernah ada masalah. Karena Islamlah yang pertama-tama akan mengajak dan menggalakkan manusia untuk mengungkapkan rahasia-rahasia alam itu serta mengambil manfaat dari padanya. Problematika kita bukanlah antara Islam dan ilmu pengetahuan (karena kaitannya jelas) tetapi antara muslim atau penganut Islam itu dan ilmu pengetahuan.

Dalam situasi seperti ini, ketika teknologi muslim jauh tertinggal dari Eropa dan usaha mengejar ketertinggalan ini dilakukan muslim memberikan tanggapan dalam dua hal, yaitu merumuskan sikap terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi peradaban Barat modern, dan terhadap tradisi Islam. Kedua unsur ini sampai kini masih mewarnai pemikiran muslim hingga kini.

## **2.12. Definisi Konsep**

Untuk memudahkan pemahaman penggunaan beberapa istilah berkaitan dengan penelitian ini, penulis membuat batasan-batasan pengertian sebagai berikut:

- a. Pengembangan E-Government adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.
- b. Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

## **2.13. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005 : 38). Dari pengertian diatas, maka dalam penelitian ini penulis menetapkan variabel penelitian *E-Government*.

Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3
Penerapan E-Government Menurut Inpres No 3 Tahun 2003	a. Persiapan	1. Pembuatan situs Informasi disetiap lembaga 2. Penyiapan SDM 3. Penyiapan sarana akses 4. Sosialisasi Situs Informasi
	b. Pematangan	1. Pembuatan Situs Informasi publik interaktif
	c. Pementapan	1. Pembuatan Situs Transaksi pelayanan publik 2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain
	d. Pemanfaatan	1. Government to Citizen

*Sumber : Data Olahan Penelitian 2013*

## 2.14. Penilaian Indikator

### a. Persiapan

Sanagat Baik : Persiapan dikatakan sangat baik apabila pembuatan situs informasi, peyiapan SDM, penyiapan sarana akses dan sosialisasi situs informasi sudah dibuat dan diterapkan secara maksimal dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Baik : Persiapan dikatakan baik apabila pembuatan situs informasi, peyiapan SDM, penyiapan sarana akses dan sosialisasi situs informasi sudah dibuat namun belum diterapkan secara maksimal dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor

Cukup baik : Persiapan dikatakan cukup baik apabila pembuatan situs informasi, peyiapan SDM, namun untuk penyiapan sarana akses dan sosialisasi situs informasi belum dilaksanakan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Tidak baik : Persiapan dikatakan tidak baik apabila pembuatan situs informasi, peyiapan SDM, penyiapan sarana akses dan sosialisasi situs informasi belum dilakukan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

b. Pematangan

Sangat Baik : Pematangan dikatakan sangat baik apabila pembuatan situs informasi interaktif sudah dibuat dan diterapkan secara maksimal dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Baik : Pematangan dikatakan baik apabila pembuatan situs informasi interaktif sudah dibuat namun belum dilaksanakan secara maksimal dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Cukup Baik : Pematangan dikatakan cukup baik apabila situs informasi interaktif sedang dalam pembuatan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Tidak Baik : Pematangan dikatakan tidak baik apabila situs informasi interaktif belum ada dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

c. Pemanatapan

Sangat Baik : pemantapan dikatakan sangat baik apabila pembuatan situs transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain sudah dibuat dan diterapkan secara maksimal dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Baik : pemantapan dikatakan baik apabila pembuatan situs transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain sudah dibuat namun belum dilaksanakan secara maksimal dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Cukup Baik : pemantapan dikatakan cukup baik apabila situs transaksi pelayanan publik dan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain sedang dalam pembuatan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.



Tidak Baik : pemantapan dikatakan tidak baik apabila pembuatan situs transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain belum ada atau belum dibuat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

d. Pemanfaatan

Sangat Baik : pemanfaatan dikatakan sangat baik apabila aplikasi yang bersifat government to citizen sudah dibuat dan diterapkan secara maksimal serta dapat diakses oleh masyarakat (Citizen) dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Baik : pemanfaatan dikatakan baik apabila aplikasi yang bersifat government to citizen sudah dibuat namun belum diterapkan secara maksimal serta belum dapat diakses oleh masyarakat (Citizen) dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Cukup Baik : pemanfaatan dikatakan cukup baik apabila aplikasi yang bersifat government to citizen masih dalam tahap pembuatan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Tidak Baik : pemanfaatan dikatakan tidak baik apabila aplikasi yang bersifat government to citizen belum dibuat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

## 2.14. Kerangka pemikiran

Gambar.2.1 Kerangka Pemikiran

