

SKRIPSI

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
BACUKIKI BARAT KOTA PAREPARE**



OLEH

**ISMAIL
NIM: 16.3100.011**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2022

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
BACUKIKI BARAT KOTA PAREPARE**



OLEH

ISMAIL

NIM: 16.3100.011

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) pada
Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

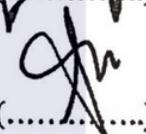
2022

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Penerapan *E-Government* Pelayanan Publik Di
Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare
Nama Mahasiswa : Ismail
Nomor Induk Mahasiswa : 16.3100.011
Programa Studi : Komunikasi Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Nomor: B-2191/In.39.7/08/2020

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Saleh, M.Ag
NIP : 19680404 199303 1 000
Pembimbing Pendamping : Dr. Zulfah, M.Pd
NIP : 19830420 200801 2 010



(.....)

Mengetahui:



Dr. H. Abd. Halim K., M.A
NIP. 19590624 199803 1 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Penerapan *E-Government* Pelayanan Publik Di
Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Ismail

Nomor Induk Mahasiswa : 16.3100.011

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Programa Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

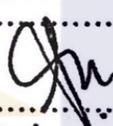
Dasar Penetapan Pembimbing: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

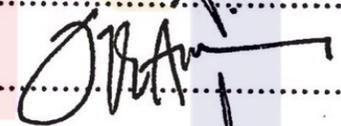
Nomor: B-2191/In.39.7/08/2020

Tanggal Kelulusan : 25 Februari 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Saleh, M.Ag (Ketua) 

Dr. Zulfah, M.Pd (Sekretaris) 

Prof. Dr. Sitti Jamilah, M.Ag (Anggota) 

Dr. Muhiddin Bakri, M.Fil.I (Anggota) 

Mengetahui:



Dekan
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah


Dr. H. Abd. Halim K., M.A
NIP. 19590624 199803 1 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا
وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana (S.Sos) pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibu dan Bapak saya yang tercinta dimana kedua orang tua saya sudah wafat, dan semasa dia hidup telah memberikan saya pelajaran dan bimbingan yang sampai saat ini saya ingat serta doa beliau kepada saya semasa masih hidup.

Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir yakni Dr. Muhammad Saleh, M.Ag. selaku pembimbing utama dan Dr. Zulfah, M.Pd. selaku Pembimbing kedua, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih. Kemudian saya juga ucapkan terimakasih kepada Prof. Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si yang selama ini membawa IAIN Parepare menjadi lebih maju dari tahun-tahun sebelumnya.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor Institut Agama Islam Negeri IAIN Parepare yang baru, semoga beliau senantiasa diberi kesehatan dan kekuatan untuk memajukan IAIN Parepare menjadi lebih baik lagi dan tak lupa juga saya berterimakasih kepada Prof. Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare sehingga dapat maju sampai saat ini.
2. Bapak Dr. A. Nurkidam, M. Hum. sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan juga kepada Dr. H. Abd. Halim K, M.A atas pengabdianya yang sebelumnya menjadi dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD) dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Nurhakki, S.Sos, M.Si. selaku ketua prodi Komunikasi Penyiaran Islam atas pengabdianya yang telah menciptakan Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam sebagai salah satu program studi yang maju di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
4. Ucapan terimakasih juga kepada kedua penguji saya yang pada saat sidang Munaqasyah meluangkan waktunya untuk hadir dan memberikan masukan dan saran terhadap hasil dari Skripsi saya yakni Prof. Dr. Sitti Jamilah, M.Ag dan Dr. Muhiddin Bakri, M.Fil.I.
5. Ucapan terimakasih juga kepada seluruh tenaga pengajar yang berada di dalam lingkup IAIN Parepare serta staf yang ada di Fakultas Ushuluddin Adab dan

Dakwah atas bantuannya sehingga mahasiswa dapat lancar menyelesaikan masa perkuliahannya selama ini.

6. Ucapan terimakasih juga kepada semua unsur yang berperan di perpustakaan IAIN Parepare atas segala sumber bacaan yang begitu banyak sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Penulis juga memberikan ucapan kepada teman dekat saya Naharia yang selama menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuannya saya tidak dapat segera menyelesaikan tulisan ini dan juga kepada rekan-rekan saya selama masih aktif dalam perkuliahan yang selalu bersama didalam menuntut ilmu.

Penulis menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap kepada pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran dan semoga skripsi ini bermanfaat kepada pembaca.

Parepare, 25 Februari 2022/
24 Rajab 1443 H

Penulis



ISMAIL
Nim. 16.3100.011

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

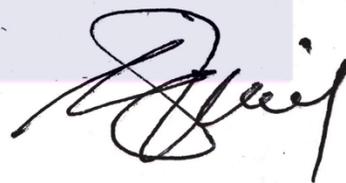
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ismail
NIM : 16.3100.011
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 05 Mei 1998
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Penerapan *E-governemrnt* Pelayanan Publik di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 25 Februari 2022

Penulis,



ISMAIL
Nim. 16.3100.011

ABSTRAK

ISMAIL. *Penerapan E-Government Pelayanan Publik Di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare (Dibimbing oleh Muhammad Saleh dan Zulfah).*

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare untuk menunjang pelayanan publik serta meningkatkan pelayanan publik agar mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Peneliti ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dan dalam mengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini dapat dikemukakan bahwa sesuai dengan PERWALI No.11 Tahun 2018 Kota Parepare yang dimana tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di instansi pemerintahan, akan tetapi yang ditemui oleh peneliti yakni belum maksimalnya pelayanan publik dikarenakan masih banyaknya kendala yang dihadapi Kecamatan Bacukiki Barat seperti sarana dan prasarana serta kurangnya edukasi kepada masyarakat sehingga pelayanan publik yang berbasis *E-government* belum dapat dimanfaatkan secara menyeluruh oleh masyarakat.

Kata Kunci: *E-Government, Pelayanan publik.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....		i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING		ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI		iii
KATA PENGANTAR.....		iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....		vii
ABSTRAK		viii
DAFTAR ISI.....		ix
DAFTAR GAMBAR		xi
DAFTAR LAMPIRAN.....		xii
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Rumusan Masalah	7
	C. Tujuan Penelitian.....	7
	D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	
	A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	9
	B. Tinjauan Teori	13
	C. Tinjauan Konseptual.....	16
	D. Kerangka Pikir.....	41
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Pendekatan dan jenis Penelitian	42

	B. Gambaran Lokasi Penelitian.....	42
	C. Fokus Penelitian	44
	D. Jenis dan Sumber Data	44
	E. Teknik Pengumpulan Data	45
	F. Uji Keabsahan Data.....	48
	G. Teknik Analisis Data	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	
	(Jawaban 1) Penerapan <i>E-Government</i> di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare	51
	B. Hasil Penelitian	
	(Jawaban 2) Respon masyarakat terhadap layanan <i>E-Government</i>	52
	C. Hasil Penelitian	
	(Jawaban 3) Faktor pendukung dan penghambat penerapan <i>E- Government</i>	55
	D. Pembahasan	59
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	63
	B. Saran	65
	DAFTAR PUSTAKA.....	67
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
	BIODATA PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	41
3.1	Gambar Pembagian Wilayah Kecamatan Bacukiki Barat	43



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	
2	Surat Keterangan Wawancara	
3	Surat Izin Melaksanakan Penelitian	
4	Surat Izin Penelitian dari Pemerintah Daerah	
5	Surat Keterangan Selesai Meneliti	
6	Foto Pelaksanaan Penelitian	
7	Biodata Penulis	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa zaman menjadi lebih maju diberbagai bidang. Pergeseran dari *traditional government* menjadi *electronic government* merupakan perubahan yang signifikan terjadi akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam era demokrasi sangat penting bagi pemerintah meningkatkan pelayanan administrasi untuk masyarakat agar pelayanan publik lebih berkualitas, transparansi, serta lebih efektif dan efisien. Maka dari itu masyarakat mendorong pemerintah untuk menggunakan pelayanan *e-Government* yang berbasis elektronik dan meninggalkan *traditional government* yang masih menggunakan sistem yang manual.

Pada awalnya, sebelum beralih ke *e-Government* dalam pengurusan administrasi maupun pelayanan publik lainnya masih menggunakan *traditional government* yang di anggap masih memiliki batasan-batasan dalam penggunaannya. *Traditional government* belum mampu memenuhi secara maksimal keinginan dari masyarakat, dan dalam penggunaannya masih memerlukan waktu yang lebih lama ketimbang *e-Government*, sehingga pergeseran yang terjadi akan sangat membantu dalam peningkatan pelayanan publik serta hambatan-hambatan yang sebelum menggunakan *e-government* menjadi lebih berkurang.

Istilah *e-Government* mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki keterkaitan erat dengan penggunaan teknologi internet sebagai sarana pengganti media konvensional yang masih memiliki

banyak kekurangan. Perlu diketahui bahwa tugas pemerintah adalah memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan menggunakan media teknologi dan internet kepada masyarakat.

e-Government merupakan aplikasi komunikasi dan informasi yang ada di pemerintahan dan mulai diperkenalkan pada Abad-20. Terutama dinegara-negara maju penggunaan teknologi informasi dilembaga pemerintahan merupakan upaya dalam meningkatkan pelayanan public dan sebagai perubahan perkembangan teknologi yang menuntut adanya perubahan administrasi pemerintahan serta mengajak masyarakat mendukung kebijakan pemerintahan dengan memanfaatkan fasilitas yang sudah ada. Aplikasi dalam pemerintahan tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi yang seiring berjalannya zaman akan terus meningkat perkembangannya dan akan membuat batasan yang ada semakin menghilang.

Penerapan *e-Government* harus selaras dengan regulasi yang ada maka dari itu dalam instruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan didukung pula oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, *e-government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. *e-government* merupakan upaya dalam membentuk sistem pemerintah menjadi lebih bersih dan transparan dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.¹ Maka dari itu penerapan *e-government* diharapkan akan terus berkembang guna tidak adanya lagi

¹Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003.

hambatan-hambatan dalam pelayanan publik serta pengurusan administrasi dipemerintahan.

Selain itu, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, *e-government* semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat. Perlu disadari dan dipahami bahwa sesuai amanat UUD 1945 Pasal 18 Ayat (2) dan Pasal 34 Ayat (3), maka peningkatan layanan publik (*public service*) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (*social rights*) ataupun hak yang mendasar (*fundamental rights*).²

Semenjak dikeluarkannya instruksi Presiden, hampir seluruh daerah di Indonesia sudah memiliki banyak kemajuan, contohnya sudah banyak daerah yang telah memiliki website resmi dengan akhiran ‘go.id’. Meskipun pada dasarnya *e-Government* bukan hanya menampilkan sistem pemerintah melalui online akan tetapi ada beberapa aplikasi *e-Government* lainnya yang sudah diterapkan di Indonesia seperti SIMAYA (Administrasi Perkantoran MAYA), MANTRA (Manajemen Integrasi dan Pertukaran Data), PNSBox (Private Network Security Box) dan masih banyak lagi.³

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa *e-government* sudah terasa daya gunanya, namun dalam pemerintah daerah bukan semata-mata hanya pada tahap publikasi situs oleh pemerintahan atau baru pada tahan pemberian informasi dan transaksi elektronik secara terbatas. Padahal tidak hanya itu, *e-government* juga

² Vita Elysia, Ake Wihadanto, Dkk, Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia, Hal. 354.

³<https://www.kominfo.go.id/content/detail/3319/aplikasi-e-government/0/e-government> (Diakses pada tanggal 26 Juli 2021)

harus menjawab semua kebutuhan masyarakat, berperan dalam pengambilan kebijakan serta mendukung fasilitas dialog publik dan pemerintahan sehingga adanya transparansi antara pemerintah dan masyarakat.

Terkait dengan instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 maka pemerintah kota Parepare mengeluarkan Peraturan Daerah nomor 7 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dimana untuk mewujudkan masyarakat informasi, berdasarkan kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah melalui fasilitas, koordinasi, pembinaan dan pengawasan serta bertujuan meningkatkan pelayanan publik serta menjamin hak masyarakat untuk mengetahui kebijakan, program kebijakan, proses serta alasan pengambilan keputusan publik, dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.⁴

E-government setidaknya memiliki peran yang sangat signifikan di dalam memberikan kemudahan terhadap masyarakat sebagai salah satu terobosan untuk mempermudah masyarakat mengakses data maupun informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam hal ini *e-government* sebagai wadah dalam penyampaian pesan informasi maupun data yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang di dalamnya ada interaksi komunikasi antara pihak instansi dengan masyarakat Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare, dimana pihak instansi sebagai penyampai pesan atau informasi dapat memberikan datanya kepada masyarakat sesuai apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Penyampaian informasi atau data maka setidaknya *e-Government* harus memberikan manfaat yang banyak kepada masyarakat, dalam hal ini *e-Government*

⁴ Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 tahun 2017

harus memperhatikan aspek-aspek yang yang sekiranya dimata masyarakat memang sepatutnya *e-Government* ini bisa di kembangkan menjadi lebih baik lagi, maka dari itu *e-Government* harus memperhatikan, yang pertama informasi atau data yang disampaikan harus akurat yang artinya terbebas dari kesalahan dan harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, kedua informasi atau data itu juga memperhatikan ketepatan waktu, apabila terlambat maka mempunyai nilai yang tidak baik lagi dan ini pula yang menjadi masalah besar sebelum adanya *e-Government* karena masyarakat dibuat menunggu.

Selanjutnya, ketiga informasi atau data itu harus relevan artinya harus memiliki banyak manfaat kepada masyarakat, apabila tidak memiliki banyak manfaat dan hanya membuat masyarakat menjadi kesusahan maka *e-Government* tidak akan digunakan oleh masyarakat sehingga akan menjadi pajangan saja, keempat yang tak kalah penting yakni harus ekonomis karena dengan keterjangkauan penggunaan *e-Government* akan sangat menarik minat masyarakat dan tidak pula memberatkan masyarakat dari segi keuangan dan yang terakhir, kelima mudah artinya dalam menggunakan *e-Government* harus mudah dipahami dan tidak menyedatkan kemudian mudah dalam memperoleh agar masyarakat tidak kesusahan dalam mengurus berbagai jenis administrasi. Sehingga itulah beberapa hal yang mesti ada pada *e-Government* yang ada di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare.

Pelayanan yang berbasis *e-Government* merupakan bagian dari sistem komunikasi, dimana selaku komunikator dalam hal ini Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare kemudian pesan atau informasi yang diberikan yakni kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Disamping itu pada sistem konvensional proses yang dibutuhkan terbilang cukup lama, maka *e-Government* hadir sebagai solusi dari batasan

yang ada, sehingga *e-Government* merupakan media yang digunakan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya, sehingga *e-Government* ini menjadi kunci agar pelayanan itu menjadi lebih baik serta cara lama yang sering digunakan oleh masyarakat dapat bisa di gantikan.

Nyatanya *e-Government* yang ada di Indonesia masih belum maksimal dalam penerapannya ketimbang negara-negara maju maupun negara berkembang lainnya. bisa saja salah satu faktor yang menyebabkan hal tersebut yakni masih kurangnya pemerintah daerah memperkenalkan atau mengedukasi masyarakat mengenai layanan tersebut, dan memang di Kecamatan Bacukiki Barat masih belum maksimal dalam mengedukasi masyarakat dan saat ini layanan yang berbasis *e-Government* disana hanya *website* yang didalam *website* tersebut berisi berbagai layanan publik. Saat ini eranya demokrasi maka pemanfaatan *e-Government* akan sangat memberikan pengaruh yang sangat signifikan untuk kedepannya. Panjangnya birokrasi yang harus dilewati, membuat masyarakat merasakan lambannya pengurusan berbagai jenis administrasi, sehingga waktu yang dibutuhkan menjadi lebih lama. Oleh karena itu dalam pelayanan publik mestinya memiliki keefisienan agar masyarakat merasakan mudahnya pengurusan berbagai jenis administrasi yang sesuai dengan INPRES Nomor 3 Tahun 2003. Maka penelitian ini bermaksud mendeskripsikan penerapan *e-Government* yang sudah diterapkan di kota Parepare Sejak tahun 2017 dengan mengambil lokasi penelitian di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Terkait pembahasan dalam latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *e-Government* di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare?
2. Bagaimana respon masyarakat terhadap layanan *e-Government* di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat penerapan *e-Government* di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Menggambarkan penerapan *e-Government* di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare
2. Menggambarkan respon masyarakat terhadap layanan *e-Government* di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare
3. Menggambarkan faktor pendukung dan penghambat penerapan *e-Government* di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Akademik

Memberikan pengetahuan serta wawasan dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang sudah dipelajari selama

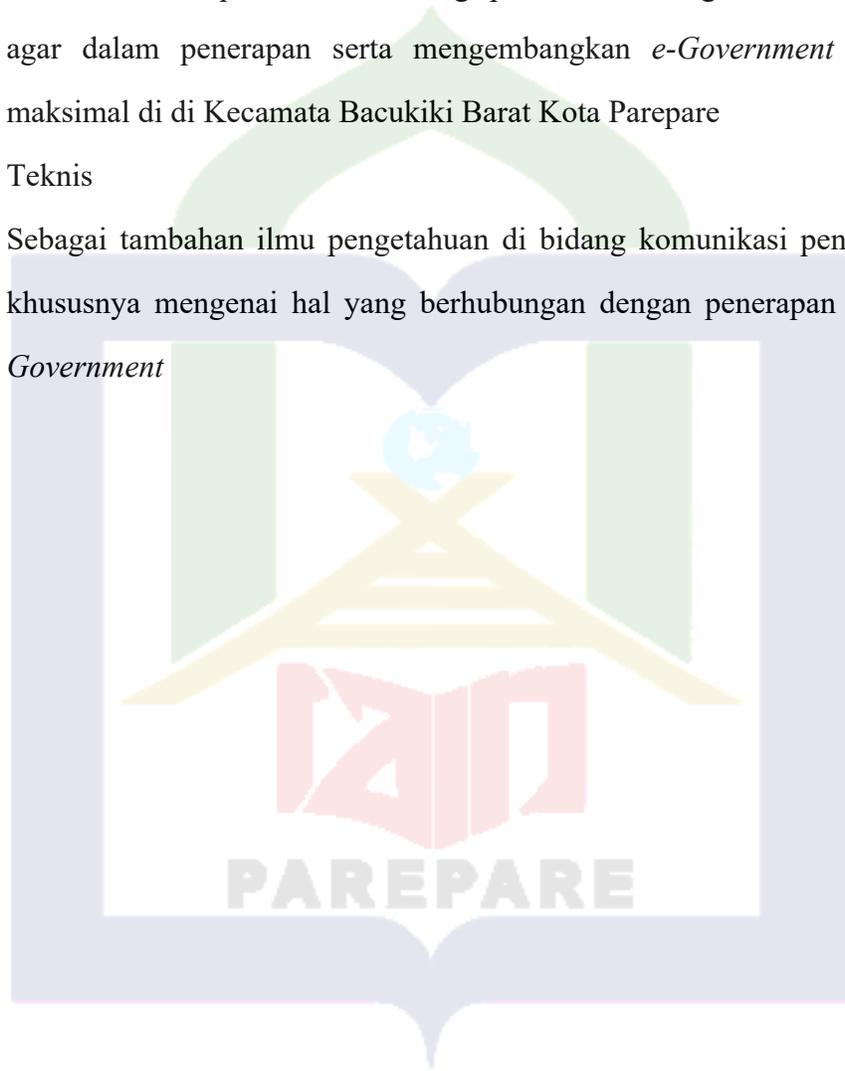
perkuliahan dan mengkaitkan teori kedalam pembahasan masalah mengenai penerapan *e-Government* di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare

2. Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pemerintah sebagai tambahan informasi agar dalam penerapan serta mengembangkan *e-Government* dapat lebih maksimal di di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare

3. Teknis

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi penyiaran islam khususnya mengenai hal yang berhubungan dengan penerapan teknologi *e-Government*



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Beberapa pengamatan yang dilakukan oleh penulis terhadap penelitian yang serupa dan sudah dilakukan oleh peneliti lain dan memiliki lokasi yang berbeda dengan masalah yang serupa yakni *E-Government*. Maka dari itu pada peneliti yang pertama dengan judul Penerapan *E-Government* Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan Di Kota Palu yang diteliti oleh Emilsyah Nur yang merupakan penelitian *e-government* yang berada di Palu. Pada penelitian ini penulis mengemukakan bahwa penerapan *e-government* yang berada di Kota Palu belum memuaskan dan masih belum adanya keseriusan untuk membangun sistem pelayanan berbasis *e-government* dan masyarakat juga belum tersentuh sama sekali dalam mendukungnya kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, yang membedakan dengan penelitian ini yakni pada penelitian ini penulis ingin melihat bagaimana setiap SKPD dapat menerapkan pelayanan yang berbasis *e-Government* agar semua SKPD dapat memberikan pelayanan sesuai dengan permasalahan yang dihadapinya masing-masing dan permasalahannya yakni bagaimana sebuah instansi pemerintahan dapat mencapai tujuan akhir yakni penerapan *e-Government* yang memadai.⁵

Kemudian pada pengamatan yang kedua, yang diteliti oleh Ayu Aditya Oktavya. Penelitian ini berjudul Penerapan (*Electronic Government*) *E-Government* Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang.

⁵ Emilsyah Nur, Penerapan E-Government Publik Pada Setiap Skpd Berbasis Pelayanan Di Kota Palu (Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik 18, No. 3, Desember 2014), h. 265.

Penelitian yang ditulis oleh Ayu Aditya Oktavya melatar belakangi tentang kebijakan Inpres No.3 tahun 2003 yang membahas tentang bagaimana kebijakan serta strategi nasional dalam melakukan pengembangan *e-Government* dalam lingkup Indonesia. Selain itu terdapat kegelisahan yang ditemukan oleh sang peneliti yakni di mana masyarakat Kota Bontang masih belum memahami atau mengetahui apa itu *elektronik government* sehingga di mana masyarakat bersikap apatis terhadap perubahan teknologi yang ada dengan salah satunya kurang adanya sosialisasi dari pihak Kantor Pelayanan Pajak dalam memperkenalkan *e-Government*, yang membedakan yakni penerapan *e-Government* sudah diterapkan akan tetapi masyarakatnya belum memahami apa itu *e-Government*, persamaannya yakni ingin menerapkan *e-Government* sesuai dengan kebijakan Inpres No.3 Tahun 2003 dan juga memperkenalkan *e-Government* kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengenal *e-Government* itu sendiri.⁶

Penelitian yang lain juga mengenai *e-Government* yang berjudul Analisis Strategi Komunikasi Dalam *E-Government* Di Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara yang diteliti oleh Bintang Yusuf Wijaya, pada penelitian ini menjelaskan bagaimana pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara khususnya humas pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara menerapkan program kerja yang bernama smart city di dalam program tersebut pemerintah akan mengembangkan apa yang sudah negara lain lakukan. Akan tetapi dalam implementasinya pemerintah kota dan humas kota masih di nilai kurang dalam memberikan ilmu pengetahuan tentang adanya *e-Gov* tersebut. Pada penelitian ini penulis melakukan metode penelitian kualitatif, yang membedakan yakni dalam penelitian ini ingin sudah menerapkan *e-Government* akan

⁶ Ayu Aditya Oktavya, Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang (Jurnal Ilmu Pemerintahan 3, No. 3 Oktober 2015), h. 1434.

tetapi peneliti ingin melihat bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas pemkab dalam memberikan wawasan kepada masyarakat bahwa ada *e-Government* sehingga masyarakat mudah menggunakan *e-Government*, dan persamaannya yakni disamping menerapkan *e-Government* akan tetapi bagaimana semua instansi pemerintah dapat memberikan wawasan kepada masyarakat agar dapat menggunakannya dengan mudah.⁷

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Diah Rachma Aprianty yang berjudul Penerapan Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, dimana pada penelitian ini untuk mengetahui dan mendiskripsikan kebijakan *e-government* guna untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dan mengetahui serta menganalisis kendala yang dihadapi Kecamatan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan indikator pengembangan *e-government* yakni, *support*, *Capacit*, dan *Value*. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif, yang membedakan yakni pada penelitian ini bagaimana Kantor Kecamatan dapat mencapai tujuan untuk menerapkan *e-Government* dan melihat aspek hambatan yang signifikan sehingga belum maksimalnya penerapan *e-Government*, kemudian persamaannya yakni memiliki kebijakan yang sama untuk menerapkan *e-Government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.⁸

Penelitian yang terakhir dengan judul Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu

⁷Bintang Yusuf Wijaya, Analisis Strategi Komunikasi Dalam E-Government Di Pemerintah Kabupaten Penajem Paser Utara (Skripsi Sarjana; Program Studi Ilmu Komunikasi: Yogyakarta, 2018), h. 1.

⁸ Diah Rachma Aprianty, Penerapan Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda (Jurnal Ilmu Pemerintahan 4. No.4 2016), h. 1589.

Satu Pintu Kota Medan yang di teliti oleh Syahputra Hasan Haarahap, dimana pada penelitiannya ingin mengetahui pengaruh diterapkannya *e-government* terhadap kualitas pelayanan publik, apakah dengan adanya *e-government* ini memberikan pengaruh positif terhadap Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang membedakan yakni pada penelitian ini bagaimana penerapan *e-Government* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan dan kesulitannya pasti berbeda dengan instansi pemerintah yang lainnya, kemudian persamaannya yakni bagaimana dengan adanya *e-Government* ini memberikan pengaruh terhadap pelayanan publik sehingga manfaatnya lebih banyak dari pada kekurangan yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintah.⁹ Maka dari beberapa penelitian yang berkaitan dengan *e-Government* mestinya dapat membuat kebutuhan masyarakat menjadi mudah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya yang ada di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare.

⁹ Syahputra Hasan Harahap, Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (Skripsi Sarjana: Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 2018), h. 1.

2.2 Tinjauan Teoritis

Dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan beberapa teori dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya:

2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰ Maka pelayanan publik merupakan kewajiban pihak penyelenggara dimana untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, sehingga kebutuhan yang di inginkan dapat segera di berikan sesuai kebutuhannya masing-masing.

Pelayanan publik Menurut Robert ialah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.¹¹ Dalam hal ini, pelayanan yang dimaksud memiliki keterkaitan hubungan dengan beberapa pihak, disamping pelayanan kepada masyarakat ada juga pelayanan kepada beberapa pihak-pihak guna meningkatkan kerja sama diberbagai bidang usaha.

Adapun juga pelayanan publik yang dikemukakan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih¹² adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik

¹⁰ Lijan Poltak Sinambela, dkk. Reformasi Pelayanan Publik (jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 5.

¹¹ Neneng Siti Maryam, Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik (Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi 4. No.1 Juni 2016), h. 8.

¹² Hardiyansyah, Komunikasi Pelayanan Publik (Yogyakarta: Gava Media, 2015), h. 23.

maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Lewis dan Gilman¹³ pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Bertanggungjawab terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Peran pemerintah sebagai pemberi pelayanan yang tertinggi harus mampu memberikan pelayanan yang optimal atas dasar peraturan perundang-undangan agar pemenuhan kebutuhan berbagai pihak sehingga dapat terlayani dengan baik dan juga dapat memberikan payung hukum serta keadilan yang merata bagi masyarakat agar masyarakat merasa aman sekaligus haknya dapat terpenuhi.

¹³ Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 21.

2.2.2 E-Government

World bank memberikan defenisi untuk istilah *e-Government*, yaitu penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan lembaga-lembaga pemerintah lainnya.¹⁴ Zweers and Planque mendefinisikan *e-Government* yakni berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk berpartisipasi pada semua kalangan.¹⁵

Dengan demikian *e-Government* semata-mata bertujuan untuk peningkatan kinerja antara pemerintah dan masyarakat dalam hal ini penggunaannya untuk meningkatkan pelayanan publik.

2.2.3 Penerapan

Penerapan merupakan kegiatan memperoleh dan mengintegrasikan sumber daya fisik dan konseptual yang menghasilkan suatu sistem yang bekerja. Pengertian penerapan yang dikemukakan oleh Wahab yakni: Penerapan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Dalam bukunya *Analisis Kebijakan Publik*, Dunn mengartikan penerapan kebijakan merupakan pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan di dalam kurun waktu tertentu.¹⁶ Maka dari itu penerapan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang terstruktur guna mencapai tujuan yang dimaksud dalam perencanaan. penerapan juga

¹⁴ Tata Sutarbi, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), h. 295.

¹⁵ Annasia Sophia Dewi, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Government* (Skripsi Sarjana Ekonomika dan Bisnis: Semarang, 2013), h. 17.

¹⁶ Annasia Sophia Dewi, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Government* (Skripsi Sarjana Ekonomika dan Bisnis: Semarang, 2, No. 4, 2013), h. 14.

dapat diartikan sebagai suatu aktivitas, aksi, tindakan atau adanya suatu sistem implementasi untuk mencapai tujuan pekerjaan.

2.3 Tinjauan Konseptual

2.3.1 E-government

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi membawa perubahan besar-besaran pada sistem tatanan kemanusiaan, dimana pada perubahan itu kita dapat merasakan dampak yang sangat besar. Pada saat ini teknologi informasi dan komunikasi sudah membawa perubahan dalam sistem pemerintahan sehingga segala sesuatu yang tadinya sulit di dapatkan kini kita dapat mendapatkannya dengan mudah.

Pemerintah pada tiap tingkatan, menggunakan internet untuk mengirim informasi dan layanan kepada masyarakat, karyawan, dan organisasi bisnis yang berhubungan dengan pekerjaan mereka. *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi aplikasi jaringan dan internet untuk memungkinkan pemerintah berhubungan dengan masyarakat, organisasi bisnis, sektor swasta, dan instansi pemerintah terkait lainnya secara digital.¹⁷ Sehingga sifatnya menjadi mempermudah semua pihak.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi didunia semakin meluas, hal ini dapat dilihat tidak hanya diberbagai bidang perdagangan saja, melainkan juga dalam bidang-bidang lain, seperti bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang pertahanan dan keamanan negara, sosial dan sebagainya. Teknologi informasi dan komunikasi digunakan karena memiliki kelebihan-kelebihan yang menguntungkan dibandingkan dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan interaksi.

¹⁷ Kenneth C. Laudon, Sistem Informasi Manajemen, Mengelola Perusahaan Digital (Jakarta: Salemba Empat, 2019), h. 58.

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkup pemerintahan, dengan tujuan efisien dan efektif dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga memudahkan dalam mengakses informasi dari pemerintah. Adapun manfaat dengan menerapkannya *e-government* antara lain;

1. Menganut sistem fleksibilitas, artinya informasi dapat diakses dimana saja dan kapan saja, tanpa tergantung jam operasional kantor.
2. Adanya keterbukaan (transparansi) antara pemerintah, pelaku bisnis, maupun masyarakat secara umum.
3. Menciptakan kemandirian bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang diinginkan.
4. Mengefisiensikan pelaksanaan pemerintahan tanpa harus mengadakan sistem komunikasi secara langsung (tatap muka).¹⁸

Kelebihan dari teknologi informasi dan komunikasi ini adalah dalam hal kecepatan, kemudahan dan biaya yang tergolong lebih murah. maka dari itu teknologi informasi dan komunikasi diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Kaitannya dalam hal ini, pemerintah adalah pengurus harian dari suatu negara dan juga sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugas dan wewenang tersebut, pemerintah memerlukan semua informasi yang ada dan kemudian akan digunakan untuk menjalankan fungsinya, seperti perencanaan pembuatan kebijakan, administrasi negara, dan sebagainya.

¹⁸ Nurhakki, Andi Dian Fitriana, dan Khaerun Nisa, Implementasi *E-government* Pemerintah Kota Parepare dan Perilaku Bermedia Masyarakatnya (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019), h. 14.

Informasi yang terkait dengan pelaksanaan fungsi dan wewenang pemerintah diproses oleh suatu sistem informasi yang merupakan kumpulan dari sistem-sistem yang digunakan untuk:

1. Mengumpulkan informasi,
2. Mengklasifikasikan informasi,
3. Mengelola informasi,
4. Menginterpretasikan informasi
5. Mengambil informasi dari tempat penyimpanan,
6. Transmisi (penyampaian),
7. Penggunaan informasi.¹⁹

Dalam pelayanan publik peran teknologi informasi dan komunikasi sangat memberikan progres yang sangat baik bagi pemerintah dan masyarakat. Kini masyarakat dengan menggunakan TI dapat mengakses informasi sebanyak mungkin dan lebih mudah dalam mendapatkannya. Sistem pemerintahan saat ini dalam meningkatkan pelayanan publik ada yang dikenal sebagai *E-government*. Menurut *World Bank* dalam Anttiroiko, *e-government* adalah:

E-government refers to the use by government agencies of information technologies that have ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different end: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment though access to information, or more efficient

¹⁹ Tata Sutarbi, Sistem Informasi Manajemen (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), h. 294.

*government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.*²⁰

E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungan kepada masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait menuju *good government World Bank*.²¹ Selain itu, *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti:

- 1) G2C (*Government to Citizen*), penyampaian layanan publik oleh pemerintah ke masyarakat
- 2) G2B (*Government to Business*), layanan transaksi elektronik antara pemerintah dan pelaku bisnis
- 3) G2G (*Government to Government*), layanan pertukaran informasi secara online antara institusi pemerintahan dalam suatu daerah.²²

Sedangkan konsep yang diusung oleh EZ Gov, selaku konsultan dalam penerapan *e-Government* memiliki pengertian penyederhanaan praktik pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, dimana pengertian tersebut dapat dibagi menjadi dua, yakni:

²⁰ Mercu Buana, *Reposisi Komunikasi Dalam Dinamika Konvergensi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), h. 187.

²¹ Achmad Habibullah, *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan e-Government* (Jurnal Ilmu Administrasi negara 23, No.3, 2010), h. 188

²² Tata Sutarbi, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), h. 291.

- 1) *Online Service*, yakni pemerintah menjalankan fungsinya ke masyarakat maupun kepada pelaku bisnis dan pelayanan yang diberikan lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait.
- 2) *Government Operations*, yakni kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti *electronic procurement*, manajemen dokumen berbasis web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet.²³

Sehingga peran pemerintah dalam hal ini kecamatan bacukiki barat berfokus kepada meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang berbasis *online service* dan juga *government operations* agar kemudahan yang diinginkan bisa di capai, sehingga masyarakat akan terasa lebih terbantu dalam memenuhi kebutuhannya masing-masing.

2.3.1.1 Sistem Layanan Berbasis *e-Government*

Penggunaan *e-Government* di dalam sistem pemerintahan memberikan pengaruh yang signifikan, di samping penggunaannya dalam sistem pelayanan publik, adapun juga beberapa sistem layanan yang menggunakan *e-Government* guna untuk meningkatkan efisiensi dalam menggunakannya. maka dari itu, berikut sistem yang menggunakan *e-Government* antara lain: (1) *e-Budgeting*, yakni sistem penyusunan anggaran secara elektronik. (2) *e-Procurement*, yakni proses pengadaan barang/jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik. (3) *e-Audit*, yakni pengawasan melalui pusat data Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) yang menggabungkan data elektronik BPK (*e-BPK*) dengan data elektronik audite atau pihak yang diperiksa oleh BPK. (4) *e-Catalog*, yakni sistem informasi elektronik yang

²³ Tata Sutarbi, Sistem Informasi Manajemen (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), h. 295.

memuat daftar, jenis, spesifikasi teknis dan harga barang/jasa tertentu dari berbagai penyedia barang/jasa pemerintah. (5) *e-Payment*, yakni sistem pembayaran elektronik yang memungkinkan penggunanya melakukan transaksi elektronik. (6) *e-Controlling*, yakni sistem yang berfungsi untuk menghimpun, menganalisis, dan menyusun laporan pelaporan hasil evaluasi dan monitoring realisasi kegiatan SKPD. (7) *e-Health*, yakni suatu layanan dalam bentuk aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi dihubungkan dengan keseluruhan elemen fungsional pendukung sektor kesehatan.²⁴

Adapun juga sistem layanan yang ada di Kantor Kecamatan Kota Parepare yang berbasis *e-Government* yang ditujukan kepada pelayanan publik bagi masyarakat diantaranya, KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga) Email/Surat elektronik digunakan untuk kegiatan persuratan dan ada website bacukikibarat.pareparekota.go.id yang berbasis *e-Government* dan masih banyak lagi.

2.3.1.2 Tujuan penerapan *e-Government*

Adanya *e-Government* semata-mata memiliki tujuan untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat yang berlangsung secara efektif, efisien serta ekonomis. Hal tersebut diperlukan mengingat saat ini percepatan informasi sangat dibutuhkan, maka fungsi negara dalam hal ini kecamatan bacukiki barat harus menjalankan fungsinya sebagai pemberi pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dan aman, kesemua itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri dan *e-Government* adalah salah satu caranya.

Tata pemerintahan yang baik memiliki unsur, yakni:

²⁴Sita N, Penerapan Sistem *E-Government* Di Indonesia, <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2018/01/23/penerapan-sistem-e-government-di-indonesia> (Diakses pada tanggal 12 November 2021)

1. Partisipasi

Dalam hal ini, pria maupun wanita sama-sama memiliki suara dalam pengambilan keputusan.

2. Supremasi hukum

Hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, terutama hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

3. Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Maka informasi harus terbuka kepada masyarakat.

4. Cepat tanggap

Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.

5. Membangun Konsensus

Tata pemerintah yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok masyarakat.

6. Kesetaraan

Semua pria dan wanita mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka,

7. Efektif dan Efisien

Proses pemerintahan dan kelembagaan membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat yang dapat mempermudah dalam mengaksesnya.

8. Bertanggung Jawab

Para pengambil keputusan di pemerintahan bertanggung jawab kepada masyarakat dan bentuk pertanggung jawaban tersebut berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya.

9. Visi Strategis

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh kedepan atas tata pemerintah yang baik dan pembangunan manusia.²⁵

Dari beberapa unsur konsep pemerintahan yang baik, maka pemerintah harus menjalankan fungsinya sebagai pemberi pelayanan yang baik sehingga salah satu tujuan penerapan *e-Government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintah yang baik dan meningkatkan hubungan yang baik kepada masyarakat dengan dasar efisiensi, efektif, dan ekonomis.

2.3.2 Faktor Penerapan e-Government

Sejak adanya INPRES Nomor 3 Tahun 2003, kini di berbagai wilayah di Indonesia menerapkan pelayanan publik berbasis *e-Government* semata-mata menjawab tantangan era globalisasi yang semakin pesat, serta menghadapi batasan-batasan birokrasi yang begitu panjang. Dalam hal ini, ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dan sekaligus pendukung penerapan *e-Government* yang telah dirumuskan oleh Gil-Garci'a dan Pardo diantaranya: Faktor penghambat, (1) Informasi dan data, (2) Teknologi informasi, (3) Organisasi dan manajerial, (4) Regulasi dan hukum, (5) Lingkungan dan kelembagaan.

²⁵ Tata Sutarbi, Sistem Informasi Manajemen (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), h. 298.

Adapun juga yang menjadi faktor pendukung penerapan *e-Government* yang dirumuskan oleh Gil-Garci'a dan Pardo yakni: (1) Perencanaan yang menyeluruh, masukan dari pengguna, (2) Mudah digunakan, bermanfaat dan memiliki contoh/*prototype*, (3) Memiliki keterampilan dan keahlian dari struktural, perencanaan dan tahapan yang baik, komunikasi yang baik, pelatihan yang memadai, dan pengkajian terkini, (4) Standar dan kebijakan teknologi informasi, (5) Kepemimpinan dari eksekutif, dukungan dari legislative dan kemitraan antara pemerintah dan masyarakat.²⁶

Kedua faktor tersebut yakni pendukung dan penghambat, dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Government* tidak semudah dalam pengaplikasiannya, karena dari kebijakan maupun regulasi yang ada pasti memiliki hambatan dalam menerapkan pelayanan publik berbasis *e-Government*, sehingga dalam menerapkan layanan tersebut harus mengambil langkah-langkah dalam mengatasi setiap hambatan yang nantinya akan terjadi.

2.3.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama yakni, pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Dalam hal ini, pelayanan umum berkaitan langsung dengan masyarakat karena peran pemerintah harus memenuhi kewajibannya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, yang dimana dapat dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Pelayanan Administratif yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik misalnya: Pembuatan kartu

²⁶ Chairina, Faktor-faktor Kesuksesan Implementasi E-Government di Provinsi Jawa Barat Menggunakan Analisis Hermeneutik, (Skripsi Sarjana: Program Studi Magister Teknologi Informasi: Jakarta, 2014), h. 18.

tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), ijin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik; misalnya, jaringan telfon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; misalnya, pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).²⁷

Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁸

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Adapun juga menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan

²⁷ Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 141.

²⁸ Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2015), h. 16.

kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁹ Di dalam keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa
- Rincian biaya dan tata cara pembayaran

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

4. Akuransi

Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.

²⁹ Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 5.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadahi termasuk sistem TI dan telekomunikasi

8. Kemudahan akses

Tempat dan Lokasi pelayanan mudah di jangkau dan mudah dalam memanfaatkan sistem TI (Teknologi Informasi) dan telekomunikasi.

9. Kedisiplinan

Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, dan lain-lain.³⁰

Sehingga sebagai pemberi layanan harus memperhatikan beberapa prinsip pelayanan publik yang ada di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dan tak kalah pentingnya dalam prinsip tersebut yakni kemudahan dalam mengakses, mengapa demikian karena masyarakat kebanyakan ingin mendapatkan pelayanan dengan mudah dan cepat sehingga pemberi pelayanan harus memperhatikan hal tersebut.

Adapun fungsi yang terdapat dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai

³⁰ Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 144.

hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah tepat waktu, dan baik.³¹ Artinya bahwa, setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang baik serta dapat menjamin hak dan kewajiban setiap masyarakat sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan.

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan manusia sebagai penerima pelayanan, karena setiap manusia memiliki kebutuhan yang berbeda-beda yang harus dipenuhi. Masyarakat dalam hal ini sebagai penerima pelayanan wajib mendapatkan pelayanan yang lebih baik, dengan pelayanan yang lebih baik maka masyarakat dapat merasakan dampak dari pelayanan yang diberikan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik tidak lain hanya untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat maka setidaknya tercermin atas beberapa hal, yakni:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

³¹ Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 51

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.³²

Pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik. Adapun tujuan pelayanan publik pada pasal Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.³³

³² Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 52.

³³ Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 52.

Beberapa tujuan pelayanan publik yang ada diatas, maka yang perlu diperhatikan bahwa pelayanan yang dilakukan harus memperhatikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat, serta menjalankan kewajiban bagi penyelenggara agar hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dapat terpenuhi.

Tujuan pelayanan publik di Indonesia masih mengalami berbagai kendala dan tantangan. Sofia mengemukakan 4 (empat) kendala yang dihadapi oleh Indonesia dalam pembangunan pelayanan publik, yaitu: pertama, politik. Persoalan politik menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam menjalankan proses pemerintahan. Sistem politik di Indonesia dengan demokratisasinya memberikan ruang yang luas bagi elemen politik untuk berkompetisi dalam jabatan politik. Sehingga apabila pelayanan yang sudah dibangun sejak awal kemudian pemimpin yang diganti maka pembangunan akan menjadi tertunda karena pergantian kepemimpinan.

Kedua, lemahnya penggunaan teknologi. Teknologi menjadi bagian yang tak terpisahkan dengan penyelenggaraan pemerintahan, pertama dalam pemberian pelayanan publik. Pemerintahan melalui berbagai kebijakannya dalam mengeluarkan kebijakan publik yang berbasis pada teknologi informasi. Teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi kebutuhan utama sebagai bagian dari meningkatkan efektivitas dan efisiensi. minimnya penggunaan teknologi dalam berbagai pelayanan kepada masyarakat mengakibatkan ketidak efektifan dan ketidakefisiennya pelayanan publik. Sistem manual yang masih digunakan dalam pemberian pelayanan sudah tidak memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan mudah. Pemerintah harus terus memacu pengembangan dan peningkatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal itu sudah menjadi kebutuhan masyarakat

dalam pelayanan publik dan kebutuhan pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara prima.

Ketiga, rekrutmen pegawai. Rekrutmen pegawai yang tidak efektif memberikan gerak yang tidak seimbang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Ketidakefektifan rekrutmen pegawai menjadikan berbagai aspek pelayanan terkendala, baik secara langsung dan tidak langsung. Pelayanan publik harus dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kompetensi yang tinggi, kualitas keterampilan yang memadai, dan sikap dan perilaku yang baik sehingga pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan melalui pemberian pelayanan kepada publik dapat di pertanggungjawabkan. Sudah menjadi keharusan bagi pemerintah terus melakukan berbagai langkah konkret dalam mengatasi persoalan rekrutmen Aparatur Sipil Negara (ASN). Sehingga dalam menjalankan pelayanan publik yang berbasis *e-government* dibutuhkan SDM yang memumpuni dalam bidang IT agar dapat memaksimalkan kinerja pelayanan publik.

Keempat, *reward* dan *punishment* pemerintah masih dinilai kurang memberikan perhatian secara penuh kepada aparatur yang berprestasi. Dengan cara memberikan *reward* serta *punishment* dapat memberikan semangat serta motivasi menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan baik kepada masyarakat sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.³⁴

Beberapa unsur yang telah dikemukakan bahwa yang paling penting dalam menjalankan pelayanan publik terletak kepada SDM yang memberikan pelayanan, sehingga dalam pelayanan publik segala hak yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat terpenuhi, serta dalam perkembangan zaman kualitas SDM sangat dibutuhkan dalam

³⁴ Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 53.

mengembangkan sistem yang berbasis teknologi dimana dapat mempermudah bagi pemerintah dan kepada masyarakat itu sendiri.

Moenir menyebutkan ada 6 (enam) faktor pendukung pelayanan publik, yang saling berpengaruh dan secara bersama-sama mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik yakni:

1. Faktor kesadaran, yang dimana pejabat/petugas yang berperan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat adanya kesadaran dalam menjalankan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.
2. Faktor aturan, dalam hal ini perlu diperhatikan adalah penggunaan kewenangan yang harus diikuti dengan pemenuhan hak, kewajiban dan tanggung jawab.
3. Faktor organisasi, yang dimana merupakan suatu sistem yang menjalankan layanan kepada masyarakat . Dalam hal ini suatu sistem yang menjadi satu kesatuan yang saling mempengaruhi, selain sistem perlu juga diperhatikan adalah metode dan prosedur yang digunakan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.
4. Faktor pendapatan, dimana pada faktor ini merupakan imbalan yang diberikan kepada petugas yang menjalankan kewajibannya dalam memberikan pelayanan.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan petugas, yang dimana setiap petugas harus memiliki *skill* agar pelayanan yang diberikan dapat terlaksanakan dengan baik.
6. Faktor sarana pelayanan, dimana perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya berfungsi membantu dalam melaksanakan pekerjaan.³⁵

³⁵ Jailani, Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam (Jurnal Al-Bayan 19, No. 27 Januari-Juni 2013), h. 97.

Berdasarkan beberapa faktor pendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik, maka penting bagi suatu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memperhatikan berbagai aspek yang menjadi prioritas dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, adanya beberapa faktor yang dijelaskan memberikan gambaran kepada suatu instansi hal-hal yang sekiranya perlu ditingkatkan.

Pada dasarnya dalam memberikan sebuah layanan kepada masyarakat perlu memperhatikan standar pelayanan publik yang dimiliki oleh pemberi pelayanan kepada masyarakat, maka dari itu setidaknya standar layanan yang harus diterapkan antara lain:

a. **Prosedur Pelayanan**

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

b. **Waktu penyelesaian**

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya Pelayanan**

Harus ditetapkan standar biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.

e. Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.³⁶

Setidaknya pihak yang terkait dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan beberapa standar pelayanan publik yang dibutuhkan, agar pelayanan dapat maksimal. Jika sudah tercapainya pelayanan publik yang baik maka akan tercipta pelayanan yang prima dimana dalam bentuk pelayanan prima diantaranya seperti ramah, senyum sopan, cepat terbuka, dan bertanggungjawab. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah pelayanan terbaik atau sangat baik.

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan “*excellent service*”, yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Lehtinen, mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu

³⁶ Daryanto dan Ismayanto setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 107.

kegiatan atau suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan manusia atau secara mesin secara fisik untuk menyediakan kepuasan konsumen.³⁷ Artinya bahwa pelayanan itu dapat berupa bertemu langsung dengan masyarakat dan bisa juga pelayanan itu dengan menggunakan alat elektronik sehingga pelayanan yang dilakukan bisa dimana saja.

Ada beberapa indikator pelayanan prima dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1993 antara lain:

- a. Kesederhanaan dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan yang tidak rumit.
- b. Kejelasan dan kepastian adanya prosedur/tata cara; persyaratan, baik teknis maupun administrasi.
- c. Keamanan dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan dll, yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien, dalam arti persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan produk pelayananan umum yang diberikan dan dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan.
- f. Ekonomis, dalam arti pengenaaan biaya harus ditetapkan secara wajar dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, memperhatikan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

³⁷ Daryanto dan Ismayanto setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 110.

- g. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.³⁸

Dengan kualitas pelayanan publik yang baik maka masyarakat akan merasa terpuaskan. Dari beberapa hal yang menjadi cerminan kualitas pelayanan publik yang baik, pada bagian transparansi menjadi hal yang sangat menarik bagi peneliti, dikarenakan masyarakat ingin hal yang mudah diakses serta mudah juga untuk dipahami dan keterbukaan informasi sangatlah dibutuhkan oleh masyarakat.

informasi yang dibutuhkan masyarakat pastinya sudah di olah terlebih dahulu sebelum sampai ke masyarakat, oleh karena itu penggunaan alat elektronik seperti komputer maupun handphone di dalam kalangan masyarakat tidak dapat dipisahkan, karena dengan menggunakan alat elektronik masyarakat dengan mudah mendapatkan Informasi dimana saja.

2.3.4 Kualitas Pesan

Menurut Burch dan Gery Grudnitski, kualitas pesan/informasi ditentukan oleh beberapa hal antara lain: Pertama; pesan harus akurat, yang berarti pesan yang disampaikan terbebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima

³⁸ Daryanto dan Ismayanto setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 111.

informasi. Kedua; tepat waktu, informasi yang disampaikan harus tepat pada waktunya, sebab informasi yang terlambat mempunyai nilai yang tidak baik.

Kualitas pesan Ketiga; pesan/informasi harus relevan artinya informasi harus memiliki manfaat bagi peneriman pesan dan masing-masing orang memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Keempat; ekonomis, informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya, dan Kelima; mudah, informasi mudah dipahami dan mudah diperoleh.³⁹ Jika pesan atau informasi yang diberikan sesuai dengan kualitasnya maka masyarakat dapat mudah mendapatkan informasi tersebut dan juga memberikan kemudahan yang lebih banyak.

2.3.5 Konsep Komunikasi Digital

Seiring berkembangnya zaman, tidak menutup kemungkinan berbagai bidang terdampak akan perkembangan tersebut, khususnya dalam teknologi informasi dan komunikasi yang sangat terpengaruh. Perkembangan tersebut membawa era baru di zaman saat ini dan berbagai batasan dalam penyebaran informasi kini mulai dapat di minimalisir karena adanya berbagai inovasi.

konsep komunikasi digital adalah konsep penting dalam komunikasi digital termasuk internet dan mencakup elemen-elemen yang tidak ada pada internet, seperti CD-ROM, multimedia, atau perangkat lunak komputer *virtual reality* (gambar tiga dimensi yang seperti nyata).⁴⁰ Artinya bahwa konsep komunikasi digital

³⁹ Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2015), h. 39.

⁴⁰ Suryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 382.

memanfaatkan jaringan internet serta beberapa perangkat elektronik yang digunakan untuk bertukar informasi.

2.3.5.1 Sinyal Analog

Sinyal analog setidaknya memiliki dua parameter/ karakteristik penting. Parameter tersebut adalah amplitudo dan frekuensi. Bentuk sinyal analog yang paling sederhana dapat dinyatakan sebagai gelombang sinus. Hal ini di karenakan gelombang sinus merupakan dasar untuk semua bentuk isyarat analog. Gelombang pada sinyal analog yang umumnya berbentuk gelombang sinus tersebut memiliki tiga variable dasar, yaitu amplitudo, frekuensi, dan *phase*.⁴¹ Amplitudo yakni suatu ukuran tinggi rendahnya tegangan sedangkan frekuensi jumlah sinyal analog dalam satuan detik dan *phase* yakni besar sudut sinyal analog pada saat tertentu, sehingga variable dasar ini membentuk gelombang sinus yang transmisinya dapat dicapai dengan jarak yang jauh akan tetapi dapat terpengaruh dengan *noise*.

2.3.5.2 Sinyal Digital

Sinyal digital adalah sinyal data dalam bentuk pulsa yang dapat mengalami perubahan secara tiba-tiba dan amplitudo dari sinyal tersebut tidaklah kontinu dan memiliki variasi nilai amplitudo yang terbatas.⁴² Artinya sinyal digital tidak memiliki amplitudo yang kontinu sepanjang waktu tidak seperti sinyal analog.

⁴¹ Ikwan Taufik, Komunikasi Data (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 43.

⁴² Ikwan Taufik, Komunikasi Data (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 42

Berdasarkan hal tersebut sinyal analog adalah sinyal data dalam bentuk gelombang yang kontinu, yang membawa informasi dengan mengubah karakteristik gelombang. Artinya, amplitude dari sinyal akan terus menerus di salurkan dalam rentang waktu tertentu dan memiliki variasi amplitudo yang tak terbatas. Sebaliknya sinyal digital adalah sinyal data dalam bentuk pulsa yang dapat mengalami perubahan secara tiba-tiba dan amplitudo dari sinyal tersebut tidaklah kontinu dan memiliki variasi nilai amplitudo yang terbatas.

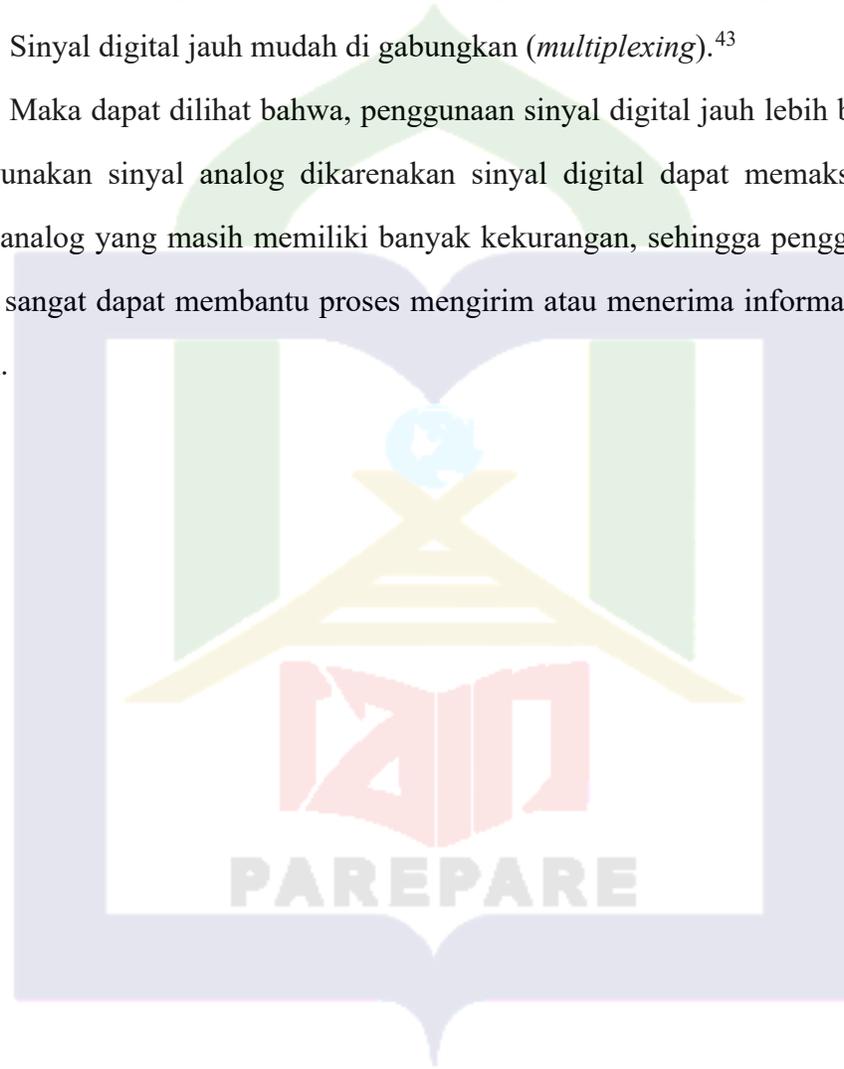
2.3.5.3 Keuntungan Sistem Digital

Proses transmisi data yang menggunakan sistem digital (dikonversi menjadi sinyal digital) akan mempunyai beberapa keuntungan antara lain:

1. Sistem digital hanya menangani dua macam sinyal “On” atau “Off” sebab itu mudah untuk menanganinya serta mudah dalam memperbaiki kesalahan yang dialaminya selama perjalanan.
2. Untuk deteksi “On” dan “Off” mudah.
3. Pembuatan rangkaian digital lebih mudah.
4. Dengan sistem coding, maka *error* yang terjadi selama perjalanan pada sinyal digital dapat diperbaiki.
5. Sinyal digital dapat di-compress walau dengan mengorbankan kualitas sehingga kebutuhan frekuensi dalam pengiriman dapat dikurangi. Pada dasarnya transmisi sinyal digital membutuhkan *bandwith* yang jauh lebih besar daripada sinyal analog. Namun teknologi compress maka *bandwith* yang dibutuhkan dapat diturunkan.

6. Sistem digital dapat diproses terpadu dengan sistem komputer dengan proses lewat komputer ini, maka pengelolaan sinyal digital sangat mudah dan *features* yang dapat ditawarkan dapat sangat bervariasi.
7. Transmisi digital lebih andal dibandingkan transmisi analog
8. Sinyal digital jauh mudah di gabungkan (*multiplexing*).⁴³

Maka dapat dilihat bahwa, penggunaan sinyal digital jauh lebih baik daripada menggunakan sinyal analog dikarenakan sinyal digital dapat memaksimal kinerja sinyal analog yang masih memiliki banyak kekurangan, sehingga penggunaan sinyal digital sangat dapat membantu proses mengirim atau menerima informasi yang lebih mudah.

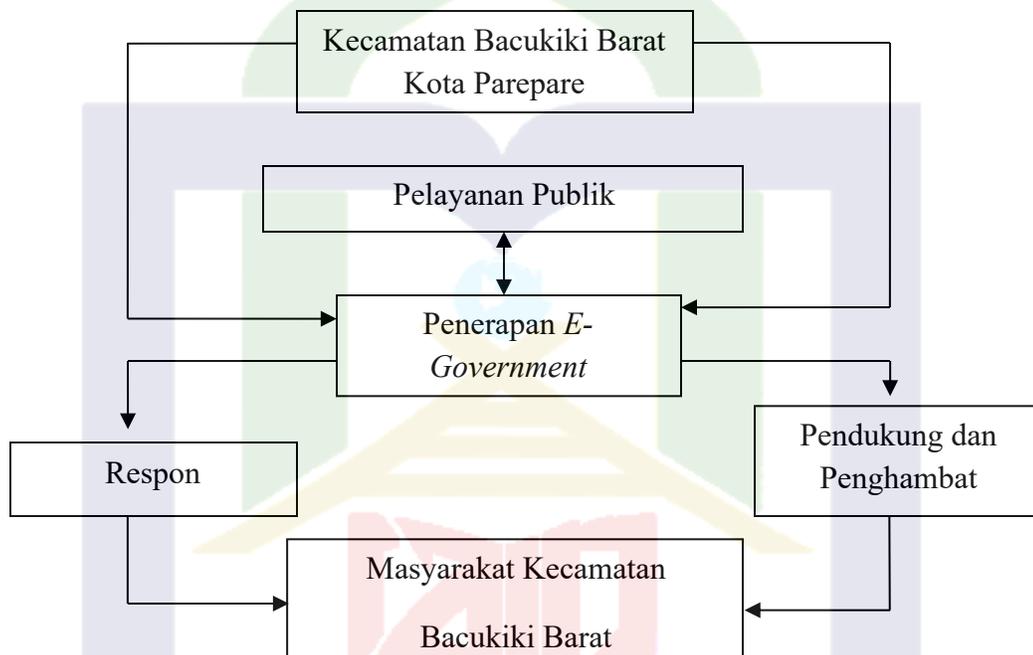


⁴³ Ikwan Taufik, Komunikasi Data (Yogyakarta: Gava Media, 2018), h. 50.

2.4 Bagan Kerangka Pikir

Bagan kerangka pikir adalah suatu gambaran atau berupa konsep yang dimana menjelaskan alur dari penelitian itu sendiri, sehingga mempermudah dalam melaksanakan penelitian.

1.1 Bagan Kerangka Pikir



Pada kerangka pikir dapat dilihat bahwa konsep dari penelitian ini yakni, peneliti akan memulai pada proses mencari data di Kantor Kecamatan Bacukiki Barat kota parepare sebagai data utama yaitu dengan cara melakukan wawancara yang berwenang dengan *e-Government*, kemudian bagaimana penerapan pelayanan publik yang berbasis *e-Government* yang ada di Kecamatan Bacukiki Barat, kemudian apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung penerapan *e-Government*. Serta apa yang menjadi respon masyarakat terhadap layanan tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Data deskriptif adalah data yang berbentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka.⁴⁴ Hasil penelitian berisi kutipan-kutipan untuk menggambarkan dan menyediakan bukti presentasi. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, *videotape*, dokumen pribadi, memo dan rekaman resmi lainnya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare tepatnya pada Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat yang akan dimintai informasinya. Penelitian ini membutuhkan waktu penelitian selama 2 bulan.

Kecamatan Bacukiki Barat terletak antara 119° 37' 36,27" BT dan 4°02'33,57" LS merupakan salah satu dari 4 (empat) Kecamatan yang ada di Kota Parepare yang secara rinci mempunyai batasan-batasan administrasi sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Ujung;
2. Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar;
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Barru;
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bacukiki.

⁴⁴ Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 3.

Kecamatan Bacukiki Barat yang berada di sebelah Selatan dan sebagian wilayahnya berada di pusat Kota Parepare merupakan salah satu dari 4 Kecamatan yang ada di Kota Parepare, dengan luas wilayah 99,33 Km² dan berada pada ketinggian 0 – 200 meter di atas permukaan air laut. Kecamatan Bacukiki Barat adalah pusat kegiatan kemasyarakatan, pemerintahan maupun pembangunan, di samping itu merupakan kota jasa, niaga dan pendidikan dengan memiliki 1 (satu) pasar Tradisional/semi modern dan 2 (dua) Perguruan Tinggi. Luas Kecamatan Bacukiki Barat seluruhnya = 13Km² dengan rincian setiap kelurahan.⁴⁵

Tabel 3.1 Pembagian Wilayah dan Luas Kelurahan di Kecamatan Bacukiki barat

No.	Kelurahan	Luas (Km ²)	Jumlah RW	Jumlah RT
1.	Bumi Harapan	6,16	5	16
2.	Lumpue	4,99	9	19
3.	Sumpang Minangae	0,31	4	13
4.	Cappa Galung	0,70	5	15
5.	Kampung Baru	0,46	4	16
6.	Tiro Sompe	0,38	5	21
Jumlah		13	32	100

Berdasarkan data pembagian wilayah di atas dapat dilihat wilayah pembagian Kecamatan Bacukiki Barat kedalam wilayah Kelurahan yang memiliki luas terkecil adalah Kelurahan Sumpang Minangae dan kelurahan terbesar ialah Bumi Harapan.

⁴⁵ Laporan Kinerja Kecamatan Bacukiki Barat tahun 2020

Keberhasilan pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan roda pemerintahan di wilayahnya dipengaruhi oleh jumlah, komposisi dan karakter penduduknya. Hal ini disebabkan karena unsur penduduk sangat penting kedudukannya terlebih dalam proses pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan dari Walikota kepada Camat sebab yang akan dilayani adalah masyarakat oleh karena itu perlu pendekatan terlebih dahulu kepada masyarakat selaku konsumen.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berfokus pada penerapan *E-Government* yakni penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berada di kantor Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare, dimana penelitian ini guna untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan publik yang berbasis *E-Government* di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare yang sudah berjalan sejak tahun 2018.

3.4 Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya ialah data tambahan seperti dokumen, dan lain-lain. Sehingga dapat dilihat bahwa sumber data dibagi menjadi dua yakni data utama dan data pendukung.⁴⁶ Akan tetapi pada penelitian ini hanya memfokuskan untuk mencari data utama dengan cara melakukan wawancara kepada pihak yang terkait dan juga ada beberapa data sekunder untuk sebagai pelengkap.

⁴⁶ Basrowi dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 169

3.4.1 Data Primer

Data primer atau biasa dikenal dengan data utama yang didapatkan dilokasi penelitian berlangsung. Data ini didapatkan dari hasil wawancara yang mendalam dari objek penelitian dalam hal ini Kantor Kecamatan Bacukiki Barat yang dimana memberikan data Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian sebagai responden yang bertugas memberi pelayanan kepada masyarakat dan berkoordinasi dengan Bagian Keuangan dan Program sebagai yang menangani pengembangan atau penerapan *e-Government* yang ada di kecamatan bacukiki barat.

Serta wawancara yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap penggunaan layanan publik yang berbasis *e-government* tersebut yang dimana melakukan wawancara terhadap masyarakat kecamatan bacukiki barat yang berjumlah 4 (empat) orang. Data yang didapatkan nantinya memiliki keabsahan yang kuat dan informasi yang didapatkan bersifat valid sehingga menjadi bahan utama untuk ke tahap selanjutnya.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder atau yang dikenal sebagai data pendukung juga berguna dalam penelitian, disamping melengkapi data yang ada juga cara memperolehnya cukup mudah. Data ini biasanya berupa jurnal, literasi, buku laporan, dan dokumen-dokumen lainnya. Maka dari itu kedua data ini, yakni data primer dan data sekunder merupakan kunci yang digunakan peneliti untuk dijadikan bahan dalam melakukan tahapan penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data sekunder berupa dokumen, serta foto dari aplikasi layanan *e-Government*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap ini sangat memiliki peran yang penting dalam mengumpulkan data, dengan teknik yang tepat maka data yang akan didapatkan memiliki tingkat keabsahan yang akurat. Pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bahan-bahan, keterangan, kenyataan, dan informasi yang dapat dipercaya. Dalam memperoleh data tersebut di penelitian ini menggunakan teknik-teknik, prosedur-prosedur, alat-alat serta dalam proses pengumpulan data dapat dilakukan melalui: Observasi, dokumentasi, dan wawancara.⁴⁷ Dari beberapa teknik yang dilakukan maka akan mendapatkan data yang sesuai dengan fokus penelitian.

3.5.1 Observasi

Pada tahap observasi, ada begitu banyak pengertian mengenai observasi yang telah dikemukakan oleh ahli antaranya: menurut Poerwandari berpendapat bahwa observasi merupakan metode yang paling dasar, karena dengan cara tertentu kita selalu terlibat dalam proses mengamati.⁴⁸ adapun juga pendapat dari Ngalim Purwanto dimana observasi ialah metode atau cara menganalisis dan melakukan pencatatan secara terstruktur mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.⁴⁹ Dengan berbagai macam pendapat, maka peneliti berkesimpulan bahwa observasi merupakan tahap dimana seorang melakukan pengamatan secara mendalam terhadap objek penelitian dalam hal ini Kantor

⁴⁷ Basrowi dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 93

⁴⁸ Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif teori dan Praktik (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 143

⁴⁹ Basrowi dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 94

Kecamatan Bacukiki Barat sebagai pelaksana penerapan *e-Government* untuk mendapatkan berbagai informasi.

Unsur-unsur yang terdapat dalam observasi yakni: pertama, melihat situasi ruang (tempat) yang ingin diteliti, kedua yakni orang dalam hal ini pemberi pelayanan yang terlibat langsung dengan masyarakat, ketiga yakni apa saja yang menjadi kegiatan didalam lokasi penelitian tersebut, keempat yaitu benda apa saja yang berada di lokasi bisa berupa komputer, meja, kursi dan lain sebagainya. Adapun peneliti yang ketemudian bahwa, dalam observasi semestinya pelayanan yang dilakukan dengan cara online akan tetapi yang dijumpai masih banyaknya warga yang melakukan pelayanan dengan datang langsung ke kantor sehingga belum maksimalnya pelayanan yang berbasis *e-Government* ini.

3.5.2 Wawancara

Pada tahap ini wawancara merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Dalam wawancara penelitian kualitatif hanya sekedar melakukan percakapan yang bersifat informal ke formal dengan berbagai macam prosedur yang mesti dipatuhi oleh peneliti. Dengan wawancara kita dengan mudah mengetahui berbagai informasi yang dibutuhkan akan tetapi tidak sampai disitu saja, calon peneliti juga mesti mengambil sudut pandang yang berbedah, artinya tidak satu informan saja yang diwawancara akan tetapi peneliti juga harus mewawancarai informan yang terikat seperti masyarakat dalam hal ini yang menggunakan *e-government*.

Saat melakukan wawancara ada beberapa aturan yang perlu di perhatikan, antaranya, memperhatikan prosedur wawancara, memilih waktu lokasi yang telah di

setujui, sesaat melakukan wawancara terlebih dahulu memperkenalkan diri serta maksud dan tujuannya, pertanyaan yang diberikan harus relevan artinya sesuai dengan isi dari penelitian dan juga siapkan alat perekam suara agar data atau informasi yang disampaikan tidak ada yang terlewatkan. Serta dalam wawancara ini melakukan jenis wawancara terstruktur. Pada proses wawancara terstruktur dilakukan dengan menggunakan instrument pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan diajukan kepada informan agar mendapatkan informasi yang relevan dengan masalah penelitian.⁵⁰ Maka hasil yang didapatkan sesuai dengan apa yang ada dipedoman.

3.5.3 Dokumentasi

Pada penelitian kualitatif ada istilah dokumen. Kata dokumen berasal dari bahasa latin yaitu *docere*, berarti mengajar. Menurut Gottschalk Kata dokumen (dokumentasi) dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambar, atau arkeologis.⁵¹ Dalam penelitian ini, dokumen yang diambil diantaranya, dokumen pribadi, file yang berisi informasi tentang pihak instansi, foto atau gambar fisual yang di ambil saat di instansi, serta hasil wawancara dengan pihak yang terkait.

Dokumentasi memiliki banyak pengertian di kalangan ahli, akan tetapi yang menjadi kunci utama dalam dokumentasi yakni, proses menggambarkan suatu keadaan dalam hal ini penelitian kualitatif guna memberikan bukti bahwa data yang dicari mempunyai keabsahan yang kuat sehingga hasil yang akan dicapai menjadi lebih baik.

⁵⁰ Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif teori dan Praktik (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 162.

⁵¹ Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif teori dan Praktik (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 175

dari penelitian ini dokumentasi yang diperoleh yakni berupa data dari file yang dimiliki oleh Kecamatan Bacukiki Barat.

3.6 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.⁵² Artinya apa yang diperoleh tidak berbeda jauh datanya dengan apa yang terjadi.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan huberman mencakup tiga kegiatan yang bersamaan yakni: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan. Pada tahap ini prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data.⁵³ Dari beberapa tahapan analisis data perlu dilakukan dengan baik agar hasil dari penelitian dapat dimaksimalkan.

3.7.1 Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Artinya bahwa semua data yang didapatkan akan di golongkan, menajamkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik. Dengan proses

⁵² Muhammad Kamal Zubair, dkk, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 48.

⁵³ Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif teori dan Praktik (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), h. 210

reduksi ini data yang didapatkan benar-benar mencari data yang harus valid.⁵⁴ Sehingga dengan demikian, data nantinya akan lebih valid jika yang diambil hanya sesuai dengan fokus penelitian.

3.7.2 Penyajian data

Pada tahap ini informasi yang tersusun akan memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian berupa sebuah teks naratif, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Tujuannya agar dapat memudahkan membaca dan menarik kesimpulan, oleh karena itu sajiannya harus tertata dengan rapi.⁵⁵ Maka dari itu peneliti nantinya akan menyajikan data berupa teks naratif dimana dapat memudahkan pembaca dalam mengerti bagaimana hasil dari penelitian ini.

3.7.3 Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir pada tehnik analisis data dimana pada tahap ini setiap data harus diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin dan kemudian mengkaji secara berulang terhadap data yang ada. Langkah selanjutnya yaitu melaporkan hasil penelitian lengkap, dengan temuan baru yang berbeda dengan temuan yang sudah ada.⁵⁶ Dengan mengacu pada hasil temuan yang sudah di dapatkan maka dapat menarik kesimpulan.

⁵⁴ Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 129.

⁵⁵ Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 130.

⁵⁶ Basrowi dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 209

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Penerapan E-Government di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare

Instansi pemerintah dalam hal ini Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare merupakan salah satu instansi pemerintah yang menerapkan layanan publik yang berbasis *e-government* yang dimana layanan publik tersebut memiliki manfaat yang banyak kepada penggunanya dalam hal ini masyarakat kecamatan bacukiki barat. Disamping bermanfaat pastinya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang menjadi prioritas sehingga penerapan *e-government* ini begitu penting untuk diterapkan. Oleh karena itu Kecamatan Bacukiki Barat sebagai pemberi pelayanan publik kepada masyarakat harus memberikan pelayanan yang maksimal, karena pelayanan yang baik dapat memberikan umpan balik yang lebih baik antara Kecamatan Bacukiki Barat dengan masyarakatnya. Akan tetapi dalam penerapan *e-government* yang ada di kecamatan bacukiki barat kota Parepare masih memiliki kekurangan.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh kasubag administrasi umum dan kepegawaian Kantor Kecamatan Bacukiki Barat:

“Website kami ini sudah berbasis *E-government* yang dapat menunjang pelayanan publik, akan tetapi masih memiliki kekurangan, dimana update informasi yang disajikan masih lambat dikarenakan terbatasnya SDM yang mampu mengelolah website tersebut”.⁵⁷

⁵⁷ Chaedier Zaputra, kasubag administrasi umum dan kepegawaian, *Wawancara* di Kantor Kecamatan Bacukiki Barat tanggal 23 Juli 2021.

Dari penjelasan tersebut, maka dalam penerapan sistem layanan publik yang berbasis *e-government* masih memiliki kekurangan, disamping itu layanan yang berbasis *e-government* belum bisa dikatakan sempurna sehingga pelayanan publik dengan menggunakan *e-government* belum bisa sepenuhnya memberikan pelayanan kepada masyarakat kecamatan bacukiki barat.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh kasubag administrasi umum dan kepegawaian Kantor Kecamatan Bacukiki Barat:

“Untuk saat ini, pelayanan publik yang berbasis *E-government* belum bisa dikatakan sempurna, akan tetapi sebisa mungkin kami akan menyempurnakannya dengan menambahkan SDM dengan latar belakang dibidang IT sehingga apa yang kita inginkan bisa terselesaikan”⁵⁸

Dari penjelasan diatas, kini kecamatan bacukiki barat sudah menerapkan *e-government* akan tetapi masih memiliki kekurangan sehingga menjadikannya belum sempurna dalam memberikan layanan kepada masyarakat, maka dari itu kecamatan bacukiki barat sudah melakukan langkah dalam mengatasi masalah yang kini dihadapi agar layanan publik yang berbasis *e-government* dapat bisa sepenuhnya melayani masyarakat yang mengakses layanan tersebut.

4.1.2 Respon Masyarakat Terhadap Layanan *E-government*

Untuk mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap penggunaan layanan publik yang berbasis *e-government* di kecamatan bacukiki barat kota Parepare, maka dari itu peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat kecamatan bacukiki barat yang sudah menggunakan *e-government*, dari beberapa wawancara yang dilakukan, masyarakat cenderung belum bisa mendapatkan layanan yang maksimal dengan

⁵⁸ Chaedier Zaputra, kasubag administrasi umum dan kepegawaian, *Wawancara* di Kantor Kecamatan Bacukiki Barat tanggal 23 Juli 2021.

menggunakan website kecamatan bacukiki barat yang berbasis *e-government* dikarenakan masih dijumpai beberapa masalah dalam mengakses web tersebut dimana lambat pada saat jam tertentu seperti yang disampaikan oleh Zaida;

“Pernah ka dapat semacam website yang dari kecamatan, pas ku buka itu web lambat i loadingnya tapi pasnya jam-jam berapa itu lagi na ku buka i baru cepat masuk ke web e, baru ada di sana pelayanan publik, tapi pas ka klik itu yang pengurusan kartu keluarga tidak ada isinya yang persyaratan jadi tidak ditau apa persyaratannya kalau mauki urus kartu keluarga”⁵⁹

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan, bahwa masyarakat yang menggunakan *e-government* pada saat mengakses layanan tersebut masih lambat akan tetapi pada saat jam tertentu sudah bisa diakses. Pada saat sudah masuk kedalam website tersebut, masyarakat masih menjumpai beberapa masalah saat ingin mengurus keperluannya seperti saat ingin mengurus KK (kartu keluarga) yang dimana masyarakat tidak menjumpai apa yang menjadi persyaratan dalam mengurus KK (kartu keluarga) seperti halnya yang disampaikan oleh Eghautami;

“Pernah ka mau urus kartu keluarga disitu web kecamatan bacukiki barat tapi di sana ada bilang persyaratan tapi pasnya mau ki lihat apa-apa peryaratannya tidak ada tertulis jadi langsung mi saja ke kantornya urus i supaya di tau semua mi apa saja persyaratannya”⁶⁰

Apa yang disampaikan, masyarakat ini sudah mengakses layanan publik kecamatan bacukiki barat tapi disaat mau mengurus keperluan administrasinya dia tidak menemukan apa saja yang menjadi persyaratan sehingga dia lebih memilih untuk datang langsung ke kecamatan bacukiki barat agar yang menjadi persyaratan untuk

⁵⁹ Zaida, Masyarakat Kecamatan Bacukiki Barat, *Wawancara* di Jl. Mattiro Tasi Tanggal 17 Januari 2022.

⁶⁰ Eghautami, Masyarakat Kecamatan Bacukiki Barat, *Wawancara* di Jl. Reformasi Tanggal 17 Januari 2022.

mengurus kartu keluarga bisa diketahui. Adapun juga wawancara terhadap masyarakat kecamatan bacukiki barat yang serupa dimana ia tidak menjumpai apa saja yang menjadi persyaratan yakni Muhammad Nur Iksan.

“Biasanya dulu mau urus surat keterangan tidak mampu di website nya kecamatan e karena ada dulu bantuan mau dikasih ka, tapi pas ku buka website kecamatan ada ji disana untuk mengurus begitu tapi tidak bisa ki pake i padahal ada mi di sana untuk urus surat keterangan, baru tidak di tau juga apa persyaratannya, jadi pergi ka saja dikantornya urus i.”⁶¹

Apa yang disampaikan di atas bahwa kebanyakan masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengurus berbagai kebutuhannya. Dikarenakan pada saat menggunakan sistem layanan yang berbasis *e-government* kebanyakan masyarakat cenderung datang langsung ke kantor karena di dalam website kecamatan bacukiki barat belum memadainya informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat itu sendiri. Adapun juga hasil wawancara yang dimana layanan *e-government* belum bisa melayani segala macam jenis layanan yang disampaikan oleh Ikbal yakni.

“Ada dulu mau ku urus di situ web nya kecamatan bacukiki barat karena na suruhka orang tuaku apa saja di butuhkan kalau mau ki urus IMB, terus di web e ada ji kek alur pelayanannya apa saja di butuhkan juga, tapi kalau mau meki urus i tidak ada ku lihat tersedia pelayanan untuk IMB supaya di kasih masuk berkasnya jadi tidak di tau dimana di kasih masuk nanti berkasnya, tapi kalau kek urus kartu keluarga ada ji sama untuk urus KTP”⁶²

⁶¹ Muhammad Nur Iksan, Masyarakat Kecamatan Bacukiki Barat, *Wawancara* di Jl. Jendral Sudirman Tanggal 17 Januari 2022.

⁶² Ikbal, Masyarakat Kecamatan Bacukiki Barat. *Wawancara* di Jl. Jendral Sudirman Tanggal 17 Januari 2022

Dari hasil wawancara di atas bahwa ada masyarakat yang ingin mengurus IMB tapi di dalam website tersebut masyarakat ini tidak mendapati dimana berkas yang dia sudah siapkan ingin di kirimkan karena dalam website tersebut hanya ada bagan alur pelayanan yang berisi apa saja yang menjadi persyaratan akan tetapi tidak memiliki tempat untuk memasukkan berkas, maka tidak didalam web tersebut masih banyak kekurangan yang bisa di jumpai masyarakat.

Dari beberapa hasil wawancara terhadap masyarakat yang menggunakan *e-government* maka yang menjadi permasalahan yakni masyarakat masih belum bisa menggunakan layanan tersebut dikarenakan terbatasnya informasi yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkannya. Sehingga apa yang disampaikan oleh Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian memang masih belum maksimalnya layanan website tersebut dikarenakan update informasi dan kurangnya SDM yang ahli dalam bidang IT sehingga masih ada kekurangan yang ditemui masyarakat kecamatan bacukiki barat.

4.1.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan *E-government*

Pada saat penerapan pelayanan publik yang berbasis *e-government* kecamatan bacukiki barat memiliki banyak kendala, dari hasil wawancara yang dilakukan maka ada beberapa faktor penghambat serta pendukung dalam penerapan *e-government*. Adapun masalah yang di jumpai yakni SDM dalam hal ini ASN nya sendiri dimana masih terbatas dalam bidang IT sehingga memiliki pengaruh terhadap pengembangan *E-government* serta ada juga yang menjadi faktor penghambat lainnya seperti kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian Kantor Kecamatan Bacukiki Barat:

“Masalah yang dihadapi kecamatan bacukiki barat saat awal menerapkan *E-government* yakni ASN kita yang masih terbatasnya ilmu mengenai bidang IT dan juga dari masyarakat kita sendiri yang masih kurang kemampuan/pengetahuannya dalam menggunakan teknologi informasi”⁶³

Maka dari itu hambatan yang saat ini menjadi titik fokus dalam menyelesaikannya yakni sumber daya manusia (SDM) itu sendiri dikarenakan SDM ini menjadi faktor kunci yang dimana penerapan serta pengembangan *E-government* ini menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya, maka kecamatan bacukiki barat selalu membenahi diri agar menjadi pelayan publik yang lebih baik lagi kedepannya.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian Kantor Kecamatan Bacukiki Barat:

“Yang menjadi faktor penghambat dari penerapan *E-government* saat ini berasal dari SDM kita yang masih kurang nya latarbelakang bidang IT, akan tetapi kami benahi dengan langkah mengajukan formasi penerimaan ASN dengan latar belakang IT sehingga kapasitas ASN kecamatan bacukiki barat lebih meningkat agar masalah seperti SDM ini dapat kita tangani”⁶⁴

Hingga saat ini kecamatan bacukiki barat terus melakukan upaya dalam menyelesaikan hambatan ini, dari awal penerapan *e-government* memang yang menjadi faktor penghambat utama yakni datangnya dari SDM itu sendiri, dimana kurangnya latarbelakang di bidang IT sehingga memberi dampak terhadap penerapan

⁶³ Chaedier Zaputra, kasubag administrasi umum dan kepegawaian, *Wawancara* di Kantor Kecamatan Bacukiki Barat tanggal 23 Juli 2021.

⁶⁴ Chaedier Zaputra, kasubag administrasi umum dan kepegawaian, *Wawancara* di Kantor Kecamatan Bacukiki Barat tanggal 23 Juli 2021.

e-government. dan adapun faktor hambatan yang lain yakni tingkat partisipasi masyarakat yang masih kurang dalam menggunakan *e-government*.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian Kantor Kecamatan Bacukiki Barat:

“tingkat partisipasi masyarakat kita masih kurang dalam menggunakan *E-government*, karena masyarakat masih cenderung untuk mendapatkan layanan dengan cara datang langsung ke kantor”⁶⁵

Dari pernyataan di atas, maka yang saat ini menjadi *problem* kecamatan bacukiki barat dalam menerapkan pelayanan publik yang berbasis *E-government* disamping masalah SDM ada juga dari pengguna layanan tersebut yakni masyarakat dimana masih kurangnya partisipasi sehingga perlu adanya upaya untuk dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan *E-government* tersebut.

Disamping adanya beberapa hambatan yang dihadapi kecamatan bacukiki barat dalam menerapkan *E-government* ini, adapula yang menjadi faktor pendukung seperti sarana dan prasarana, akses internet, komputer sehingga penerapan *E-government* bisa terwujud dan dapat dimaksimalkan untuk kedepannya serta menjadi solusi atas masalah yang dihadapi saat ini ketika menggunakan cara konvensional dalam melakukan jenis pelayan publik kepada masyarakat.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian Kantor Kecamatan Bacukiki Barat:

“Untuk faktor pendukung dalam penerapan *E-government* ini antaranya di dukungnya sarana dan prasarana seperti akses internet serta perangkat komputer yang dapat digunakan untuk update informasi serta melakukan pelayanan kepada

⁶⁵ Chaedier Zaputra, kasubag administrasi umum dan kepegawaian, *Wawancara* di Kantor Kecamatan Bacukiki Barat tanggal 23 Juli 2021.

masyarakat, disamping itu juga adanya komitmen pemimpin kami untuk dapat di tingkatkan penerapan *E-government* ini”

Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat memberikan efek yang baik karena sudah didukung oleh fasilitas yang dapat digunakan serta adanya komitmen dari pimpinan dalam hal ini ketua kecamatan bacukiki barat yang secara tidak langsung meneruskan apa yang diinginkan dari Walikota Parepare yang tertuang dalam Peraturan Walikota Parepare Nomor 11 Tahun 2018.

Pelayanan publik yang berbasis *E-government* saat ini sudah dapat diakses melalui handphone yang pastinya didukung oleh konektivitas internet sehingga dapat mengakses Website kecamatan bacukiki barat dimana dalam web itu terdapat pelayanan yang masyarakat dapat gunakan untuk mengurus berbagai kebutuhan administrasinya. Akan tetapi nyatanya masyarakat masih kurang berpartisipasi dalam menggunakan media tersebut, disamping keterbatasannya pemahaman, bisa juga ada berbagai macam faktor yang dapat menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat.

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian Kantor Kecamatan Bacukiki Barat:

“Kelebihan dari pelayanan yang berbasis *E-government* ini dapat mempercepat pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, disamping itu kekurangan yang kita rasakan, kurangnya interaksi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat apabila menggunakan pelayanan *E-government* ini.”⁶⁶

Penggunaan *E-government* ini sangat memiliki kelebihan yang dapat dirasakan, akan tetapi interaksi secara langsung yang biasanya dilakukan dalam pelayanan konvensional kini kurang apabila masyarakat memilih pelayanan yang

⁶⁶ Chaedier Zaputra, kasubag administrasi umum dan kepegawaian, *Wawancara* di Kantor Kecamatan Bacukiki Barat tanggal 23 Juli 2021.

berbasis *E-government*. Akan tetapi kelebihan itu dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat serta menghilangkan batasan-batasan yang selama ini dapat menghambat pelayanan ketika menggunakan cara konvensional.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Pengembangan sampai dengan penerapan *e-government* yang ada di kecamatan bacukiki barat kota Parepare tidak terlepas dari tuntutan perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, oleh karena itu melalui Peraturan Walikota Parepare Nomor 11 Tahun 2018 yang dimana bertujuan untuk menciptakan kegiatan penyelenggaraan birokrasi dan pelayanan publik yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif sehingga menghasilkan sebuah layanan prima sesuai dengan visi pembangunan kota Parepare.

Serta meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang efektif dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah kota Parepare mengoptimalkan penyelenggaraan *e-Government* dalam pelayanan publik secara menyeluruh dan menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan data/dokumen dan informasi elektronik dalam rangka membuka akses informasi dan layanan pemerintah daerah kota Parepare yang transparan. Sehingga apa yang tertuan dalam Perwali tersebut harus dijalankan terutama pada pelayanan publik yang berbasis *e-government* yang ada di kecamatan bacukiki barat.

Adapun dalam hadist yang di riwayatkan Bukhari yang dimana menyuruh kita untuk mempermudah segala urusan orang lain yakni; Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda:

عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَبَثِّرُوا وَلَا تَثْقِرُوا

Artinya:

“Dari Anas bin Malik, Nabi Shalallahu ‘Alaihi wa sallam, beliau bersabda: Mudahkanlah setiap urusan dan janganlah kalian mempersulitnya, buatlah mereka tenang dan jangan membuat mereka lari.” (HR. Bukhari: 5660).⁶⁷

Pada hadist tersebut digambarkan khususnya dalam melakukan layanan publik kepada masyarakat agar selalu memberikan pelayanan yang mudah dalam artian efektif dan efisien agar masyarakat itu sendiri dapat merasakan manfaat yang banyak dengan adanya *e-government*.

Akan tetapi penerapan *e-government* saat ini masih terbilang belum maksimal, karena dalam hasil penelitian masih ada kekurangan yang ditemui dalam menerapkan *e-government* ini dan masyarakat kecamatan bacukiki barat kebanyakan masih datang langsung ke kantor untuk mendapatkan pelayanan. Akan tetapi dari kecamatan bacukiki barat hingga saat ini sudah memperkenalkan kepada masyarakat bahwa saat ini ada yang dinamakan layanan publik yang berbasis *e-government* walaupun hanya masih belum masif dalam memperkenalkannya.

Sehingga dalam hasil wawancara oleh pihak kecamatan bacukiki barat, memang tingkat partisipasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan masih terbilang besar yang datang langsung ke kantor ketimbang menggunakan *e-government* dan bisa saja sebagian masyarakat yang datang langsung ke kantor disebabkan karena masyarakat yang menggunakan *e-government* belum mendapatkan layanan yang baik saat mengaksesnya. Oleh karena itu penting agar penerapan *e-government* terus di kembangkan dan penting juga untuk mengsosialisasikannya dengan cara-cara yang

⁶⁷ https://www.kangdidik.com/2019/03/hadis-motivasi-hidup-kerja-dan-belajar_71.html
(Diakses pada tanggal 11 Januari 2022)

mudah di jumpai oleh masyarakat kecamatan bacukiki barat agar penggunaan *e-government* ini bisa memberikan kemudahan bagi semua pihak.

Berkaitan dengan penerapan *E-government*, respon masyarakat dalam menggunakan *E-government* masih memiliki banyak kekurangan yang dijumpai, dikarenakan website yang sudah ada belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga masyarakat cenderung memilih datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan. Dari beberapa wawancara yang dilakukan kepada masyarakat cenderung mendapati kesulitan saat ingin mengetahui apa saja yang menjadi persyaratan agar dapat mengurus berbagai keperluannya dan juga belum meratanya berbagai jenis pelayanan yang disediakan didalam website tersebut. Masyarakat ingin pengembangan layanan yang berbasis *E-government* bisa dimaksimalkan agar masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut sesuai dengan kebutuhannya, disamping memudahkan dapat juga meringankan dari segi ekonomis. Lebih jauh lagi, disaat situasi pandemi saat ini pelayanan yang berbasis *E-government* menjadi salah satu kunci agar tingkat terpaparnya virus dapat diminimalisir.

Pengembangan serta menggunakan layanan *E-government* hingga saat ini masih memiliki hambatan yang dapat memperlambat dimaksimalkannya *E-government* tersebut agar dapat digunakan oleh masyarakat luas khususnya yang berada di kecamatan bacukiki barat. Beberapa hambatan sudah dirasakan kecamatan bacukiki barat, akan tetapi ada juga yang menjadi faktor pendukung agar pengembangan *E-government* ini dapat dimaksimalkan. Di kecamatan bacukiki barat tergolong memiliki sarana dan prasarana yang mendukung akan tetapi yang menjadi kendala saat ini yakni SDM yang masih kurang di dalam bidang IT sehingga sebahagian masyarakat yang mengakses *E-government* masih belum merasakan manfaatnya. Akan tetapi, dari

kecamatan bacukiki barat sudah mengambil langkah agar masalah yang dihadapi dapat segera diselesaikan, serta pemerintah harus memberikan sosialisasi dalam hal ini kecamatan bacukiki barat agar penggunaan layanan *E-government* dapat di akses luas oleh masyarakat kecamatan bacukiki barat.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dari uraian pada bab sebelumnya mengenai “Penerapan *E-Government* Pelayanan Publik di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare” maka peneliti menarik sebuah kesimpulan yang disesuaikan dengan rumusan masalah yang ada:

1. Penerapan *E-government* yang ada di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare sudah ada sejak tahun 2018 yang dimana untuk menindak lanjuti dari INPRES Nomor 3 tahun 2003 maka dikeluarkan PERWALI No. 11 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi Kota Parepare, dengan tujuan menciptakan kegiatan penyelenggaraan birokrasi dan pelayanan publik yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif sehingga menghasilkan sebuah layanan prima sesuai dengan visi pembangunan kota Parepare. Serta meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang efektif dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah kota Parepare mengoptimalkan penyelenggaraan *e-Government* dalam pelayanan publik secara menyeluruh dan menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan data/dokumen dan informasi elektronik dalam rangka membuka akses informasi dan layanan pemerintah daerah kota Parepare yang transparan. Yang dimana sejak saat itu penerapan *E-government* terus di kembangkan hingga saat ini, dari awal hingga saat ini Kecamatan Bacukiki Barat sudah memiliki pelayanan yang berbasis *E-*

government diantaranya, Website Kecamatan Bacukiki Barat dan SIPD/SIPKD yang masyarakat kecamatan bacukiki barat bisa akses. Sejauh ini Kecamatan Bacukiki Barat sudah memiliki kemajuan dalam pelayanan publik dari sebelum menggunakan *E-government* dan sesudah menerapkan *E-government* akan tetapi penggunaan layanan tersebut belum bisa dapat merasakan kemudahan dikarenakan masih banyak kekurangan yang dijumpai didalam menggunakan Website yang berbasis *E-governmen* tersebut.

2. Respon masyarakat terhadap layanan *E-government* yang ada di Kecamatan Bacukiki Barat dalam beberapa wawancara diantaranya: Rata-rata mereka belum sepenuhnya merasakan manfaat dari layanan tersebut karena dalam mengakses website masih menjumpai kekurangan, seperti dalam membuka web terbilang lambat, sesaat ingin mengurus kebutuhannya informasi seperti apa yang menjadi persyaratan tidak dijumpai dan juga belum banyak bentuk layanan publik yang bisa digunakan. Sehingga kebanyakan masyarakat datang langsung ke kantor agar mendapatkan pelayanan yang ingin dibutuhkan.
3. Awal penerapan *E-government* hingga saat ini masih memiliki hambatan yang dirasakan oleh Kecamatan Bacukiki Barat, seperti: Kemampuan ASN yang masih terbatas dalam bidang IT, Kemampuan/pengetahuan masyarakat dalam penerapan teknologi informasi, Masih memiliki kekurangan dalam update informasi dikarenakan terbatasnya SDM yang mampu mengelolah website, Masyarakat masih cenderung untuk mendapatkan layanan dengan datang langsung ke kantor. Dalam menangani beberapa faktor hambatan kini kecamatan bacukiki barat mengambil langkah seperti, mengajukan formasi penerimaan ASN dengan latar belakang IT dan Meningkatkan kapasitas ASN

Kecamatan Baacukiki Barat. Disamping adanya faktor hambatan ada juga faktor pendukung agar penerapan *E-government* ini lebih maksimal diantaranya: Adanya Sarana dan Prasarana yang mendukung seperti akses internet dan perangkat komputer, adanya komitmen pemimpin guna untuk meningkatkan kapasitas pelayanan publik yang berbasis *E-government* kepada masyarakat.

B. Saran

Dalam penelitian ini, penulis akan memberikan saran atau masukan yang sekiranya dapat di perhatikan bagi seluruh pihak yang terkait, maka dari itu penulis membaginya menjadi beberapa point penting, yakni (1) Semenjak adanya *e-Government* yang diterapkan di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare memberikan solusi yang baik atas segala hambatan dalam layanan publik, penting bagi saya agar *e-Government* ini bisa di maksimalkan dari segi SDM yang kompeten di bidang IT agar masalah yang ditemui dalam penelitian ini bisa di atasi, (2) Dalam memaksimalkan penerapan *e-Government* agar dapat bermanfaat bagi masyarakat khususnya yang berada di lingkup Kecamatan Bacukiki Barat sekiranya dapat memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang masih belum menggunakan *e-Government* ini agar nantinya dapat meningkatkan *feedback* antara masyarakat dan kecamatan bacukiki barat sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Sehingga nantinya masyarakat dapat berperan aktif dalam pengembangan *e-Government* sehingga apa yang menjadi kekurangan dapat diatasi dan apa yang sudah baik dapat lebih di tingkatkan.

Penting juga bagi Kecamatan Bacukiki Barat dalam mengsosialisasikannya dengan cara menggunakan media sosial dikarenakan kebanyakan masyarakat kita aktif

dalam mengakses media sosial terutama bagi kaum muda mudi, sehingga yang terjadi bisa saja memberitahukan kepada orang tuanya kalau ada layanan yang berbasis *e-Government* yang bisa digunakan dimana saja . Terutama bagi orang tua yang tidak memiliki akses untuk membuka media sosial yang di sebabkan banyak faktor Kecamatan Bacukiki Barat bisa juga memanfaatkan media elektronik seperti TV dan Radio yang bisa bekerja sama dengan dinas Kominfo atau bisa juga dengan cara sosialisasi secara langsung serta dapat menjelaskan apa itu *e-Government*.

Kemudian saran yang terakhir, (3) Penting juga bagi masyarakat Kecamatan Bacukiki Barat untuk mengakses layanan yang berbasis *e-Government* ini karena dapat lebih memudahkan, serta dengan ikut sertanya peran masyarakat dapat memberikan masukan apa yang kurang dari layanan tersebut. Disamping itu pada masa pandemic covid-19 ini sangat dianjurkan bagi masyarakat untuk mengurangi mobilitasnya sehingga penularan dari virus tersebut dapat di atasi, maka *e-Government* ini menjadi solusi yang bisa membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan yang diinginkan.

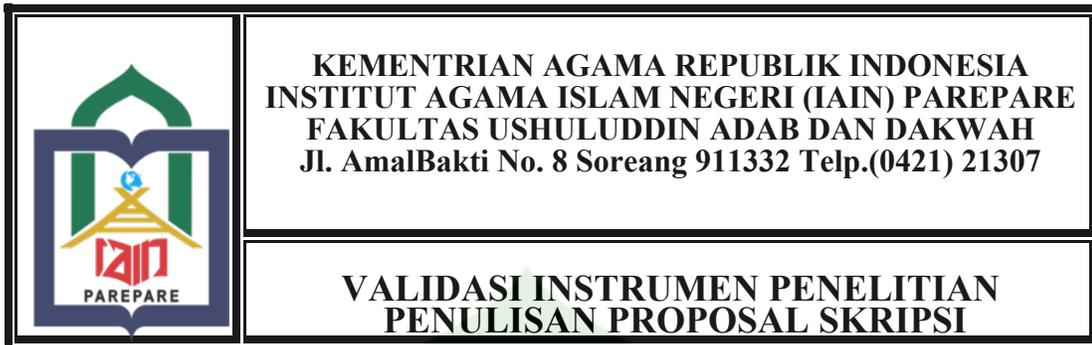
Sebagai penulis saya berharap banyak kepada layanan *e-Government* ini agar dapat di maksimalkan karena disamping memudahkan bagi masyarakat bisa juga meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Di era saat ini percepatan pertukaran informasi sangat di butuhkan maka sebagai instansi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat dapat menggunakan *E-government* agar memberikan efek positif untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, Diah Rachma. Penerapan Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4. No.4 2016.
- Ardianto, Elvinaro Dkk. 2017. *Komunikasi Massa*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Buana Mercu. 2012. *Reposisi Komunikasi Dalam Dinamika Konvergensi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chairina. “Faktor-faktor Kesuksesan Implementasi E-Government di Provinsi Jawa Barat Menggunakan Analisis Hermeneutik”. Skripsi Sarjana: Program Studi Magister Teknologi Informasi: Jakarta, 2014.
- Dewi, Annasia Sophia. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Government. Skripsi Sarjana Ekonomika dan Bisnis: Semarang, 2013.
- Elysia, Vita dan Ake Wihadanto. 2017. Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang Terintegrasi Di Indonesia. Universitas Terbuka, Tangerang Selatan.
- Emzir. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Gunawan, Imam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif te ori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Habibullah, Achmad. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan e-Government. *Jurnal Ilmu Administrasi negara* 23, No.3, 2010.
- Harahap, Syahputra Hasan. Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Skripsi Sarjana: Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 2018.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2018/01/23/penerapan-sistem-e-government-di-indonesia>
- https://www.kangdidik.com/2019/03/hadis-motivasi-hidup-kerja-dan-belajar_71.html
- https://www.kominfo.go.id/content/detail/3319/aplikasi-e-government/0/e_government (23 oktober 2020).
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003.
- Irwansyah , Edy Dan Jurike V. Moniaga. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Budi Utama.

- Jailani, Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam. *Jurnal Al-Bayan* 19, No. 27 Januari-Juni 2013
- Laudon, Kenneth C. *Sistem Informasi Manajemen, Mengelola Perusahaan Digital*, Jakarta: Salemba Empat.
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Littlejohn, Stephen W Dan Karen A. Foss. 2016. *Ensiklopedia Teori Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Maryam, Neneng Siti. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* 4. No.1 (2016).
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Nur, Emilsyah. Penerapan E-Government Publik Pada Setiap Skpd Berbasis Pelayanan Di Kota Palu, *Komunikasi Dan Opini Publik* 18, No. 3 (2014).
- Oktavya, Ayu Aditya. Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang, *Ilmu Pemerintahan* 3, No. 3 (2015).
- Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 7 tahun 2017
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugono, Dendy. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suryanto. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sutarbi, Tata. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Taufik, Ikwan. 2018. *Komunikasi Data*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wijaya, Bintang Yusuf. "Analisis Strategi Komunikasi Dalam E-Government Di Pemerintah Kabupaten Penajem Paser Utara." Skripsi Sarjana; Program Studi Ilmu Komunikasi: Yogyakarta, 2018.
- Zubair, Muhammad Kamal, dkk. 2020. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press.





NAMA MAHASISWA : ISMAIL
NIM : 16.3100.011
FAKULTAS : USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
PRODI : KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
JUDUL : PENERAPAN *E-GOVERNMENT* PELAYANAN
PUBLIK DI KECAMATAN BACUKIKI BARAT
KOTA PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Untuk Staf di Kecamatan Bacukiki Barat

1. Sejak kapan penerapan *e-government* pelayanan publik di kecamatan bacukiki barat?
2. Bagaimana kecamatan bacukiki barat memperkenalkan pelayanan publik yang berbasis *e-government* ini kepada masyarakat?
3. Apa saja pelayanan publik yang berbasis *e-government* yang dapat di akses masyarakat kecamatan bacukiki barat untuk menunjang pelayanan publik?
4. Apakah pelayanan publik yang berbasis *e-government* ini sudah sempurna atau sudah mencapai tujuan yang di inginkan?
5. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dari penerapan *e-government* ini?
6. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dari penerapan *e-government* ini?

7. Masalah apa yang dihadapi kecamatan kacukiki barat saat awal menerapkan *e-government* ini?
8. Bagaimana kecamatan bacukiki barat menghadapi masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik yang berbasis *e-government* ini?
9. Apa yang menjadi kelebihan serta kekurangan pelayanan yang berbasis *e-government* ini?
10. Bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan *e-government* ini?



Wawancara Untuk Masyarakat Kecamatan Bacukiki Barat Pengguna Layanan Publik Berbasis *E-government*

1. Dari mana Anda mengetahui layanan publik yang berbasis *e-government*?
2. Apakah Anda sudah mengakses layanan tersebut?
3. Apakah ada masalah saat mengakses layanan tersebut?
4. Pada saat sudah masuk kedalam layanan yang berbasis *e-government* tersebut, apakah ada kesulitan saat ingin menggunakannya?
5. Dengan adanya layanan yang berbasis *e-government* ini, apakah sudah membantu kebutuhan anda?

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian skripsimahasiswa sesuai dengan judul di atas, maka instrumen tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Pembimbing Utama


Dr. Muhammad Saleh, M.Ag
Nip. 19680404 199303 1 000

Parepare, 2022
Mengetahui,
Pembimbing Pendamping


Dr. Zulfah, M.Pd
Nip. 19830420 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B-1757/In.39.7/PP.00.9/06/2021 Parepare, 20 Juni 2021
Lamp : -
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Walikota Parepare
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
Di-
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare menerangkan bahwa:

Nama : Ismail
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 05 Mei 1998
NIM : 16.3100.011
Semester : X
Alamat : Jln. Kesuma Timur Kel. Kampung Baru Kec. Bacukiki Barat
Kab. Pinrang

Adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare bermaksud akan mengadakan penelitian di Daerah Kota Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"PENERAPAN E-GOVERNMENT PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BACUKIKI BARAT KOTA PAREPARE"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juni 2021 s/d Juli 2021

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon kerjasamanya agar kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin sekaligus dukungan dalam memperlancar penelitiannya.

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah

Dr. H. Abd. Halim K., M.A.
NIP. 19590624 199803 1 001



SRN IP0000453

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 455/IP/DPM-PTSP/7/2021

Dasar :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA
 NAMA : **ISMAIL**
 UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
 Jurusan : **KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM**
 ALAMAT : **JL. KESUMA TIMUR PAREPARE**
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PENERAPAN E-GOVERNMENT PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BACUKIKI BARAT KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **KECAMATAN BACUKIKI BARAT, KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **01 Juli 2021 s.d 01 Agustus 2021**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
 Pada Tanggal : **05 Juli 2021**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA PAREPARE**



Hj. ANDI RUSIA, SH, MH
 Pangkat : Pembina Utama Muda, (IV/c)
 NIP : 19620915 198101 2 001

PAREPARE

Biaya : Rp. 0,00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai Sertifikasi Elektronik





**PEMERINTAH KOTA PAREPARE
KECAMATAN BACUKIKI BARAT**

Jalan Chalik No. 8 Parepare Telp. (0421)23527
Email: Kecamatanbacukiki Barat@yahoo.co.id, Website: www.pareparekota.go.id

KodePos 91122

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 800 / 221 / Bck. Brt

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **FITRIANY, S.STP**
Jabatan : Camat Bacukiki Barat
Nip. : 19790822 199802 2 001

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : **ISMAIL**
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Mahasiswa
Jurusan : **KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM**
Alamat : Jl. Kesuma Timur, Parepare

Yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Bacukiki Barat yang dilaksanakan sejak tanggal 01 Juli 2021 s.d 01 Agustus 2021, dengan judul penelitian "PENERAPAN E-GOVERNMENT PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BACUKIKI BARAT KOTA PAREPARE".

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 31 Agustus 2021

Camat Bacukiki Barat



FITRIANY, S.STP

Pangkat : Pembina Tk.I, IV/b

NIR: 19790822 199802 2 001

KETERANGAN BUKTI WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama :

Jabatan :

Benar telah melakukan proses wawancara dalam penelitian yang berjudul
"Penerapan *E-Government* Pelayanan Publik Di Kecamatan Bacukiki Barat
Kota Parepare" pada tanggal di

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Parepare 2021



CHAEDER ZAPUTRA, SE



KETERANGAN BUKTI WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : *Muhammad Lqbal*

Jabatan :

Benar telah melakukan proses wawancara dalam penelitian yang berjudul **“Penerapan *E-Government* Pelayanan Publik Di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare”** pada tanggal di

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,..... 2021


.....



KETERANGAN BUKTI WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zahida

Jabatan :

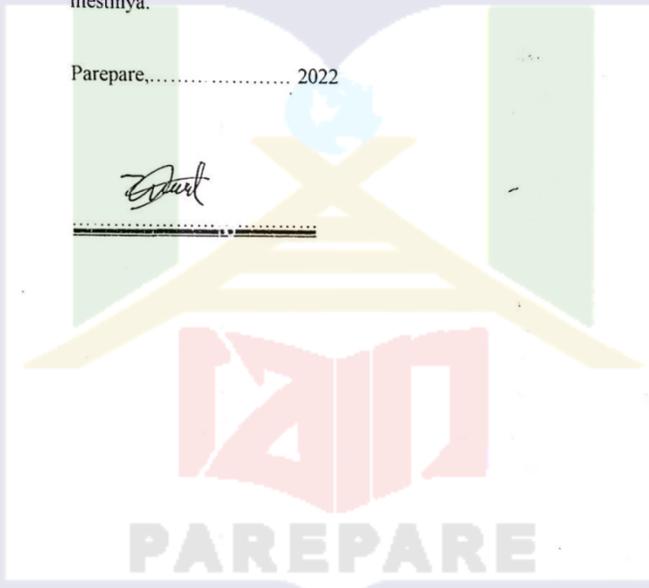
Benar telah melakukan proses wawancara dalam penelitian yang berjudul "Penerapan *E-Government* Pelayanan Publik Di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare" pada tanggal di

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare..... 2022



.....



PAREPARE

KETERANGAN BUKTI WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Eghatami

Jabatan :

Benar telah melakukan proses wawancara dalam penelitian yang berjudul
"Penerapan *E-Government* Pelayanan Publik Di Kecamatan Bauliki Barat
Kota Parepare" pada tanggal di

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Parepare, 2022


.....



KETERANGAN BUKTI WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama :

Jabatan :

Benar telah melakukan proses wawancara dalam penelitian yang berjudul
"Penerapan *E-Government* Pelayanan Publik Di Kecamatan Bacukiki Barat
Kota Parepare" pada tanggal di

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Parepare,..... 2022


.....

PAREPARE

DOKUMENTASI

Foto Dengan Masyarakat Pengguna Layanan *E-government* di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare





Foto dengan Kasubag Administrasi Umum dan Kepegawaian Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare



12:01

4G LTE 84%

home bacukikibarat.pareparekota.go.id 24

Bacukiki Barat

PROFIL INFO KELUAHAN LAYANAN PUBLIK POTENSI DATA STATISTIK

WEBSITE KECAMATAN

Bacukiki Barat

SELAYANG PANDANG

Bacukiki Barat adalah sebuah Kecamatan yang ada di wilayah kota Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia yang berdiri pada Tanggal 24 April 2017 yang merupakan pemekaran dari wilayah Kecamatan Bacukiki. Dimana Kecamatan ini pertama kalinya dipimpin oleh Bapak H. Muh. Thamrin, S.Sos. M.M. selama kurun waktu 7 Tahun, dan kemudian dilanjutkan oleh Bapak A. Erwin Pallawarukka, AP M.Si dengan kurun waktu 2 tahun. Dan pada saat ini Kecamatan Bacukiki Barat dipimpin oleh Ibu Hj. Andi Nurhatina Tipu, S.Ses Sejak tanggal 15 Agustus 2017.

Kecamatan Bacukiki Barat adalah wilayah dengan luas 13 Km² dengan jumlah penduduk 42.314 jiwa yang terdiri dari 20.775 laki-laki dan 21.539 perempuan. Kecamatan Bacukiki Barat memiliki enam (6) Kelurahan yang terdiri dari Kelurahan Lumpue, Sumpang Minangae, Cappa Gohang, Tiro Sompé, Kampung Baru, dan Bumi Harapan dan juga terdiri dari 32 RW dan 100 RT

TRENDING NOW JUM'AT SEDEKAH sekaligus ANJANGSANA ke Panti Asuhan di

Vaksinasi Covid-19 Pedagang Pasar Sumpang Minangae

March 19, 2021

SUMPANG MINANGAE. Kamis, 18 Maret 2021 dilaksanakan Vaksinasi Covid-19 kepada para Pedagang Pasar Sumpang Minangae oleh Tim Puskesmas Lumpue, dimana satu hari sebelumnya telah...

CAMAT BACUKIKI BARAT

BIODATA PENULIS



Ismail adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dari orang tua (*Almh*) Ida dan (*Alm*) H.Baco Rapina sebagai anak tunggal. Penulis dilahirkan di Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 05 Mei 1998. Penulis menempuh jenjang pendidikan sejak tahun 2004-2010 di SD 56 Kota Parepare, kemudian berlanjut pada tahun 2010-2013 di SMP 09 Kota Parepare, dan pada tahun 2013-2016 bersekolah di SMK 02 Parepare dengan mengambil jurusan Otomotif (Teknik Kendaraan Ringan).

Peneliti kemudian melanjutkan pendidikan mengambil strata (S1) di STAIN Parepare yang kini menjadi IAIN Parepare pada tahun 2016 dengan Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam. Judul dari skripsi penulis yakni “Penerapan *E-Government* Pelayanan Publik Di Kecamatan Bacukiki Barat Kota Parepare, dengan selesainya skripsi ini saya ucapkan terimakasih kepada kedua Orang tua saya serta kepada tenaga pendidik dan semoga skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan menambah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi pembaca.