

**PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS  
ELEKTRONIK (SPBE) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung)**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**Septa Merando Baherda Putra**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

## **ABSTRAK**

### **PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung)**

**Oleh  
SEPTA MERANDO BAHERDA PUTRA**

Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan kebijakan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan pelayanan publik. Pelaksanaan SPBE di Kota Bandar Lampung belum didasarkan pada Peraturan Daerah atau Peraturan Walikota, sehingga masih mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Permasalahan penelitian: Bagaimanakah penyelenggaraan SPBE terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung dan apakah faktor-faktor yang menghambat penyelenggaraan SPBE terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung?

Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dan empiris. Pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan dan studi pustaka. Analisis data yang digunakan adalah analisis yuridis kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penyelenggaraan SPBE terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung telah dilaksanakan antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Bandar Lampung seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Badan Kepegawaian Daerah serta melibatkan masyarakat dan pihak swasta/pelaku usaha, namun demikian penyelenggaraannya belum optimal. Hal ini diketahui dari Indeks SPBE Kota Bandar Lampung yang dikeluarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada Tahun 2021 masih masuk dalam kategori kurang. Selain itu Perolehan Nilai Tingkat Kematangan Indikator belum mencapai target. Faktor-faktor yang menjadi penghambat penyelenggaraan SPBE terhadap pelayanan publik adalah belum adanya kebijakan internal (produk hukum) terkait Tata Kelola SPBE, masih belum sinergisnya pelaksanaan SPBE oleh OPD dan keterbatasan SDM Pengelola SPBE pada OPD di Kota Bandar Lampung

Saran dalam penelitian ini adalah: Pemerintah Kota Bandar Lampung agar memberlakukan regulasi/kebijakan berupa peraturan yang dapat menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan SPBE. Dinas Komunikasi dan Informatika agar menganggarkan biaya penyelenggaraan SPBE dan meningkatkan SDM pengelola SPBE dari segi kualitas maupun kuantitas.

**Kata Kunci: Penyelenggaraan, SPBE, Pelayanan Publik**

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF AN ELECTRONIC-BASED GOVERNMENT SYSTEM (SPBE) FOR PUBLIC SERVICES**

***(Study at the Bandar Lampung City Communication and Information Service)***

**By**

**SEPTA MERANDO BAHERDA PUTRA**

*Implementation of an Electronic-Based Government System (SPBE) is a government policy in utilizing information and communication technology in government processes and public services. The implementation of SPBE in Bandar Lampung City is not yet based on Regional Regulations or Mayor Regulations, so it still refers to Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning SPBE. The problem in this research are: How is SPBE implemented for public services at the Bandar Lampung City Communication and Information Service and what are the factors that hinder the implementation of SPBE for public services at the Bandar Lampung City Communication and Information Service?*

*The problem approach used is a normative and empirical juridical approach. Data collection was carried out using field studies and literature studies. The data analysis used is qualitative juridical analysis.*

*The results of this research show that the implementation of SPBE for public services by the Bandar Lampung City Communication and Information Service has been implemented between Regional Apparatus Organizations such as the Population and Civil Registry Service, the One Stop Integrated Services Service and the Regional Civil Service Agency and involves the community and the private sector/ business actors, however, implementation is still not optimal This is known from the Bandar Lampung City SPBE Index issued by the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform in 2021, which is still in the deficient category. Apart from that, the obtained Maturity Level Indicator Values on SPBE have also not reached the target. Factors that hinder the implementation of SPBE for public services are the absence of internal policies (regulation) related to SPBE Governance, the lack of synergy in the implementation of SPBE by OPDs and limited human resources for SPBE Managers in OPDs in Bandar Lampung City*

*The suggestions in this research are: The Bandar Lampung City Government should implement regulations/policies in the form of regulations that can become the legal basis for implementing SPBE. The Department of Communication and Information should budget the costs of organizing SPBE and improve the human resources managing SPBE in terms of quality and quantity.*

***Keywords: Implementation, SPBE, Public Services***

**PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS  
ELEKTRONIK (SPBE) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung)**

**Oleh**

**Septa Merando Baherda Putra**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA HUKUM**

**pada**

**Jurusan Hukum Administrasi Negara  
Fakultas Hukum**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

Judul Skripsi : **PENYELENGGARAAN SISTEM  
PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK  
(SPBE) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
(Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kota Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa : **Septa Merando Baherda Putra**


No. Pokok Mahasiswa : **1942011010**

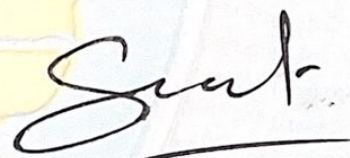
Jurusan : **Hukum Administrasi Negara**

Fakultas : **Hukum**

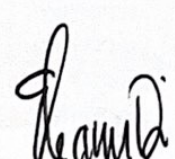
**MENYETUJUI,**

1. Komisi Pembimbing

  
**Syamsir Syamsu, S.H.,M.Hum.**  
NIP. 196008051989031005

  
**Satria Prayoga, S.H.,M.H.**  
NIP. 198205232008121003

2. Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara

  
**Eka Deviani, S.H.,M.H.**  
NIP. 197310202005012002

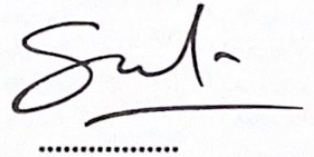
**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : Syamsir Syamsu, S.H., M.Hum.



Sekretaris : Satria Prayoga, S.H., M.H.



Penguji Utama : Sri Sulastuti, S.H., M.H.



2. Dekan Fakultas Hukum



**Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.**  
NIP. 19641218 198803 1 002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 17 Oktober 2023

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Septa Merando Baherda Putra  
NPM : 1942011010  
Bagian : Hukum Administrasi Negara  
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: “Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap Pelayanan Publik” (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung), adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Surat Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/DT/2010.

Bandar Lampung, 17 oktober 2023  
Penulis



Handwritten signature of Septa Merando Baherda Putra in black ink.

**Septa Merando Baherda Putra**  
NPM. 1942011010

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Septa Merando Baherda Putra, lahir di Tanjung Karang pada tanggal, 13 September 2000, sebagai anak kedua dari tiga bersaudara. Penulis merupakan putra dari pasangan Bapak Bahermansyah, S.E., dan Ibu Hamidah, S.Km.

Riwayat pendidikan formal yang penulis tempuh dan selesaikan adalah SD Negeri 1 Peniangan selesai pada Tahun 2012, MTs Negeri 1 Bandar Lampung selesai pada Tahun 2015 dan MAN Negeri 1 Bandar Lampung selesai pada Tahun 2018. Pada Tahun 2019, penulis diterima dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Selama menjadi mahasiswa, Penulis aktif di organisasi internal maupun eksternal kampus. Di internal kampus, Penulis aktif di Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung (BEM FH Unila) menjabat sebagai Sekretaris Eksekutif Periode 2022, Kepala Dinas Kajian, Aksi dan Strategi Periode 2021. Di eksternal kampus, Penulis aktif sebagai kader di organisasi Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Cabang Bandar Lampung Komisariat Hukum Unila, menjabat sebagai bagian dari Departemen Pembinaan Anggota periode 2021-2022, Kepala Bidang Penelitian, Pengembangan, dan Pembinaan Anggota (P3A) periode 2022-2023, dan Bendahara Umum Badan Pengelola Latihan (BPL) HMI Cabang Bandar Lampung.



## MOTTO

*"Tetapi orang-orang yang zalim, mengikuti keinginannya tanpa ilmu pengetahuan; maka siapakah yang dapat memberi petunjuk kepada orang yang telah disesatkan Allah. Dan tidak ada seorang penolong pun bagi mereka."*

*(Q.S. Ar-Rum 29)*

*"Dalam tubuh manusia itu ada segumpal daging. Kalau segumpal daging itu baik, maka akan baiklah seluruh tubuhnya. Tetapi bila rusak, Niscaya akan rusak pula seluruh tubuhnya. Segumpal daging itu bernama hati"*

*(H.R Bukhari dan Muslim)*

*"Yakinkan Dengan Iman, Usahakan Dengan Ilmu, Sampaikan Dengan Amal.*

*BerIman, BerIlmu, BerAmal"*

*(Himpunan Mahasiswa Islam)*

*"Teruslah merasa hijau agar terus tumbuh, jangan lah merasa matang karena hasilnya akan membusuk"*

*(Penulis)*

## **PERSEMBAHAN**

Penulis persembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta

Bapak Bahermansyah, dan Ibu Hamidah,

Atas segenap cinta dan kasih sayang serta dan perjuangan yang diberikan  
demi keberhasilan penulis mencapai cita-cita

Kakak Ramanda Baherda Putra

Adik M. Rifqy Akbar Baherda Putra

Terima kasih atas dukungan dan motivasi yang diberikan  
demi keberhasilan penulis.

Terimakasih kepada seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah  
memberikan ilmu, mengajarkan hal yang baru serta memberikan dorongan dalam  
proses pengerjaan skripsi ini.

Almamaterku

**Universitas Lampung**

## SANWACANA

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, sebab hanya dengan izin-Nya semata maka penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terhadap Pelayanan Publik” (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan sampai dengan terselesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Syamsir Syamsu, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing I, terima kasih atas bimbingan dan arahan yang diberikan dalam proses penyusunan sampai dengan selesainya skripsi
2. Bapak Satria Prayoga, S.H., M.H., selaku Pembimbing II, terima kasih atas bimbingan dan arahan yang diberikan dalam proses penyusunan sampai dengan selesainya skripsi
3. Ibu Sri Sulastuti, S.H., M.Hum., selaku Penguji Utama atas masukan dan saran yang diberikan dalam perbaikan skripsi
4. Bapak Rifka Yudhi, S.H.I., M.H., selaku Dosen Pembahas atas masukan dan saran yang diberikan dalam perbaikan skripsi
5. Bapak Dr. Muhammad Fakih, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung

6. Ibu Eka Deviani, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung.
7. Ibu Marlia Eka Putri AT, S.H., M.H., selaku Sekretaris Bagian Hukum Administrais Negara Fakults Hukum Universitas Lampung.
8. Ibu Melly Aida, S.H., M.Hum. Selaku Pembimbing Akademik, yang telah membantu pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung
9. Segenap Dosen beserta staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah banyak membantu dan memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada Penulis selama menyelesaikan studi
10. Narasumber penelitian atas bantuan dan informasi yang diberikan selama pelaksanaan penelitian
11. Kepada orang tua Bapak Bahermasnyah dan Ibu Hamidah terimakasih atas dukungan moril, materil, dan spiritual disertai dengan doa yang mengiringiku sehingga aku bisa menyelesaikan pendidikan ku hingga bergelar Sarjana Hukum. Kalian adalah orang tua yang terhebat dalam hidupku yang tiada henti memberikan cinta kasih.
12. Kanda, yunda, dan adinda Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Hukum Universitas Lampung Cabang Bandar Lampung, khususnya Pengurus Komisariat masa jabatan 2023 angkatan 2019 terkhusus kepada Rinaldy Hernandez, Raden Ayu Khusnul, Aprida Syari, Reksy Kurnia, M. Refvoyandra, Ridho Barlian. Penulis ucapkan terima kasih atas kebersamaan dan dinamika kemahasiswaan selama perkuliahan serta berproses di HMI

13. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Cabang Bandar Lampung khususnya HMI Hukum Unila untuk kebersamaan, pengalaman serta persaudaraan yang sangat luar biasa.
14. Teruntuk Mahasiswa dengan Npm 2012011190 selaku kekasih saya yang telah menemani saya dan memberikan dukungan dengan tulus dalam berjuang menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga tuntas
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini

Semoga kebaikan yang diberikan kepada penulis akan dibalas dengan kebaikan yang lebih besar, dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Bandar Lampung, September 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Permasalahan .....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kewenangan .....	7
2.1.1 Pengertian Kewenangan.....	7
2.1.2 Sumber dan Cara Memperoleh Kewenangan .....	8
2.1.3 Kewenangan Pemerintah Daerah.....	10
2.2 Pelaksanaan Kebijakan .....	11
2.2.1 Pengertian Pelaksanaan Kebijakan .....	11
2.2.2 Komponen-Komponen Pelaksanaan Kebijakan .....	12
2.2.3 Tahapan Pelaksanaan Kebijakan .....	14
2.3 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	16
2.3.1 Pengertian Sistem Pemerintahan.....	16
2.3.1 Pengertian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	19
2.3.2 Tujuan <i>E-Government</i> .....	20
2.4 Keterbukaan Informasi Publik.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.</b>	
3.1 Pendekatan Masalah .....	29
3.2 Sumber dan Jenis Data .....	29
3.2.1 Sumber Data.....	29
3.2.2 Jenis Data .....	30
3.3 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	31
3.3.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	31
3.3.2 Prosedur Pengolahan Data .....	32
3.4 Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung .....	33
4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung .....	33
4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung .....	34
4.2 Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung .....	35
4.2.1 Penyelenggaraan SPBE terhadap Pelayanan Publik pada	

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung Secara Faktual.....	35
4.2.2 Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan SPBE terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung.....	40
4.3 Faktor-Faktor yang Menjadi Penghambat Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung .....	44
4.3.1 Belum Adanya kebijakan internal terkait Tata Kelola SPBE di Kota Bandar Lampung.....	44
4.3.2 Belum Sinergisnya pelaksanaan SPBE oleh Organisasi Perangkat Daerah .....	45
4.3.3 Keterbatasan SDM Pengelola SPBE pada Organisasi Perangkat Daerah .....	46

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran .....	48

## **DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah Pusat telah memulai sistem pemerintahan berbasis teknologi informasi secara elektronik sejak dengan memberlakukan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mengamanatkan bahwa pemerintah harus menggunakan teknologi informasi untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan mempercepat proses demokrasi.

Perkembangan berikutnya adalah dengan diberlakukannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Ketentuan Pasal 3 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 ini menyebutkan bahwa SPBE meliputi: a) Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); b) Manajemen SPBE; c) Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi; d) Penyelenggara SPBE; e) Percepatan SPBE; dan f) Pemantauan dan evaluasi SPBE.

Pemberlakuan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menandai perwujudan reformasi birokrasi, karena SPBE merupakan upaya pemangkasan biaya dan waktu, serta meminimalisir kemungkinan terjadinya praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) dalam pelayanan publik. Pelaksanaan SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintahan Daerah bertujuan mewujudkan proses kerja yang efisien, efektif, transparan, akuntabel, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengembangan SPBE pada dasarnya merupakan langkah serius pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi. SPBE dalam



perkembangannya masih belum maksimal dan ada kecenderungan lembaga pemerintah, baik di pusat maupun daerah, yang belum memprioritaskan SPBE serta hanya dipandang sebagai proyek yang harus diikuti dan menjadi *trend* pada instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Penyelenggaraan SPBE di Kota Bandar Lampung dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), dasar hukumnya adalah Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 54 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung. Pasal 10 Ayat (3) huruf (p) Peraturan Walikota ini menyebutkan bahwa Bidang Pemberdayaan *E-Government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung memiliki fungsi melaksanakan Tata Kelola SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

Sesuai dengan ketentuan di atas maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang bertanggungjawab di dalam pembangunan dan pengembangan SPBE di Kota Bandar Lampung. Penyelenggaraan SPBE di Kota Bandar Lampung tersebut merupakan pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Upaya Pemerintah Kota Bandar Lampung sebagai instansi publik dalam menyediakan, memberikan dan menerbitkan informasi publik telah dilakukan dengan membangun *website* resmi pemerintah yaitu [www.bandarlampungkota.go.id](http://www.bandarlampungkota.go.id).

Permasalahan yang terjadi terkait pelaksanaan SPBE di Kota Bandar Lampung adalah belum adanya Peraturan Daerah atau Peraturan Walikota terkait penyelenggaraan SPBE. Hal ini berdampak pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandar Lampung dalam penyelenggaraan SPBE masih mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Idealnya keberadaan Peraturan Daerah atau Peraturan Walikota menjadi dasar hukum yang memberikan kepastian hukum dan sebagai sumber kewenangan bagi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandar Lampung dalam penyelenggaraan SPBE.

Selain itu permasalahan lainnya adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1503 Tahun 2021 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2021, diketahui bahwa indeks penyelenggaraan SPBE Kota Bandar Lampung pada Tahun 2021 masih berada nilai 1,20 (masuk dalam predikat kurang), dengan rincian indeks:

1. Domain Kebijakan SPBE indeks 1,00
2. Kebijakan Internal terkait Tata Kelola SPBE indeks 1,00
3. Domain Tata Kelola SPBE indeks 1,00
4. Perencanaan Strategis SPBE indeks 1,00
5. Teknologi Informasi dan Komunikasi indeks 1,00
6. Penyelenggara SPBE indeks 1,00
7. Domain Manajemen SPBE indeks 1,00
8. Penerapan Manajemen indeks SPBE 1,00
9. Audit TIK indeks 1,00
10. Domain Layanan SPBE indeks 1,44
11. Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik indeks 1,40
12. Layanan Publik Berbasis Elektronik 1,50

Adapun Predikat Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara nasional dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Predikat Indeks SPBE Nasional

No	Nilai Indeks	Predikat
1	4,2 - 5,0	Memuaskan
2	3,5 - < 4,2	Sangat Baik
3	2,6 - < 3,5	Baik
4	1,8 - < 2,6	Cukup
5	< 1,8	Kurang

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomot 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE

Pemanfaatan teknologi informasi pada organisasi pemerintahan masih belum terlaksana secara maksimal, karena masih adanya kendala yang dihadapi dari sisi kebijakan, tata kelola, layanan, dan infrastruktur yang terbatas. Selain itu, perkembangan pemerintahan berbasis elektronik (*E-government*) belum

menunjukkan tren positif karena kurangnya kontribusi lembaga penelitian dan pengembangan dalam memberikan berbagai kontribusi guna mengoptimalkan penerapan *E-government*.

Penerapan *e-Government* akan memberikan manfaat yaitu: *e-Government* menyederhanakan hierarki dan memperbaiki kualitas informasi sehingga hubungan antara bawahan menjadi terbuka dan langsung, kualitas dan kecepatan informasi menjadi lebih baik, pengambilan keputusan bisa memanfaatkan informasi secara optimal, dan respons pemerintah menjadi lebih baik dan tepat; *eGovernment* memperbaiki kualitas kebijakan dan legitimasi pemerintah meningkat, sehingga kebijakan pemerintah menjadi berbasis kepada informasi (*information based*) dan efektif. *E-Government* membantu mengorganisir data, menganalisis, dan memperbaharui data secara lebih mudah sehingga informasi mengenai potensi daerah bisa diperoleh dengan mudah; *e-Government* membuat transparansi dan akuntabilitas pemerintah dan pelayanan menjadi tak terhindarkan; dan *e-Government* mempercepat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang berprinsip pada adanya keterbukaan informasi dan akuntabilitas publik.

Urgensi penerapan SPBE tidak terlepas dari semangat reformasi birokrasi yang dilatarbelakangi tuntutan terhadap terbentuknya sistem pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara lebih efektif, melahirkan inspirasi penyediaan data informasi dan media komunikasi yang transparan melalui *e-Government*, agar proses penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat dapat menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan melaksanakan penelitian yang berjudul: **Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung)**

## **1.2 Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung?
2. Apakah faktor-faktor yang menghambat penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini terdiri atas kegunaan teoritis dan kegunaan praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam menambah wawasan dan kajian Hukum Administrasi Negara, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Daerah.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan berguna:

- a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung dalam melaksanakan peran sesuai tugas pokok dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

- b. Sebagai salah satu referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian mengenai penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) oleh Pemerintah Daerah

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kewenangan

##### 2.2.1 Pengertian Kewenangan

Istilah wewenang digunakan dalam bentuk kata benda dan sering disejajarkan dengan istilah “*bevoegheid*” dalam istilah hukum Belanda. Ada sedikit perbedaan antara istilah kewenangan dengan istilah “*bevoegheid*”. Perbedaan tersebut terletak pada karakter hukumnya. Istilah “*bevoegheid*” digunakan dalam konsep hukum publik maupun dalam hukum privat. Dalam konsep hukum kita istilah kewenangan atau wewenang seharusnya digunakan dalam konsep hukum publik.<sup>1</sup>

Kewenangan merupakan hak menggunakan wewenang yang dimiliki seorang pejabat atau institusi menurut ketentuan yang berlaku, dengan demikian kewenangan juga menyangkut kompetensi tindakan hukum yang dapat dilakukan menurut kaedah-kaedah formal, jadi kewenangan merupakan kekuasaan formal yang dimiliki oleh pejabat atau institusi.<sup>2</sup>

Terdapat wewenang yang berkaitan dengan hak dan kewajiban agar wewenang tidak semata-mata diartikan sebagai hak berdasarkan hukum publik, tetapi juga kewajiban sebagai hukum publik. Wewenang tidak diartikan kekuasaan semata-mata, sehingga dalam menjalankan hak berdasarkan hukum publik selalu terikat kewajiban berdasarkan hukum publik tidak tertulis (asas umum) pemerintahan yang baik. Kewenangan dalam hal ini dibedakan menjadi:

- a. Pemberian wewenang: pemberian hak kepada, dan pembebanan kewajiban terhadap badan (atribusi/mandat);

---

<sup>1</sup> Prajudi Admosudirjo, *Teori Kewenangan*, Rineka Cipta Jakarta, 2001, hlm. 6.

<sup>2</sup> A. Gunawan Setiardja, *Dialektika Hukum dan Moral dalam Pembangunan Masyarakat Indonesia*, Kanisius, Yogyakarta, 1990, hlm. 25.

- b. Pelaksanaan wewenang: menjalankan hak dan kewajiban publik yang berarti mempersiapkan dan mengambil keputusan;
- c. Akibat hukum dari pelaksanaan wewenang: seluruh hak dan/atau kewajiban yang terletak rakyat/*burger*, kelompok rakyat dan badan.<sup>3</sup>

Berdasarkan pengertian di atas maka diketahui bahwa wewenang atau kewenangan merupakan kekuasaan formal yang berasal dari undang-undang, dan wewenang sebagai spesifikasi dari kewenangan, artinya barang siapa (subyek hukum) yang diberikan kewenangan oleh undang-undang, maka ia berwenang untuk melakukan sesuatu dalam kewenangan itu. Kewenangan senahao kemampuan untuk melakukan suatu tindakan hukum publik, atau secara yuridis kewenangan adalah kemampuan bertindak yang diberikan oleh undang-undang yang berlaku untuk melakukan hubungan-hubungan hukum. Kewenangan instansi pemerintahan dalam melakukan perbuatan nyata, mengadakan pengaturan atau mengeluarkan keputusan Kewenangan sebagai istilah yang biasa digunakan dalam lapangan hukum publik, namun sesungguhnya terdapat perbedaan diantara keduanya. Kewenangan adalah apa yang disebut “kekuasaan formal”, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan yang diberikan oleh undang-undang atau legislatif dari kekuasaan eksekutif atau administratif.

### **2.2.2 Sumber dan Cara Memperoleh Kewenangan**

Kewenangan ditinjau dari sumbernya dibedakan menjadi:

1. Wewenang personal, bersumber pada intelegensi, pengalaman, nilai atau norma, dan kesanggupan untuk memimpin.
2. Wewenang ofisial, merupakan wewenang resmi yang di terima dari wewenang yang berada di atasnya.<sup>4</sup>

Secara organisasional kewenangan merupakan kemampuan yuridis yang didasarkan pada hukum publik. Kewenangan berkaitan dengan hak dan kewajiban, yaitu agar kewenangan tidak semata-mata diartikan sebagai hak berdasarkan hukum privat, tetapi juga kewajiban sebagai hukum publik.

<sup>3</sup> Prajudi Admosudirjo, *Op.Cit*, hlm. 7.

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm.8.

Kewenangan adalah fungsi untuk menjalankan kegiatan dalam organisasi, sebagai hak untuk memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tujuan dapat tercapai. Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupinya.

Kewenangan ditinjau dari cara memperolehnya terdiri atas kewenangan atribusi, delegasi dan mandat, sebagai berikut:

a. Kewenangan Atribusi

Kewenangan atribusi adalah kewenangan yang melekat pada suatu jabatan yang berasal dari undang-undang. Atribusi merupakan kewenangan yang diberikan kepada suatu organ (institusi) pemerintahan atau lembaga Negara oleh suatu badan legislatif yang independen. Kewenangan ini adalah asli, yang tidak diambil dari kewenangan yang ada sebelumnya.

b. Kewenangan Delegasi

Kewenangan delegasi adalah pemindahan/pengalihan kewenangan yang ada. Atau dengan kata lain pemindahan kewenangan atribusi kepada pejabat di bawahnya dengan dibarengi pemindahan tanggung jawab. Delegasi sebagai kewenangan yang dialihkan dari kewenangan atribusi dari suatu organ (institusi) pemerintahan kepada organ lainnya sehingga delegator (organ yang telah memberi kewenangan) dapat menguji kewenangan atas namanya.

c. Kewenangan Mandat

Kewenangan mandat tidak ada sama sekali pengakuan kewenangan atau pengalihan kewenangan, yang ada hanya janji-janji kerja interen antara pimpinan dan bawahan. Pemberi mandat (mandator) memberikan kewenangan kepada organ lain (mandataris) untuk membuat keputusan atau mengambil suatu tindakan atas namanya.<sup>5</sup>

Ciri-ciri kewenangan berkaitan dengan asas delegasi, yang merupakan asas paling penting dalam pelaksanaan kewenangan dalam organisasi, terdapat empat kegiatan delegasi kewenangan (pimpinan mengalokasikan kewenangan kepada bawahan dengan delegasi) sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Cet.II, UII Press, Yogyakarta, 2013. hlm. 54.



- a. Pendelegasi menetapkan dan memberikan tujuan dan tugas kepada bawahan.
- b. Pendelegasi melimpahkan kewenangan yang di perlukan untuk mencapai tujuan atau tugas.
- c. Penerimaan delegasi, baik implisit atau eksplisit, menimbulkan kewajiban atau tanggung jawab.
- d. Pendelegasi pertanggung jawaban bawahan untuk hasil-hasil yang dicapai.<sup>6</sup>

### **2.1.3 Kewenangan Pemerintah Daerah**

Pemerintah daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan yang menjadi urusan Pemerintah. Pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah tersebut, menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 14 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diketahui bahwa urusan pemerintah yang menjadi wewenang Pemerintah Kabupaten/Kota adalah sebagai berikut:

- 1) Perencanaan dan pengendalian pembangunan
- 2) Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang
- 3) Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
- 4) Penyediaan sarana dan prasarana umum
- 5) Penanganan bidang kesehatan
- 6) Penyelenggaraan pendidikan
- 7) Penanggulangan masalah sosial
- 8) Pelayanan bidang ketenagakerjaan
- 9) Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah
- 10) Pengendalian lingkungan hidup
- 11) Pelayanan pertanahan
- 12) Pelayanan kependudukan, dan catatan sipil

---

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 55.

- 13) Pelayanan administrasi umum pemerintahan
- 14) Pelayanan administrasi penanaman modal
- 15) Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya
- 16) Urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

## **2.2 Pelaksanaan Kebijakan**

### **2.2.1 Pengertian Pelaksanaan Kebijakan**

Pelaksanaan merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu dan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan. Proses pelaksanaan baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran.<sup>7</sup>

Pelaksanaan kebijakan adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian pelaksanaan kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atas kejadian-kejadian.

Proses pelaksanaan kebijakan sebagai keseluruhan dari kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan program. Mempelajari masalah pelaksanaan program berarti berusaha untuk memahami apa yang nyata-nyata terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan program negara, baik itu usaha untuk mengadministrasikannya maupun usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada masyarakat ataupun peristiwa-peristiwa. Intinya pelaksanaan program berarti pelaksanaan dari suatu program. Pelaksanaan kebijakan tidak

---

<sup>7</sup> Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, 2004. hlm. 32 .

hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri target group, melainkan menyangkut lingkaran kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan pada akhirnya membawa konsekuensi logis terhadap dampak baik yang diharapkan maupun dampak yang tidak diharapkan.<sup>8</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka pelaksanaan yang dimaksud dengan pelaksanaan kebijakan dalam penelitian ini merupakan proses untuk memastikan terlaksananya suatu kebijakan dan tercapainya kebijakan tersebut. Pelaksanaan juga dimaksudkan menyediakan sarana untuk membuat sesuatu dan memberikan hasil yang bermanfaat bagi penerimanya. Pelaksanaan kebijakan sebagai penerapan program berbentuk undang-undang, perintah atau keputusan yang penting atau seperti keputusan badan peradilan. Proses pelaksanaan ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output program dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan yang bersangkutan.

### **2.2.2 Komponen-Komponen Pelaksanaan Kebijakan**

Pelaksanaan kebijakan bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh sebab itu tidak berlebihan jika dikatakan pelaksanaan kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan.<sup>9</sup>

Kebijakan pemerintah selalu mengandung setidaknya tiga komponen dasar, yaitu tujuan yang luas, sasaran yang spesifik dan cara mencapai sasaran tersebut. Di dalam “cara” terkandung beberapa komponen kebijakan yang lain, yakni siapa implementatornya, jumlah dan sumber dana, siapa kelompok sasarannya,

---

<sup>8</sup> A. Diana dan C. Tjipto. *Pengantar Kebijakan Negara*, Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta, 2003, hlm. 19 .

<sup>9</sup> Ridwan H.R., *Op.Cit*, hlm. 46

bagaimana program dan sistem manajemen dilaksanakan, serta kinerja kebijakan diukur.<sup>10</sup>

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa komponen tujuan yang luas dan sasaran yang spesifik diperjelas kemudian diinterpretasikan. Cara ini biasa disebut pelaksanaan kebijakan, yaitu sebagai tindakan yang dilakukan oleh publik maupun swasta baik secara individu maupun kelompok yang ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Definisi ini menyiratkan adanya upaya mentransformasikan keputusan kedalam kegiatan operasional, serta mencapai perubahan seperti yang dirumuskan oleh keputusan kebijakan.

Pelaksanaan kebijakan adalah keseluruhan dari kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan. Mempelajari pelaksanaan kebijakan berarti berusaha untuk memahami apa yang nyata-nyata terjadi sesudah suatu program diberlakukan atau dirumuskan yakni berbagai peristiwa dan kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan negara, baik itu usaha untuk mengadministrasikan atau usaha memberikan dampak tertentu pada masyarakat atau peristiwa tertentu. Intinya pelaksanaan kebijakan berarti pelaksanaan dari kebijakan atau program.<sup>11</sup>

Untuk dapat mengpelaksanaan kebijakankan kebijakan secara sempurna maka diperlukan beberapa persyaratan, antara lain: kondisi eksternal yang dihadapi oleh Badan/Instansi pelaksana; tersedia waktu dan sumber daya; keterpaduan sumber daya yang diperlukan; pelaksanaan kebijakan didasarkan pada hubungan kausalitas yang handal; hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubung; hubungan ketergantungan harus dapat diminimalkan; kesamaan persepsi dan kesepakatan terhadap tujuan; tugas-tugas diperinci dan diurutkan secara sistematis; komunikasi dan koordinasi yang baik.

Pandangan tersebut di atas menunjukkan bahwa proses pelaksanaan kebijakan tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri target

---

<sup>10</sup> S.F. Marbun, *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, UII Pres, Yogyakarta, 2004. hlm. 71.

<sup>11</sup> Ferdinand Agustino. *Pengantar Kebijakan Negara*. Bina Cipta. Jakarta.2008. hlm. 20.

group, melainkan menyangkut lingkaran kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan pada akhirnya membawa konsekuensi logis terhadap dampak baik yang diharapkan maupun dampak yang tidak diharapkan.

### 2.2.3 Tahapan Pelaksanaan Kebijakan

Beberapa tahapan dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah adalah:

#### a. *Agenda Setting*

Merupakan tahap penetapan agenda kebijakan, yang harus dilakukan pertama kali adalah menentukan masalah publik yang akan dipecahkan. Suatu isu kebijakan dapat menjadi agenda kebijakan apabila memiliki efek yang besar terhadap masyarakat, membuat analog dengan cara mengumpamakannya dengan kebijakan yang telah ada, menghubungkannya dengan simbol-simbol nasional/politik, terjadinya kegagalan pasar (*market failure*) dan tersedianya teknologi untuk menyelesaikan masalah publik.

#### b. *Policy Formulation*

Formulasi kebijakan berarti pengembangan sebuah mekanisme untuk menyelesaikan masalah publik, pada tahap ini para analis mulai mengaplikasikan beberapa teknik untuk menjustifikasikan bahwa sebuah pilihan kebijakan merupakan pilihan yang terbaik dari kebijakan yang lain.

#### c. *Policy Adoption*

Tahap adopsi kebijakan merupakan tahap untuk menentukan pilihan kebijakan melalui dukungan *stakeholders*. Tahap ini dilakukan setelah melalui proses rekomendasi dengan langkah-langkah berikut yaitu:

- 1) Mengidentifikasi alternatif kebijakan (*policy alternative*) yang dilakukan pemerintah untuk merealisasikan masa depan yang diinginkan dan merupakan langkah terbaik dalam upaya mencapai tujuan tertentu.
- 2) Pengidentifikasi kriteria untuk menilai alternatif yang direkomendasi
- 3) Mengevaluasi alternatif-alternatif tersebut dengan menggunakan kriteria-kriteria yang relevan agar efek positif alternatif kebijakan tersebut lebih besar dari efek negatif yang akan timbul.

d. *Policy Implementation*

Pada tahap ini suatu kebijakan telah dilaksanakan oleh unit-unit administrasi tertentu dengan memobilisasikan sumber dana dan sumber daya lainnya, dan pada tahap ini monitoring dapat dilakukan. Pelaksanaan kebijakan berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, pada posisi ini administrator mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, administrator mampu mengatur sumber daya, unit-unit dan metode yang dapat mendukung program, melakukan interpretasi berkaitan dengan istilah-istilah program ke dalam rencana dan petunjuk untuk merealisasikan tujuan program.

e. *Policy Assesment*

Tahap akhir adalah penilaian kebijakan. Dalam penilaian ini semua proses pelaksanaan kebijakan dinilai apakah sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya dan pada saat ini evaluasi dapat dilakukan.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa di dalam kebijakan terkandung beberapa komponen dasar, yaitu tujuan, sasaran yang spesifik dan cara mencapai sasaran tersebut). Di dalam cara terkandung beberapa komponen kebijakan yang lain, yakni siapa implementatornya, jumlah dan sumber dana, siapa kelompok sasarannya, bagaimana program dan sistem manajemen dilaksanakan, serta kinerja kebijakan diukur. Di dalam cara inilah komponen tujuan yang luas dan sasaran yang spesifik diperjelas kemudian diinterpretasikan. Cara ini biasa disebut pelaksanaan kebijakan. Pelaksanaan kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Definisi ini menyiratkan adanya upaya mentransformasikan keputusan kedalam kegiatan operasional, serta mencapai perubahan seperti yang dirumuskan oleh keputusan kebijakan.

---

<sup>12</sup> *Ibid.* hlm.21-22

## **2.3 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

### **2.3.1 Pengertian Sistem Pemerintahan Daerah**

Sistem Pemerintahan Daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diselenggarakan dalam konteks otonomi daerah, yaitu hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan yang menjadi urusan pemerintah pusat. Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, pemerintah daerah menjalankan otonomi luas untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembagian.

Otonomi daerah menurut Pasal 1 huruf h Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah demokratisasi, pemberdayaan, dan pelayanan masyarakat dan dalam rangka itu, kepada daerah otonom diserahkan sejumlah kewenangan untuk mengatur daerahnya. Kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus dan mengurus rumah tangganya sendiri, kepentingan masyarakat setempat menuntut prakarsa sendiri, kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Otonomi daerah adalah konsep bahwa daerah memiliki kebebasan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya (kepentingan sendiri) yang diperbolehkan oleh undang-undang tanpa campur tangan langsung dari pemerintah pusat, pemerintah pusat hanya mengerahkan, mengawasi, dan mengendalikan agar penyelenggaraan otonominya tetap dalam koridor peraturan yang telah ditetapkan. Daerah tonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan

masyarakat menurut prakarsa sendiri berdasar aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>13</sup>

Implementasi otonomi daerah memberikan keleluasaan kepada daerah dalam wujud otonomi daerah dalam artian kewenangan daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. Asas-asas yang pada awalnya adalah asas sentralisasi dan konsentrasi, berkembang menjadi asas desentralisasi dan dekonsentrasi, dengan prinsip demokrasi, peran serta, prakarsa dan aspirasi masyarakat sendiri atas dasar pemerataan dan keadilan serta sesuai dengan kondisi, potensi dan keragaman daerah.

Berdasarkan uraian tersebut di atas diketahui bahwa otonomi daerah adalah kewenangan daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam ikatan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah senahao pemberian kewenangan kepada daerah untuk mengatur rumah tangga daerahnya, terdapat kebebasan yang dimiliki pemerintah daerah memungkinkan untuk membuat inisiatif sendiri, mengelola dan mengoptimalkan sumber daya daerah. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan otonomi daerah, pemerintah berupaya untuk meningkatkan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat secara lebih optimal.

Sistem pemerintahan daerah dalam konteks otonomi daerah dilaksanakan dengan beberapa asas sebagai berikut:

a. Asas Desentralisasi

Asas desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan dari pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Tujuan desentralisasi adalah pemberian otonomi kepada daerah untuk meningkatkan daya guna penyelenggaraan pemerintahan daerah, terutama pelaksanaan

---

<sup>13</sup> Hernadi Affandi, *Pengertian Pemerintahan Daerah Menurut Doktrin*, Materi Perkuliahan Hukum Pemerintah Daerah, Pascasarjana Unsika, Karawang. 2016, hlm. 8.



pembangunan dan pelayanan masyarakat serta melaksanakan kebijakan atas prakarsa sendiri.

- b. Asas Dekonsentrasi Asas dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah dan/ atau pada instansi vertikal di wilayah tertentu. Perbedaannya terletak pada titik laju menjauhi titik pusat. Desentralisasi merupakan penyerahan urusan pemerintahan yang diberikan kepada pemerintah di bawahnya yang selanjutnya urusan yang diberikan akan menjadi urusan rumah tangga daerah, jadi bukan pada perorangan seperti dalam asas dekonsentrasi.
- c. Asas Tugas Perbantuan

Apabila semua urusan pemerintahan di daerah dilaksanakan sendiri oleh pemerintah pusat, maka ditinjau dari segi daya dan hasil guna kurang dapat dipertanggung jawabkan karena memerlukan tenaga dan biaya yang sangat besar. Asas tugas perbantuan yaitu penugasan dari pemerintah pusat kepada Pemerintah Daerah dan/atau desa, dari pemerintah provinsi pada pemerintah kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.<sup>14</sup>

Berdasarkan uraian di atas maka diketahui bahwa asas-asas otonomi daerah tersebut dilaksanakan untuk lebih meningkatkan kemandirian daerah otonom, dan karenanya dalam daerah Kabupaten/daerah kota tidak ada lagi wilayah administrasi. Pelaksanaan otonomi daerah harus lebih meningkatkan peranan dan fungsi badan legislatif daerah, baik fungsi legislatif, pengawas atau anggaran atas penyelenggaraan pemerintah daerah. Pelaksanaan asas dekonsentrasi diletakkan pada daerah provinsi dalam kedudukannya sebagai wilayah administrasi untuk melaksanakan kewenangan sebagai wakil daerah. Selain itu pelaksanaan asas tugas pembantuan dimungkinkan, tidak hanya dari pemerintah kepada daerah, tetapi juga dari pemerintah dan daerah kepada desa yang disertai dengan pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia dengan kewajiban melaporkan pelaksanaan dan mempertanggung jawabkan kepada yang menugaskannya.

---

<sup>14</sup> Moenta Pangerang dan Pradana Anugrah, *Pokok-Pokok Hukum Pemerintahan Daerah*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017, hlm. 43-44.

### 2.3.2 Pengertian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menurut Pasal 1 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada penggunanya. Tata kelola pemerintahan berbasis elektronik didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju.

Menurut Indrajit *e-government* merupakan program pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis. Melalui pengembangan *e-government*, pemerintah mengharapkan dapat dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-government* dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *e-government* dapat menampakkan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruanglingkup. Ada beragam definisi mengenai *e-government*, tergantung kepada sudut pandang mana pihak yang mendefinisikan serta tingkatan perkembangan yang ada.<sup>15</sup>

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yang dimaksud *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance*.

*The World Bank Group*, mendefinisikan bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintah, seperti : *Wide Area Network*,

---

<sup>15</sup> Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi, Yogyakarta, 2017, hlm. 36.

*Internet, dan Mobile Computing*, yang mempunyai kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan badan pemerintah lainnya.<sup>16</sup>

Menurut UNDP definisi *e-government* sebagai berikut: “*E-Government is the application of Information and Tecnology Communication (ICT) by government agencies*” (*e-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari agen pemerintah), dan pemerintah pun dalam Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Inpres ini menginstruksikan agar tiap instansi pemerintah melakukan perumusan strategituk lingkungan instansinya masing-masing.<sup>17</sup>

### **2.3.3 Tujuan *E-Government***

Menurut Kepmen PAN dan RB No.11 Tahun 2011 tentang Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi, salah satukriteria keberhasilan reformasi birokrasi adalah adanya pengembangan *e-government* pada masing-masing Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Didalam hal ini *e-goverment* yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bertujuan :

- a. Menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah.
- b. Memberikan dorongan bagi peningkatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang, dan obyektif.
- c. Melihat peta kondisi pemanfaatan TIK dilingkungan pemerintah secara nasional.

---

<sup>16</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2008, hlm: 136

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm. 137.

Definisi *e-government* telah dirumuskan oleh berbagai lembaga dan para ahli yang masing-masing memiliki perbedaan karena latarbelakang dan tujuan perumusan yang berbeda. Secara sederhana *e-government* dapat dipahami bersama, yaitu sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi informasi berperan merupakan sebagai alat dalam mendorong efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan TIK dan tuntutan masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik, praktik *e-government* juga mengalami perkembangan yang berimbas terhadap pola interaksi, aktor, konten, dan konteks implementasinya.

Menurut Hiller ada tiga ide atau pemikiran utama pemanfaatan TIK dalam tata kelola pemerintahan.

1. *E-officiale-administration/traditionale-government* yaitu penggunaan TIK lingkup pemerintahan dengan tujuan utama untuk membantu operasionalisasi organisasi dan manajemen sektor publik. Dalam lingkup internal, dapat disebut sebagai *e-officiale-administration* yang menunjuk pada otomatisasi proses bisnis internal organisasi pemerintah dengan relasi ke dalam (antar internal pemerintah). Aktivitas yang dominan terjadi adalah koordinasi, konsultasi, standarisasi, dan otomatisasi. Kemudian dalam lingkup eksternal, pemerintah berinteraksi dengan warga negara dan dunia bisnis. Namun demikian, komunikasi yang terbentuk cenderung masih bersifat satu arah (*one-way*) dengan aktivitas utama diseminasi informasi publik dan upaya untuk mewujudkan transparansi. Dalam kajian literatur, pola ini analog dengan konsep cataloguing.
2. *E-government* yaitu pemanfaatan TIK dalam praktik pemerintah dengan karakteristik komunikasi dan transaksi dua arah antar aktor tata kelola (pemerintah, dunia bisnis, dan masyarakat) yang terintegrasi dalam satu platform digital. Aktivitas dominan yang terjadi diantaranya komunikasi dua arah, transaksi data dan finansial, dan partisipasi masyarakat. Sesuai dengan istilahnya *Governance*, merujuk pada konsepsi jaringan aktor yang terintegrasi dan saling mempengaruhi dalam kebijakan dan pelayanan publik. dengan

demikian, *e-governance* lebih luas dari pengertian *e-government* dari segi terminologi maupun praksi interaksi antara aktor dilapangan.

3. *We-Governance* yang mengacu pada *prefix we* (kami atau kita) yang mengandung pengertian melalui pemanfaatan TIK, pemerintah, masyarakat, dan duniausaha dapat bersinergi mengatur atau mengelola pemerintahan. *we-Government* dapat diartikan pemerintah milik bersama dengan pelibatan maksimal seluruh aktor-aktor *Governance* dalam menjalankan roda pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>18</sup>

*E-government* sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan Pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *e-goverment* menurut Kementrian Kominfo yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*. Kesimpulan dari definisi *e-govenment* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk elektronik untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemeritah secara transparan, dan efektif.

Menurut Indrajit, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh.<sup>19</sup> Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik

---

<sup>18</sup> *Ibid.* hlm.138

<sup>19</sup> Abd. Aziz Bouty, Moh. Hidayat Koniyo, Dian Novian. *Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-government Maturity Model* (Kasus Di Pemerintah Kota Gorontalo). Jurnal Universitas Negeri Gorontalo Tahun 2019.

untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya-Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada perkataan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya: kantor *e-envoy* sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya).
- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

## 2. *Capacity*

*Capacity* adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkait menjadi

kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan pemerintah. Pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.

### 3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat akan

berdampak mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

Menurut Indrajit produk pelayanan publik berbasis teknologi harus didorong dengan melakukan inovasi. Penggunaan internet masyarakat, pemerintah seharusnya mulai meninggalkan pelayanan konvensional yang terkenal dengan antri, lama dan berbelit-belit. Keuntungan inovasi berbasis teknologi bagi pemerintah adalah:

- a) Efisiensi biaya dan waktu, misalkan pelayanan konvensional menggunakan kertas menjadi paperless dan durasi pelayanan menjadi ringkas
- b) Meningkatnya produktivitas, pelayanan yang meningkatkan *output* dan jumlah pengguna pelayanan
- c) Media promosi pemerintah, sebagai sarana mensosialisasikan kinerja dan program pemerintah
- d) Mengembalikan *trust society*. Dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat maka masyarakat menjadi percaya kepada pemerintah.<sup>20</sup>

Sementara bagi masyarakat, keuntungan inovasi berbasis teknologi meliputi:

- a. Menghemat biaya dan waktu, tidak perlu datang langsung ke tempat pelayanan,
- b. Tidak perlu antri/tidak berbelit-belit, semua prosedur dan dokumen bisa diproses secara *online*,
- c. Akses cepat dan tepat, adanya peringkasan prosedur konvensional karena sudah berbasis *online*,
- d. Kepastian informasi. Informasi yang diberikan bersifat resmi dan informatif.

Menurut Indrajit akses *e-government* perlu memanfaatkan media sosial sebagai jalur akses. Pendekatan ini sebagai bentuk komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Ada esensi yang terdapat dalam pelaksanaan *e-government* ini, yaitu :

---

<sup>20</sup> Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi, Yogyakarta, 2017, hlm. 36.



- a. Mendukung pelaksanaan *good governance*, yaitu adanya transparansi baik penggunaan anggaran maupun kegiatan pembangunan,
- b. Mengundang partisipasi masyarakat dalam bentuk aspirasi maupun pengawasan pembangunan. Adanya *feedback* dari masyarakat terhadap informasi yang diberikan pemerintah sebagai pengawasan pembangunan,
- c. Mengembalikan *trust society* kepada pemerintah. Kesenambungan keterbukaan informasi publik, maka masyarakat akan percaya terhadap pemerintah yang terbuka.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dinyatakan bahwa perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus sebuah pemerintah yaitu berusaha menerapkan konsep *e-government* berada di luar area tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

#### **2.4 Keterbukaan Informasi Publik**

Berdasarkan Pasal 1 Angka (2) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik diketahui bahwa informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/ atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/ atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Keterbukaan informasi merupakan salah satu karakteristik *good governance* adalah keterbukaan. Karakteristik ini sesuai dengan semangat zaman serba terbuka akibat adanya revolusi informasi. Keterbukaan tersebut mencakup semua aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan penggunaan dana-dana sampai pada tahapan evaluasi.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Riyadi. *Reformasi Birokrasi dalam Perspektif Prilaku Administrasi*. Jurnal Ilmu Administrasi, Volume 1 Maret 2015.

Tujuan pengaturan mengenai keterbukaan informasi publik menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik adalah:

- a. Menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik
- b. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik
- c. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan Badan Publik yang baik
- d. Mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan
- e. Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak
- f. Mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa
- g. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas

Keterbukaan informasi umumnya bermakna sebagai kondisi yang kondusif untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan kesejahteraan umum. Arus keterbukaan informasi perlu disikapi (*response*) secara arif dengan tetap memperhatikan batas-batas kewajarannya yang berpedoman pada jiwa Pancasila. Keterbukaan informasi publik menjadi bagian penting dalam mengembangkan masyarakat yang sadar akan pentingnya keterbukaan informasi publik dan berpartisipasi dalam mengontrol setiap kebijakan pemerintah melalui keterbukaan informasi publik tersebut. Kontrol masyarakat terhadap pemerintah melalui keterbukaan informasi publik tersebut mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel sehingga membatasi terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam pemerintahan.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Endang Retnowati. *Keterbukaan Informasi Publik Dan Good Governance (Antara Das Sein Dan Das Sollen)*. Jurnal Perspektif Volume XVII No. 1 Tahun 2012

Keterbukaan informasi publik berangkat dari prinsip bahwa “ informasi yang dikelola oleh badan publik merupakan sumber daya milik publik dan akses terhadap sumber daya berupa informasi tersebut akan mendorong dan memastikan bahwa pemerintah semakin terbuka dan akuntabel. Melalui keterbukaan informasi publik maka keputusan yang menyangkut hajat hidup orang banyak (publik) selalu dilakukan secara terbuka dan melibatkan masyarakat yang akan terkena dampak dari keputusan tersebut. Oleh karena itu, pemerintah yang demokratis menjamin ketersediaan informasi publik dan akses terhadap informasi publik tersebut karena menyadari hanya dengan bekal informasi yang cukuplah masyarakat dapat terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian di atas maka keterbukaan informasi publik menjadi bagian penting dalam mengembangkan masyarakat yang sadar akan pentingnya keterbukaan informasi publik dan berpartisipasi dalam mengontrol setiap kebijakan pemerintah melalui keterbukaan informasi publik. Kontrol masyarakat terhadap pemerintah melalui keterbukaan informasi publik tersebut mendorong penyelenggaraan pemerintah yang transparan dan akuntabel sehingga membatasi terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam pemerintahan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dan pendekatan yuridis empiris.

- a. Pendekatan yuridis normatif adalah pendekatan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan cara membaca, mengutip dan menganalisis teori-teori hukum dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung
- b. Pendekatan yuridis empiris adalah upaya untuk memperoleh kejelasan dan pemahaman dari permasalahan berdasarkan realitas yang ada berdasarkan hasil wawancara di lokasi penelitian

#### **3.2 Sumber dan Jenis Data**

##### **3.2.1 Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya, data terdiri dari data lapangan dan data kepustakaan, sebagai berikut:

1. Data lapangan, yaitu data yang diperoleh dari lokasi penelitian dengan melakukan wawancara secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung.
2. Data kepustakaan, yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber atau bahan kepustakaan, melalui kegiatan membaca, menelaah dan mengutip berbagai literatur, referensi, buku dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung.

### 3.2.2 Jenis Data

Jenis data meliputi data primer dan data sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data utama yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian dengan cara melakukan observasi dan wawancara (*interview*) dengan Informan yang mengetahui masalah yang akan diteliti. Informan penelitian ini adalah Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government pada Dinas Kominfo Kota Bandar Lampung.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*), dengan cara membaca, menelaah dan mengutip terhadap berbagai teori, asas dan peraturan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah:
  - a. Bahan Hukum Primer, terdiri dari:
    - 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Hasil Amandemen Keempat
    - 2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
    - 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
    - 4) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
    - 5) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik
    - 6) Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi, Media dan Informatika
    - 7) Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional
    - 8) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

- 9) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE
  - 10) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1503 Tahun 2021 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2021
  - 11) Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 54 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang bersumber dari berbagai buku atau literatur hukum yang berkaitan dengan pokok pembahasan dalam skripsi ini
  - c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang bersumber dari bahan-bahan penunjang berupa kamus, arsip atau dokumen serta sumber dari internet.

### **3.3 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data**

#### **3.3.1 Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan kegiatan studi pustaka dan studi lapangan sebagai berikut:

1. Studi pustaka (*library research*), adalah pengumpulan data dengan melakukan serangkaian kegiatan membaca, menelaah dan mengutip dari bahan kepustakaan serta melakukan pengkajian terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pokok bahasan
2. Studi lapangan (*field research*), dilakukan sebagai usaha mengumpulkan data secara langsung di lapangan penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan melalui wawancara secara langsung dengan menggunakan kuisioner untuk memperoleh data atau informasi yang dibutuhkan dari informan penelitian.

### **3.3.2 Prosedur Pengolahan Data**

Setelah data terkumpul maka tahap selanjutnya dilakukan pengolahan data, dengan prosedur sebagai berikut:

1. Seleksi Data

Data yang terkumpul kemudian diperiksa untuk mengetahui kelengkapan data selanjutnya data dipilih sesuai permasalahan yang diteliti.

2. Klasifikasi Data

Penempatan data menurut kelompok-kelompok yang telah ditetapkan dalam rangka memperoleh data yang benar-benar diperlukan dan akurat untuk kepentingan penelitian.

3. Penyusunan Data

Penyusunan data yang saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan yang bulat dan terpadu pada subpokok bahasan sesuai sistematika yang ditetapkan untuk mempermudah interpretasi data

### **3.4 Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, artinya hasil penelitian ini dideskripsikan dalam bentuk penjelasan dan uraian kalimat yang mudah dibaca dan dimengerti untuk diinterpretasikan dan ditarik kesimpulan secara umum yang didasarkan fakta-fakta yang bersifat khusus terhadap pokok bahasan yang diteliti.

## **BAB V**

### **P E N U T U P**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan SPBE terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung telah dilaksanakan antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Bandar Lampung seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Badan Kepegawaian Daerah serta melibatkan masyarakat dan pihak swasta/ pelaku usaha, namun demikian penyelenggaraannya belum optimal. Hal ini diketahui dari Indeks SPBE Kota Bandar Lampung yang dikeluarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada Tahun 2021 masih masuk dalam kategori kurang. Selain itu Perolehan Nilai Tingkat Kematangan Indikator belum mencapai target.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terhadap pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung adalah belum adanya kebijakan internal terkait Tata Kelola SPBE, masih belum sinergisnya pelaksanaan SPBE oleh Organisasi Perangkat Daerah dan keterbatasan SDM Pengelola SPBE pada Organisasi Perangkat Daerah di Kota Bandar Lampung

#### **5.2 Saran**

Beberapa saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Bandar Lampung agar memberlakukan regulasi/kebijakan berupa peraturan yang dapat menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan



SPBE di Kota Bandar Lampung. Hal ini penting dilakukan agar pada tataran implementasinya SPBE di Kota Bandar Lampung memiliki acuan yang jelas, baik pada aspek legalitasnya maupun pada perencanaan strategisnya.

2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung agar menanggarkan biaya penyelenggaraan SPBE sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan sehingga penyelenggaraan SPBE menjadi lebih optimal. Selain itu SDM pengelola SPBE hendaknya ditingkatkan dari segi kualitas maupun kuantitasnya sehingga penyelenggaraan SPBE menjadi lebih maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Admosudirjo, Prajudi. 2001. *Teori Kewenangan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Affandi, Hernadi. 2016. *Pengertian Pemerintahan Daerah Menurut Doktrin, Materi Perkuliahan Hukum Pemerintah Daerah, Pascasarjana*. Karawang: Unsika.
- Agustino, Ferdinand. 2008. *Pengantar Kebijakan Negara*. Jakarta: Bina Cipta.
- Diana, A. dan C. Tjipto. 2003. *Pengantar Kebijakan Negara*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- H.R. Ridwan. 2013. , *Hukum Administrasi Negara*, Cet.II, Yogyakarta: UII Press.
- Indrajit. 2017. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Andi.
- Irawan, B. 2017. *Studi Analisis Konsep E-government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Keban, Yeremias T. 2018. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Maryono. 2014. *Alih Media Solusi Preservasi dan Konservasi Informasi*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Marbun, S.F. 2004. *Dimensi-Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: UII Pres.
- Pangerang, Moenta dan Pradana Anugrah. 2017, *Pokok-Pokok Hukum Pemerintahan Daerah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Setiardja, A. Gunawan. 1990. *Dialektika Hukum dan Moral dalam Pembangunan Masyarakat Indonesia*, Kanisius, Yogyakarta.
- Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.

## **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Hasil Amandemen Keempat

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi, Media dan Informatika

Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1503 Tahun 2021 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2021

Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 54 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung

## **C. JURNAL**

Bouty, Abd. Aziz, Moh. Hidayat Koniyo, Dian Novian. *Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-government Maturity Model* (Kasus Di Pemerintah Kota Gorontalo). Jurnal Universitas Negeri Gorontalo Tahun 2019.

Endang Retnowati. *Keterbukaan Informasi Publik Dan Good Governance (Antara Das Sein Dan Das Sollen)*. Jurnal Perspektif Volume XVII No. 1 Tahun 2012

Riyadi. *Reformasi Birokrasi dalam Perspektif Prilaku Administrasi*. Jurnal Ilmu Administrasi, Volume 1 Maret 2015.