

**EVALUASI *E-READINESS* PENYEDIAAN INFORMASI DI
BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI PORTAL KOTA
BANDARLAMPUNG**

Oleh

DIAH PRANITA MANULANG

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

SARJANA ILMU PEMERINTAHAN

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2023

ABSTRAK

EVALUASI *E-READINESS* PENYEDIAAN INFORMASI DI BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI PORTAL KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

DIAH PRANITA MANULANG

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *E-Readiness* Penyediaan Informasi Di Bidang Pelayanan Administrasi Portal Kota Bandar Lampung. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penyediaan Informasi Di Bidang Pelayanan Administrasi Portal Kota Bandar Lampung sudah siap apabila ditinjau dari beberapa indikator berdasarkan Penilaian *E-Readiness* seperti : 1) Faktor Teknologi dilihat dari infrastruktur teknologi seperti laptop atau komputer yang cukup namun perlu penambahan dan jaringan internet yang diberikan pemerintah dengan memberikan menara telekomunikasi sebanyak 562 *tower* dan *wifi* di Kantor Pemerintah Kota Bandar Lampung. 2) Faktor Manusia dilihat dari Kepercayaan Terhadap Pemerintah seperti masyarakat sangat terbantu dengan adanya Portal Kota Bandar Lampung karena dengan mudah menginput data kemudian mendapatkan nomor antrian, Partisipasi Masyarakat seperti penggunaan Portal dan sosialisasi tentang penggunaan Portal Kota Bandar Lampung, Pendidikan seperti kemampuan staff yang melayani masyarakat melalui Portal Kota Bandar Lampung, Dan Kompetensi TIK kemampuan staff sangat penting dalam melayani masyarakat agar cepat dan efisien terutama dalam penggunaan TIK dalam penelitian ini DISKOMINFO sedang merencanakan Pelatihan TIK yang langsung diusulkan oleh DISKOMINFO Kota Bandar Lampung. 3) Faktor Institusional dilihat dari komitmen Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam menjalankan kebijakan pelayanan melalui Portal Kota Bandar Lampung dengan memberikan pelatihan kompetensi TIK dan pengabdian pada masyarakat Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci : *E-Readiness*, Pelayanan Administrasi, Teknologi, Manusia, Institusional

ABSTRACT

EVALUATION OF E-READINESS PROVIDING INFORMATION IN THE ADMINISTRATIVE SERVICE FIELD OF THE BANDAR LAMPUNG CITY PORTAL

By

DIAH PRANITA MANULANG

This research aims to evaluate the E-Readiness of Information Provision in the Bandar Lampung City Portal Administration Services Sector. The type of research used is qualitative descriptive research. The results of this research indicate that the provision of information in the field of administrative services at the Bandar Lampung City Portal is ready if viewed from several indicators based on the E-Readiness Assessment, such as: 1) Technological factors seen from technological infrastructure such as laptops or computers which are sufficient but require additional and adequate internet networks. The government provided 562 telecommunications towers and WiFi at the Bandar Lampung City Government Office. 2) Human factors such as trust in the government and the community are greatly helped by the existence of the Bandar Lampung City Portal because it is easy to input data and then get a queue number. Community participation, such as using the portal and socializing about the use of the Bandar Lampung City Portal, Education, such as the ability of staff who serve the community through the Bandar Lampung City Portal and ICT competency, is very important in serving the community quickly and efficiently, especially in the use of ICT in this research. DISKOMINFO is planning ICT training, which is directly proposed by DISKOMINFO Bandar Lampung City. 3) Institutional factors are seen from the commitment of the Bandar Lampung City Government in implementing service policies through the Bandar Lampung City Portal by providing ICT competency training and community service to the Bandar Lampung City community.

Keywords: E-Readiness, Administrative Services, Technology, Human, Institutional

Judul Skripsi : **EVALUASI E-READINESS PENYEDIAAN INFORMASI
DI BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI PORTAL
KOTA BANDARLAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Diah Pranita Manulang**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1746021012**

Program Studi : **S-1 Ilmu Pemerintahan**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.
NIP 19600729 199010 1 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.
NIP. 19611218 198902 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.**



Penguji Utama : **Dr. Syarief Makhya**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **23 September 2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan Tinggi lain.
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji
3. Dalam Karya Tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 17 Oktober 2023

buat pernyataan



Diah Pranita Manulang
NPM 1746021012

RIWAYAT HIDUP



Penulis memiliki nama lengkap Diah Pranita Manulang lahir di Sidorejo pada tanggal 27 Agustus 1999. Penulis adalah anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Amron Manulang dan Ibu Rosmaida Munte. Penulis memiliki dua saudara laki-laki bernama Daferi Argius Manulang Dan Riki Andus Manulang.

Jenjang pendidikan penulis di mulai dari Pendidikan Dasar (SD) diselesaikan di SDN 3 FAJAR BULAN pada tahun 2011, Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) diselesaikan di SMPN 1 WAY TENONG pada Tahun 2014, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 1 WAY TENONG pada Tahun 2017. Tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur mandiri.

MOTTO

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur. Damai sejahtera Allah, yang melampaui segala akal, akan memelihara hati dan pikiranmu dalam Kristus Yesus.”

(Filipi 4 : 6-7)

“When you guys feel sad, just look up to the sky. We're under the same sky even though we're in different time zones, but we still have each other, so there's nothing to fear.”

(Kim Namjoon)

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan Karya Ilmiah sederhana ini kepada sosok luar biasa

Ibu dan Bapak Tercinta

Begitu banyak cinta kasih yang aku terima sebagai anak, begitu kurang rasanya perjuanganku untuk membalasnya.

Betapa besar pengorbanan dan doa yang bapak ibu lakukan untuk anakmu. Terimakasih untuk semua keirngat dan air mata yang kau teteskan untuk puterimu.

Kakaku tersayang Daferi Argius Manulang Dan Riki Andus Manulang

Kakak Iparku tersayang Verayanti Situmorang Dan Dina Setiana

Keponakanku tersayang Elora Isabela Manulang

Terimakasih untuk semua yang mendukung selesainya skripsi ini. Semoga berkat dan kasih sayang Tuhan selalu menyertai kita semua

Almamater Tercinta

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas hikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**Evaluasi E-Readiness Penyediaan Informasi Di Bidang Pelayanan Administrasi Portal Kota Bandar Lampung**” dapat diselesaikan.

Skripsi ini merupakan karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Serta terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, tanpa bantuan dari berbagai pihak mustahil skripsi ini dapat terwujud dengan baik. Oleh karena itu penulis melalui sanwacana ini mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang berkenan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Tuhan Yesus Kristus yang sangat baik, terimakasih atas penyertaan kasihMu dalam sepanjang hari, setiap waktu dan setiap pekerjaan yang di lalui.
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Dedy Hermawan, M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

5. Bapak Dr. Roby Cahyadi Kurniawan, S.IP, M.A. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus dosen di Jurusan Ilmu Pemerintahan. Terima kasih atas ilmu yang diberikan selama menempuh perkuliahan, semoga bapak selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.
6. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan. Terima kasih atas bantuannya selama menempuh perkuliahan, serta ilmu yang diberikan. Semoga Tuhan selalu melindungi setiap langkah Bapak dan semoga selalu diberikan Kesehatan.
7. Bapak Darmawan Purba, M.IP. Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terimakasih atas bantuannya selama menajalani kehidupan di kampus dan terimakasih atas masukan-masukan yang telah bapak berikan kepada penulis. Semoga bapak selalu sehat dan semoga setiap langkah bapak selalu dilindungi Tuhan YME.
8. Bapak Himawan Indrajat, S.IP.,M.Si. Selaku dosen pemimbing akademik terimakasih atas bantuannya selama menajalani kehidupan di kampus dan terimakasih atas masukan-masukan yang telah bapak berikan kepada penulis. Semoga bapak selalu sehat dan semoga setiap langkah bapak selalu dilindungi Tuhan YME.
9. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus dosen pembimbing utama yang telah banyak membantu selama proses bimbingan skripsi ini. Terimakasih bapak telah bersedia membimbing, memberi masukan, sarannya serta memotivasi agar penulis tidak menyerah dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini. Semoga bapak selalu sehat dan semoga setiap langkah bapak selalu dilindungi Tuhan YME.

10. Bapak Dr. Syarief Makhya. Selaku Dosen Penguji. Terimakasih atas bantuannya selama menjalani kehidupan di kampus dan terimakasih atas masukan - masukan demi keberhasilan penyelesaian skripsi ini dengan sebaik - baiknya. Semoga setiap langkah Bapak selalu dalam lindungan Tuhan YME.
11. Dosen-dosen di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Ilmu Pemerintahan.
12. Staff Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Mba Shela, Bang Puput, dan juga Mas Andi. Terima kasih telah membantu dalam hal administrasi perkuliahan dari awal hingga akhir. Semoga sehat selalu dan semoga selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa.
13. Kedua orang tua yang tercinta, Ibu Rosmaida Munte dan Bapak Amron Manulang, untuk semua doa, dukungan, kesabaran dan selalu berusaha memberikan yang terbaik agar aku dapat menyelesaikan perkuliahan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi dan mendapat gelar sarjana. Terima kasih saja tidak cukup untuk membalas semua doa dan dukungan demi menjaga dan menjadikanku seperti sekarang, semoga berkat Tuhan melimpah atas Bapak dan Ibu, di berikan Kesehatan selalu sampai mampu mengantarkan Putera-Puteri mencapai kesuksesan dalam hidupnya.
14. Kakaku Daferi Argius Manulang dan Kakak Iparku Verayanti Situmorang juga keponakan tersayang ku Elora Isabela Manulang, juga abangku Riki Andus Manulang dan Kakak Iparku Dina Setiana. Yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menjalani skripsi ini. Terimakasih telah selalu mendukungku dari awal hingga tahap ini. Semoga kita bisa sukses serta dapat membanggakan kedua orang tua dan semoga kita semua selalu diberkati oleh Tuhan Yang Maha Esa.

15. Sahabat-sahabatku dari duduk dibangku Sekolah Dasar, Sekolah Menengah atas dan Perkuliah sampai sekarang, Ayu Sunyari dan Puput Puji Lestari Terimakasih atas dukungan dan motivasi yang telah kalian berikan. Semoga apapun yang kalian lakukan selalu menjadi berkat untuk banyak orang.
16. Teman mainku dari awal perkuliahan sampai sekarang, Risa Firtalia, Martilina, Paskha Lintang Nararia, Yasri Lestari, dan teman-teman Armyku. Semoga kita bisa berteman sampai seterusnya, semoga kita semua selalu diberikan kesehatan dan semoga apapun yang kita lakukan selalu dilancarkan.
17. Keluarga Besar Ilmu Pemerintahan Angkatan 2017 yang nama-namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih teman-teman untuk semua bantuan dan dukungannya semoga apa yang telah kita lalui selama menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Pemerintahan menjadi pengalaman dan berguna bagi kita kedepannya. Semangat untuk kalian yang masih memperjuangkan toga, dan sukses selalu untuk kita semua. Semoga sukses selalu kawan-kawan seperjuangan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Tahun 2017.
18. Teman-teman selama PKL di DPRD Kota Bandar Lampung. Ayu Sunyari, Riza Firtalia, Nisi Maharani, Paskha Lintang Nararia, Fauli Rahmi. Terimakasih atas kerjasama dan pengalamannya selama PKL di DPRD Kota Bandar Lampung. Semoga sukses selalu untuk kita semua.
19. Teman-teman KKN di Desa Trimulya Jaya, Kecamatan Banjar Agung, Kabupaten Tulang Bawang Daniel, Andi, Muthia, Nita, Shinta, Vevi, Ibu Ai sebagai tuan rumah kami selama pelaksanaan KKN di Desa Trimulya Jaya, Kepala Desa juga para staff Kantor Desa Trimulya jaya, Karang Taruna Desa Trimulya Jaya, dan juga warga desa beserta anak-anak TK Trimulya Jaya. Terimakasih atas kerjasamanya, pengalaman dan juga kenangan yang tidak akan pernah terulang lagi, meski banyak rintangan dan tantangan tetapi tetap berjalan lancar. Semoga sukses selalu untuk kita semua dan selalu dilindungi oleh Tuhan YME.

20. Narasumber penelitian, terimakasih untuk semua narasumber yang telah memberikan informasi dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa diselesaikan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan kalian kepada penulis.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penyajiannya. Penulis berharap Tuhan YME berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 23 September 2023

Penulis

Diah Pranita Manulang

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsepsi E-Readiness	10
2.1.1 Pengertian E-Readiness	10
2.2 Konsepsi Pelayanan Publik	25
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	25
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	29
2.2.3 Asas-Asas, Standar Pelayanan Publik	30
2.2.4 Kepuasan Masyarakat.....	35
2.3 Konsep Evaluasi.....	37
2.3.1 Evaluasi Pelayanan.....	37
2.3.2 Evaluasi Kebijakan	38
2.4 Kerangka Pikir	41
III. METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Tipe Penelitian	44
3.2 Fokus Penelitian.....	44
3.3 Lokasi Penelitian.....	47
3.4 Jenis Data	47
3.5 Informan Penelitian.....	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data	50
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	52
3.8 Teknik Analisis Data	54
3.9 Teknik Keabsahan Data.....	56

IV. GAMBARAN UMUM	57
4.1 Gambaran Umum Portal Kota Bandar Lampung	57
4.2 Tujuan Dan Instrumen Hukum Portal Kota Bandar Lampung.....	71
4.2.1 Instrumen Hukum	73
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	78
5.1 Hasil.....	78
5.1.1 Penilaian E-Readiness	78
5.1.1.1 Faktor Teknologi.....	78
5.1.1.2 Faktor Manusia.....	83
5.1.1.3 Faktor Institusional	92
5.2 Pembahasan	96
5.2.1 Penyediaan Informasi Di Bidang Pelayanan Adiministrasi Portal Kota Bandar Lampung	96
5.2.2 Evaluasi Penyediaan Informasi Di Bidang Pelayanan Administrasi Portal Kota Bandar Lampung.....	98
5.2.3 Kepuasan Masyarakat	10
1	
VI. SIMPULAN DAN SARAN	103
6.1 Simpulan	103
6.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Sejenis Terdahulu.....	7
Tabel 2. Daftar Indikator E-Readiness (Menurut Musa, 2010)	13
Tabel 3. Faktor-Faktor E-Readiness	14
Tabel 4. Jenis-Jenis Aplikasi Di Portal Kota Bandar Lampung	57
Tabel 5. Analisis Pembahasan Pelayanan Administrasi Portal Kota Bandar Lampung	98
Tabel 6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kota Bandar Lampung	102

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir Penelitian	43
Gambar 2. Halaman Beranda Portal Kota Bandar Lampung	57
Gambar 3. Aplikasi Badan Kesabangpol	58
Gambar 4. E-Lapor	61
Gambar 5. KIR.....	63
Gambar 6. KLA	64
Gambar 7. Portal Data	65
Gambar 8. Sai Betik.....	66
Gambar 9. Sai Pepadun	67
Gambar 10. Website	69
Gambar 11. Tujuan, Sasaran, Strategi, Dan Kebijakan	72
Gambar 12. Kondisi Ruang Kerja Bagian Inovasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	78
Gambar 13. Masyarakat Yang Mengantri Pada Locket Perekaman KTP	85
Gambar 14. Kegiatan Penandatanganan Kesepakatan Antara UMITRA dan Pemerintah Kota Bandar Lampung.....	90
Gambar 15. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung	93

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dalam hal ini teknologi berbasis komputer dan jaringan internet dapat menunjang pembuatan-pembuatan keputusan di dalam organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan di dalam organisasi dapat diselesaikan secara cepat, akurat, dan efisien. Sistem pelayanan masyarakat beralih basis IT akan terintegrasi dengan Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Bandar Lampung dan terkoneksi pada setiap Organisasi Perangkat Daerah. Langkah ini diharapkan akan menjadi upaya untuk memberikan penyadaran kepada masyarakat tentang pentingnya teknologi.

Dalam menghadapi era globalisasi Pemerintah diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya, salah satunya dalam hal Pelayanan Publik. Pelayanan Publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan Pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di daerah. Tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian dalam UU No. 25/2009 di atas dapat diartikan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik- baiknya kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Prinsip penting dalam penyelenggara Pemerintahan adalah *Good Governance* (pemerintahan yang baik). *Good Governance* sebagai tujuan utama dalam penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Sebagai *goals*, tentunya *Good Governance* membutuhkan sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, professional, dan akuntabel.

Pelayanan Publik menjadi bagian penting dalam pencapaian tujuan pemerintahan yang baik. Bahkan Pelayanan Publik menjadi indikator penting dalam rangka *Good Governance*. Pelayanan publik saat ini masih menjadi masalah dalam birokrasi di Indonesia, banyak faktor dan ragam yang menyebabkan hal tersebut menjadi momok di mata masyarakat. Kebutuhan masyarakat di era *milleneal* saat ini cenderung besar dengan keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik. Konsep ini disebut sebagai *The New Public Service (NPS)* yang dikembangkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003 (Mindarti,2007:163-164) dalam (Kurniawan R.C., 2016).

Administrator Negara mempunyai peran membantu warga negara mengartikulasikan kepentingan publik. Warga negara diberi suatu pilihan di setiap tahapan proses pemerintahan, bukan hanya dilibatkan pada saat pemilihan umum. Administrator publik berkewajiban memfasilitasi forum bagi terjadinya dialog publik. Argumen ini berpengaruh terhadap peran dan tanggung jawab administrasi publik yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan-tujuan ekonomis tapi juga nilai-nilai yang menjadi manifestasi kepentingan publik seperti kejujuran, keadilan, kemanusiaan, dan sebagainya. (Paradigma NPS., 2018)

Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Meilinda.,2019) dalam (Dimyanti dkk.,2020). Pemerintah sebagai pelayan yang memenuhi keperluan dan kebutuhan masyarakat dengan mendahulukan serta mempermudah permohonannya jika terlaksana hal tersebut maka tercapailah pemerintah katalis yang dinyatakan menurut Osborne dan Gaebler. (Alfisyahrin.,2018) dalam (Dimyanti dkk,2020), memaparkan bahwa Pelayanan Publik dalam aparatur pemerintah sebagai katalisator yang memberikan kelancaran dan kemudahan (M. Wati, 2018) dalam (Dimyanti dkk.,2020).

Memberikan pelayanan terdepan kepada masyarakat dalam menanggapi dan menerima pelayanan, pemerintah juga memiliki strategi dalam menangani berbagai pendapat atau masalah pada pelayanan yang diberikan penyelenggara publik. Dan sebagai pelayanan (melayani) harus memiliki sifat atau perilaku yang baik untuk melayani yang dijelaskan bahwa perilaku kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam kerja (Robbins.,2002). Berdasarkan pemaparan Robbins menekankan dalam melakukan pekerjaan dilingkungan kerja.

Berdasarkan hal tersebut peningkatan dan pengalaman yang benar nyata untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik sebagai pengelola perbaikan pengaduan pelayanan untuk itu diharapkan pemerintah menerepakan hal tersebut. Menurut keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi Pemerintah BUMD/BUMN yaitu yang pertama pelayanan administrasi adalah pengambilan keputusan, penelitian, kegiatan serta data usaha lainnya yang keseluruhan mendapatkan produk akhir berupa dokumen, seperti izin rekomendasi, jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perwakinan dan Perceraian).

Kedua pelayanan barang adalah kegiatan berupa penyediaan pengolahan bahan atau data yang berwujud fisik distribusi serta disampaikan pada pelanggan secara individual, dari sebagian aktivitas tersebut akan mendapatkan produk akhir berbentuk fisik atau benda yang memberikan nilai tambah pada penggunaannya. Seperti jenis pelayanan air bersih, telepon dan pelayanan listrik, dan selanjutnya jenis pelayanan merupakan sarana prasarana serta pengoperasian suatu sistem pasti dan tertentu yang mendatangkan produk berupa jasa penerima secara langsung serta sudah terpakai pada jangka waktu tertentu.

Misalnya, pelayanan angkutan laut, darat, udara, kesehatan, pos, perbankan serta pemadam kebakaran. Tidak ketinggalan di Provinsi Lampung khususnya Pemerintah Kota Bandar Lampung. Jajaran Dinas dan Pemerintah Kota Bandar Lampung juga telah memiliki *Website* sebagai bagian dari upaya penerapan layanan berbasis online yang diselenggarakan Pemerintah Kota Bandar Lampung. Sejak Tahun 2019 Pemerintah Kota Bandar Lampung sudah memiliki portal informasi dengan nama “*Portal Kota Bandar Lampung*” yang berisi tentang aktivitas dan berbagai jenis layanan, namun belum diketahui apakah kinerja dan kualitas portal web ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Bandar Lampung.

Evaluasi terhadap hal ini sangat penting karena portal web merupakan pintu gerbang pelayanan publik secara online kepada masyarakat. Dalam Portal Kota Bandar Lampung ada 8 jenis pelayanan yaitu ABANGPOL, E-LAPOR, KIR, KLA, PORTAL DATA, SAI BETIK, SAI PEPADUN, dan WEBSITE. Akan tetapi upaya Pemerintah dalam meningkatkan Pelayanan Publik melalui pemanfaatan dalam bentuk Portal tersebut menghadapi berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Salah satu permasalahannya adalah terkait konten dari Portal Pemerintah itu sendiri.

Saat ini, masih banyak konten Portal Pemerintah yang hanya memuat informasi-informasi dasar dan bersifat satu arah, seperti informasi tentang sejarah kota, struktur Pemerintahan, letak geografis, hingga peraturan atau kebijakan Pemerintah. Selain materi konten yang terbilang belum cukup memadai, lambatnya pembaharuan informasi-informasi yang termuat dalam Portal Pemerintah juga menjadi permasalahan lain dalam pengelolaan konten Portal Pemerintah. Di samping kualitas informasi yang menjadi konten dari sebuah portal pemerintah, update konten juga menjadi tolak ukur lain dari kualitas pengelolaan konten Portal Pemerintah.

Saat ini, masih banyak Portal Pemerintah yang materi kontennya belum mengalami pembaharuan secara rutin. Permasalahan-permasalahan yang terkait dengan konten Portal Pemerintah tersebut tentu dapat mengganggu efektivitas upaya pengkomunikasian berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat melalui Portal Pemerintah itu sendiri. Dalam kaitannya dengan implementasi pelayanan publik melalui Portal resmi Kota Bandar Lampung tipe relasi *Government to Citizens (G to C)* diwujudkan dalam berbagai fasilitas yang terdapat di Portal Kota Bandar Lampung.

Dalam urusan pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) misalnya, melalui Portal Kota Bandar Lampung ini, masyarakat dapat memperoleh informasi lengkap mengenai tata cara dan persyaratan pembuatan KTP itu sendiri, tanpa harus mendatangi Dinas terkait. Sehingga, nantinya proses pembuatan KTP itu sendiri akan menjadi lebih lancar dan mudah bagi masyarakat. Namun dalam penerapannya kita menyadari bahwa Pelayanan Publik melalui Portal Kota Bandar Lampung membutuhkan Infrastruktur TIK yang memadai, dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti masih perlu penambahan komputer atau laptop terutama penambahan wifi, karena internet akan lambat apabila pemohon banyak dikatakan oleh ibu Diah Anggreini, S.Pt, M.Si (Wawancara, 23 Mei 2022).

Selanjutnya, pada tahun 2019 Pemkot Bandar Lampung sudah membangun jaringan fiber optik, ruang server atau data center, yang nantinya seluruh server di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terintegrasi di Diskominfo. Selanjutnya, pemkot juga menyediakan kemudahan akses teknologi IT masyarakat dengan layanan wifi gratis di area publik sebanyak 46 titik wifi gratis di beberapa titik di Kota Bandar Lampung. Pemkot juga memiliki portal *website* resmi, yaitu www.bandarlampungkota.go.id. Website ini pada tahun 2021 diharapkan dapat mengintegrasikan semua website OPD. Tahun 2020, dilanjutkan membangun *command center*.

Sarana ini dilengkapi informasi tugas dan kegiatan, *teleconference* untuk koordinasi OPD secara langsung dengan kecamatan bahkan sampai kelurahan, pusat monitoring/pemantauan aktivitas kota, dan layanan pengaduan masyarakat (*call center*) berbasis aplikasi 112. Jaringannya di 20 kecamatan dan kantor dinas yang ada, dengan dilengkapi aplikasi Zoom. (Syarif dkk.,2021). Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam penelitian ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut.

Tabel 1. Penelitian Sejenis Terdahulu

No.	Nama Penulis/ Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	2	3	4
1.	Charles De Haan (2020)	Evaluasi Web Performance Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang dalam Rangka Mendukung Penerapan E-Government untuk Pelayanan Publik. (jurnal)	Hasil analisis website Pemerintah Kabupaten Magelang dengan alamat http://magelangkab.go.id/home menunjukkan bahwa rekomendasi yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kinerja web berjumlah 6 item parameter uji atau 22,22 % dari 27 item parameter yang diuji. Hal ini berarti 21 item memiliki skor baik lebih banyak atau 77,78%, sehingga kinerja web Pemerintah Kabupaten Magelang dapat dikatakan masih dalam kategori baik.

1	2	3	4
2.	Firto Nento, Lukito Edi Nugroho, Selo. (2017)	Pengukuran E- Readiness Povinsi Gorontalo Dalam Penerapan Smart Government (jurnal)	Berdasarkan hasil pengukuran ereadiness menggunakan tool ini dapat dilihat bahwa e-readiness Pemerintah Provinsi Gorontalo memperoleh nilai 74.20. ini menunjukan bahwa Pemerintah Provinsi Gorontalo cukup siap secara sosial dan teknis dalam mengimplementasikan smart government.

(Sumber : Jurnal Charles De Haan dan Jurnal Firto Nento Dkk, diolah oleh Peneliti 2021)

Berdasarkan tabel di atas, perbedaan penelitian terdahulu dengan Evaluasi *E-Readiness* Penyediaan Informasi Di Bidang Pelayanan Administrasi Portal Kota Bandar Lampung, ialah selain lokasi yang berbeda yaitu dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh peneliti dilihat dari perkembangan selama 2 tahun terakhir. yang mana penelitian oleh Charles De Haan (2020) lokasi penelitian yaitu di Kota Magelang dan memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui Parameter Uji seberapa baik kinerja Web Kabupaten Magelang. Kemudian dari penelitian Firto Nento, Lukito Edi Nugroho, Selo. (2017) memiliki lokasi penelitian di Provinsi Gorontalo dan memiliki tujuan penelitian mengetahui apakah Provinsi Gorontalo sudah siap untuk dapat menerapkan *Smart Government* dan mengetahui model tools apa yang bisa digunakan di Provinsi Gorontalo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana *E-Readiness* Penyediaan Informasi Di Bidang Pelayanan Administrasi Portal Kota Bandar Lampung.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk memberikan penilaian terhadap implementasi E-Readiness Dalam Penyediaan Informasi Pelayanan Administrasi dalam perkembangan 2 tahun terakhir.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Praktis

Secara Praktis, penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan informasi hasil Evaluasi *E-Readiness* Penyediaan Informasi Di Bidang Pelayanan Administrasi Portal Kota Bandar Lampung, juga bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan selama ini terkait Pelayanan Publik.

2. Kegunaan Teoritis

Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan Ilmu Pemerintahan, khususnya Pelayanan Publik secara online (Portal Kota Bandar Lampung).

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 **Konsepsi *E-Readiness***

2.1.1 **Pengertian *E-Readiness***

E-Readiness adalah kesiapan suatu Negara atau entitas untuk memanfaatkan teknologi baru untuk menopang kesejahteraan. *Readiness* sendiri memiliki arti siap secara mental dan fisik untuk melakukan sesuatu. Untuk kesuksesan pemanfaatan TIK dalam proses akademik pada bidang pendidikan pun *E-Readiness* memiliki peran yang cukup penting. *E-Readiness* sendiri memiliki arti yang berbeda tergantung pada pemikiran peneliti, antara peneliti satu dengan yang lainnya memiliki kesimpulan masing-masing mengenai *E-Readiness*.

Adapun beberapa pendapat mengenai pengertian dari *E-Readiness* menurut para ahli. Menurut Borotis & Poulymenako, *E-Readiness* adalah kesiapan mental dan fisik organisasi untuk suatu kegiatan *E-Learning* (Muhammad Karoma Yuda dkk,2021). Sedangkan Choucri dkk berpendapat, *E-Readiness* adalah kemampuan untuk mengejar dan menciptakan suatu nilai dengan memanfaatkan penggunaan internet (Muhammad Karoma Yuda dkk.,2021).

Definisi yang cukup berbeda diungkapkan oleh Wijaya dan Surendro (2006), yaitu “*e-readiness* sebagai kapasitas dan kemauan stakeholder dalam konteks implementasi e-government” (Wijaya & Surendro, 2006, p. Definisi senada berasal dari Indrajit (2007), yang mengatakan bahwa “*problem* kesiapan untuk menerapkan prinsip-prinsip *e-government* bukanlah merupakan masalah pemerintah saja, tetapi adalah masalah bersama seluruh komunitas di dalam domain pemerintahan yang dimaksud, yaitu masyarakat, para pelaku bisnis, komunitas organisasi, dan lain sebagainya” (Indrajit, Rudianto, & Zainuddin, 2007, p. 11) dalam (Fazry Ramadhan., 2020).

Sebagaimana telah dijelaskan di atas, *e-readiness* merupakan kesiapan komunitas yang di dalamnya pemerintah, masyarakat, maupun stakeholder. Ada atau tidaknya kesiapan ini dapat dilihat dari dua tanda. Indrajit menjelaskan mengenai kedua tanda tersebut sebagai berikut: “Tanda-tanda adanya kesiapan biasanya berasal dari terdapatnya pemimpin atau leader dari Pemerintahan yang memperlihatkan *political will* untuk mempromosikan pengimplementasian *e-government*.”

Pemimpin ini tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep belaka, tetapi harus pula menjadi motivator ulung di dalam fase implementasi (*action*). Hal kedua yang menunjukkan adanya kesiapan untuk ke arah penerapan *e-government* adalah adanya suatu ”kebijakan” atau nuansa keinginan dan kesepakatan dari kalangan pemerintah dan stakeholdernya untuk saling membagi dan tukar-menukar informasi dalam penyelenggaraan aktivitas kegiatan sehari-hari” (Indrajit, Rudianto, & Zainuddin, 2007, p. 11) dalam (Fazry Ramadhan., 2020).

Musa mengatakan bahwa *E-Readiness* merupakan kombinasi dari beberapa indikator. Indikator-indikator ini diukur secara individual dan hasil pengukuran memberikan informasi tentang indikator apa yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan. Jadi, *E-Readiness* diukur melalui pengukuran aspek individual dan karenanya dapat diubah dengan mengubah aspek individual ini (Musa, 2010, p. 16) dalam (Fazry Ramadhan.,2020). Ojo, Janowski, dan Estevez (2007) menjelaskan bahwa: “*e-readiness a measures how a well a society is positioned to utilize the opportunities provided by information and communication technology (ICT). ICT infrastructure, human capital, regulations, policies and internet penetration are all crucial components of e-readiness.*” Musa, 2010, p. 16).

Penilaian *E-Readiness* yang baik tidak hanya berguna dalam mengimplementasikan *E-Government* dengan cara yang benar, tetapi juga menjaganya agar tetap di jalur dan mendorongnya menjadi lebih baik. Hal ini sebagaimana pendapat Ojo, Janowski and Estevez 2007 (Fazry Ramadhan., 2020) yang menyatakan bahwa “*an effective e-government readiness assessment framework is a necessary condition for advancing e-government.*” (Musa, 2010, p. 19) dalam (Fazry Ramadhan., 2020).

Jadi dapat dilihat bahwa penilaian *E-Readiness* adalah salah satu tonggak penting dalam membangun dan membangun sistem *E- Government* dan juga membantu dalam menjaganya di jalur yang benar dengan terus-menerus menilai variabel perubahan lingkungan (Musa, 2010, p. 20) dalam (Fazry Ramadhan.,2020). Penilaian *E-Readiness* seperti yang saat ini dipraktikkan tidak mudah dan memang mungkin agak rumit. Sebagian besar dari alat-alat pengukuran menggunakan banyak indikator, yang beberapa di antaranya mungkin tidak sesuai untuk kota-kota kecil yang memiliki jumlah penduduk dan wilayah yang kecil dan kegiatan ekonomi tingkat rendah (Musa, 2010, p.2) dalam (Fazry Ramadhan., 2020).

Dari banyaknya alat pengukuran *E-Readiness* yang ada, alat pengukuran yang dikembangkan oleh Cohen menggunakan indikator *Smart Government* yang diintegrasikan ke dalam kerangka pengukuran *E-Readiness* dalam *tool* yang diusulkan Musa, yang penulis pilih karena penulis merasa bahwa alat pengukuran ini tepat digunakan dalam penelitian ini. Hal ini karena penulis merasa bahwa indikator *E-Readiness* oleh Cohen dengan *tool* yang diusulkan oleh Musa dapat menjawab indikasi masalah yang penulis temukan.

Lebih lanjut, indikator yang digunakan dipetakan kedalam tiga faktor yaitu; faktor teknologi, faktor institusional dan faktor manusia, khususnya di tingkat lokal (Pemerintah Daerah). (Seniati.,2017) sebagai berikut: Musa mengatakan indikator atau faktor-faktor penilaian *E-Readiness* yang relevan akan mengarahkan kepada adaptasi sebuah model atau *tool e-readiness* yang sesuai untuk konteks atau regional daerah tertentu. Tool tersebut harus sederhana, mudah digunakan dan konsisten dengan realitas lingkungan tertentu. (Seniati.,2017)

Tabel 2. Daftar Indikator *E-Readiness* (Menurut Musa 2010)

No.	Infrastructure	Human Resources (User and GovernmentEmployees)	Government & Management
1.	Speed of internet	Government trust	Computerization
2.	Availability	Skills	Willingness (political will)
3.	Cost of internet	Education	Fund
4.	Reliability	Usage	Policies
5.	Mobile internet	Training	Legal Framework

Sumber: Nento dkk 2017, 2021

Dalam upaya menghindari atau setidaknya meminimalisir kegagalan tersebut, penerapan *E-Government* harus dimulai dengan membentuk kesiapan diri suatu organisasi, yang mana tingkat kesiapan tersebut ditunjukkan dari hasil pengukuran *E-Readiness*. Selanjutnya, efektifitas hasil pengukuran *E-Readiness* ditentukan oleh seberapa efektif suatu organisasi mengidentifikasi persoalan-persoalan yang ada dilingkungannya, menetapkan faktor dan indikator *E-Readiness* yang relevan.

Untuk itu, mempelajari situasi yang berkembang di tingkat nasional dan regional menjadi faktor penting dalam penetapan indikator dan faktor-faktor terkait. Penetapan indikator dan faktor-faktor yang relevan akan mengarahkan kepada adaptasi sebuah model atau *tool E-Readiness* yang sesuai untuk konteks atau regional daerah tertentu.

Tabel 3. Faktor-faktor *E-Readiness*

Faktor Teknologi	Faktor Manusia	Faktor Institusional
<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan (<i>availability</i>) • Keandalan (<i>reliability</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • kepercayaan terhadap pemerintah • partisipasi masyarakat • pendidikan • kompetensi TIK 	<ul style="list-style-type: none"> • Kebijakan Program • Instrumen Hukum • <i>Willingness (political will)</i>

Sumber: Nento dkk 2017, 2022

Adanya faktor-faktor di atas evaluasi yang dilakukan dalam penelitian ini dapat mempengaruhi Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung, sehingga hasil pengukuran tersebut dapat membantu pengambilan keputusan dalam menentukan apa saja yang patut menjadi prioritas dan perbaikan apa yang krusial harus dilakukan dalam meningkatkan *E-Readiness* sebuah organisasi.

1. Faktor Teknologi

Teknologi juga dapat diartikan benda-benda yang berguna bagi manusia, seperti mesin, tetapi dapat juga mencakup hal yang lebih luas, termasuk sistem, metode organisasi, dan teknik. Istilah ini dapat diterapkan secara umum atau spesifik: contoh-contoh mencakup "teknologi konstruksi", "teknologi medis" atau "*stateoftheart* teknologi". Teknologi adalah keseluruhan sarana menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Penggunaan teknologi oleh manusia diawali dengan perubahan sumber daya alam menjadi alat-alat sederhana.

Penemuan prasejarah tentang kemampuan mengendalikan api telah menaikkan ketersediaan sumber-sumber pangan, sedangkan penciptaan roda telah membantu Perkembangan teknologi terbaru, termasuk diantaranya mesin cetak, telepon, dan internet, telah memperkecil hambatan fisik terhadap komunikasi dan memungkinkan manusia untuk berinteraksi secara bebas dalam skala global.

Tetapi, tidak semua teknologi digunakan untuk tujuan damai. Pengembangan senjata penghancur yang semakin hebat telah berlangsung sepanjang sejarah. Dari pentungan sampai senjata nuklir. Teknologi telah memengaruhi masyarakat dan sekelilingnya dalam banyak cara. Dibanyak kelompok masyarakat, yang telah membantu memperbaiki ekonomi (termasuk ekonomi global masa kini) dan telah memungkinkan bertambahnya kaum senggang.

Penggunaan istilah 'teknologi' (bahasa Inggris: *technology*) telah berubah secara signifikan lebih dari 200 tahun terakhir. Sebelum abad ke-20, istilah ini tidaklah lazim dalam bahasa Inggris, dan biasanya merujuk pada penggambaran atau pengakajian seni terapan. Istilah ini sering kali dihubungkan dengan pendidikan teknik, seperti di Institut Teknologi Massachusetts (didirikan pada tahun 1861). <https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi> diakses pada tanggal 7 Maret 2022 pukul 10:00 WIB)

Dalam masyarakat, teknologi telah membantu mengembangkan ekonomi yang lebih maju (termasuk ekonomi global saat ini). Tetapi banyak proses-proses teknologi juga menghasilkan produk yang tidak diinginkan atau mengakibatkan sesuatu hal, contohnya polusi, dan menguras sumber daya alam, dengan merusak bumi dan lingkungannya. Berbagai implementasi teknologi mempengaruhi nilai-nilai masyarakat dan teknologi baru sering menimbulkan pertanyaan-pertanyaan etika baru. manusia dalam bergian dan mengendalikan lingkungan mereka.

Contohnya meliputi munculnya gagasan tentang efisiensi dalam hal produktivitas manusia, istilah yang awalnya hanya berlaku bagi mesin, dan tantangan dari norma-norma tradisional. Pereira mengisyaratkan bahwa hal terpenting dalam mewujudkan kesiapan organisasi dalam *E-Governance* adalah integrasi. Berkenaan dengan temuan-temuan dalam penelitian ini, pemerintah harus mengupayakan integrasi infrastruktur TIK baik secara horizontal maupun vertikal.

Pemerintah beserta seluruh jajaran instansinya harus terintegrasi seutuhnya agar penyelenggaraan pemerintahan dan layanan umum berjalan efektif dan efisien. Pemerintah bukan hanya saling terhubung satu sama lain, tapi terkolaborasi dalam tata kelola pemerintahan yang baik, menyajikan layanan bagi masyarakat secara transparan dan akuntabel. (Senati.,2017) Adapun penilaian dalam faktor Teknologi adalah :

1. Ketersediaan Teknologi

ketersediaan sistem yang terpadu. Berbicara mengenai teknologi dan pelayanan publik, pemerintah tentu saja harus menyediakan perangkat yang memadai dan terpadu, serta terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah sampai dengan tingkat pemerintah pusat. Dalam Konsep *E-Governance*, paradigma pelayanan harus dirubah total. *Face to face*, satu atap, formular, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan dan kegiatan pelayanan sebagaimana biasa kita lihat atau alami harus segera ditinggalkan.

Sebagai gantinya adalah komputer (Jimmy A.S Parsaoran.,2017). Dalam kesiapan teknologi ini akan dilihat mengenai seberapa jauh kesiapan Pemerintah dalam menyiapkan teknologi yang mendukung untuk pelaksanaan *Smart City*.

Investasi di bidang teknologi informasi dalam suatu organisasi sebagian besar bertujuan untuk dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap kinerja individual anggota organisasi dan institusinya (Tampubolon.,2016) dalam (Miraeki Herawati dkk.,2020). Dengan ketersediaan teknologi dan alat-alat penunjang teknologi tersebut berbagai macam data dan informasi yang berada disetiap sudut kota dapat dikumpulkan sehingga dapat dianalisis untuk mempermudah pelayanan (Mursalim., 2017) dalam (Miraeki Herawati dkk.,2020).

2. Kehandalan Teknologi

Tuntutan masyarakat sebagai pembayar pajak untuk negara, akan pelayanana prima dari pemerintah kian hari kian meningkat. Terlebih dengan perkembangan teknologi dan informasi seperti saat ini, dimana setiap bentuk pelayanan, baik maupun buruk, dapat dengan cepat terpublikasi dan diakses oleh banyak orang. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* disebutkan bahwa perkembangan teknologi komunikasi dan infromasi memiliki potensi pemanfaatan yang sangat luas, dan diyakini bila dapat diimplemantisakan dalam proses pemerintahan, akan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Hal-hal yang harus diperhatikan adalah :

1. Infrastruktur jaringan, adalah yang mampu diakses oleh seluruh komponen masyarakat dan seluruh pelosok daerah serta harga layanan yang terjangkau.
2. Perbaikan dan perluasan infrastruktur telekomunikasi.
3. Peningkatan pemahaman terhadap komputer.
4. Meningkatnya penyebaran warnet.

2. Faktor Manusia

Manusia atau orang (*Homo sapiens*, bahasa Latin yang berarti "manusia yang tahu") adalah spesies primata dengan populasi yang terbesar, persebaran yang paling luas, dan dicirikan dengan kemampuannya untuk berjalan di atas dua kaki serta otak yang kompleks yang mampu membuat peralatan, budaya, dan bahasa yang rumit. Kebanyakan manusia hidup dalam struktur sosial yang terdiri atas kelompok-kelompok tertentu yang pada gilirannya dapat bersaing atau membantu satu sama lain mulai dari kelompok keluarga kecil dengan hubungan kekerabatan hingga kelompok politik yang besar atau negara.

Interaksi sosial antar manusia membuat keberagaman nilai, norma dan ritual didalam masyarakat. Keinginan manusia untuk tahu dan mempengaruhi lingkungan sekitarnya memunculkan perkembangan dalam filsafat, ilmu, mitologi, dan agama. (<https://id.wikipedia.org/wiki/Manusia> diakses pada tanggal 7 Maret 2022 pukul 12.30 WIB) Sebagaimana dikemukakan oleh Sam Musa dan Anthopoulos bahwa “roh” *Smart Government* terletak pada bagaimana warga menjadi salah satu komponen partisipatif yang secara konkrit menggerakkan kegiatan ekonomi, pendidikan, sosial dan budaya, bahkan kegiatan politik.

Hal ini hanya akan terwujud dengan baik jika warga memiliki kepedulian (*awareness*) yang memadai terkait isu-isu tersebut. Dalam kaitannya dengan hasil temuan dalam penelitian ini, disamping adanya kesenjangan digital yang cukup lebar antara mereka yang tinggal di perkotaan dengan mereka yang tinggal di pedesaan, terdapat faktor manusia yang sangat mendasar mempengaruhi persepsi masyarakat dalam pemanfaatan TIK. Kurangnya akses terhadap informasi yang bersifat konstruktif menjadi faktor utama rendahnya kepedulian masyarakat terhadap kebijakan *E-Government*.

Dalam hal ini pemerintah sangat perlu mengambil langkah-langkah strategis bagi peningkatan persepsi masyarakat melalui penyebaran informasi dan sosialisasi pemanfaatan TIK dalam rangka peningkatan produktifitas masyarakat itu sendiri. Masyarakat harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai manfaat-manfaat yang ditawarkan melalui pemanfaatan TIK dan aplikasi-aplikasi *E-Government* yang ada (Seniati., 2017).

Adapun penilaian dalam faktor Manusia adalah:

1. Kepercayaan Terhadap Pemerintah

Kepercayaan Publik adalah keyakinan masyarakat untuk percaya (*trust*) terhadap kekuasaan pemerintah dalam menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan kepentingan publik (Thahir et al.2020:18) dalam (Chaerunisa.,2022). Seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto, menyatakan bahwa kepercayaan politik lahir ketika masyarakat mengakui bahwa lembaga pemerintahan dan para pemimpin di dalamnya telah berhasil memenuhi janji, efisien, dan jujur (Dwiyanto 2011:355) dalam (Chaerunisa.,2022). Kepercayaan sering diartikan sebagai suatu kondisi dimana masyarakat menunjukkan perasaan positif terhadap pemerintah dan pejabat dan percaya bahwa pemerintah dapat melindungi serta memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik (Dwiyanto 2011:355-363) dalam (Chaerunisa.,2022).

2. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik perlu diikuti untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) sebagai instansi pembina pelayanan publik pun telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk menciptakan ruang bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Salah satu kebijakan untuk melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan publik adalah pengaduan dan aspirasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

“SP4N-LAPOR! Menjadi ruang komunikasi dan aspirasi bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik untuk saling berkomunikasi terkait pelayanan publik. (Humas MENPANRB., 2023).

3. Pendidikan

Tingkat Pendidikan adalah suatu kondisi jenjang pendidikan yang dimiliki oleh seorang melalui pendidikan formal dan informal yang dipakai oleh aparatur, serta disahkan oleh departemen pendidikan yang berguna untuk mempersiapkan seseorang untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal, dan mengembangkan metode berpikir secara sistematis agar dapat memiliki pengetahuan dan kemampuan yang lebih tinggi, dan dapat digunakan didalam dunia kerja dan kehidupan sehari-hari. Tingkat pendidikan sangat berpengaruh didalam memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik, karena dari setiap tingkat pendidikan yang dilalui oleh seseorang aparatur dapat memberikan pengetahuan dan kemampuan yang lebih baik sesuai tingkat pendidikan yang dijalani. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dilalui, maka semakin berkembang pula kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki aparatur, dan dapat menunjang nilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Jessi A.N.Tambunan.,2017).

4. Kompetensi TIK

Kurangnya sumber daya manusia dengan kompetensi tertentu dalam suatu organisasi nyatanya sudah menjadi permasalahan umum. Tak jarang suatu organisasi kesulitan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya karena kurangnya kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia dan juga kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Hal tersebut dapat terjadi di berbagai organisasi tidak menutup kemungkinan juga terjadi pada organisasi pemerintahan. Pengembangan kompetensi dalam hal ini merupakan penugasan karyawan oleh organisasinya untuk melaksanakan pendidikan atau latihan, baik yang diselenggarakan organisasi maupun yang diselenggarakan oleh lembaga-lembaga pendidikan atau pelatihan (Hasibuan., 2007:72073) dalam (Ardi P Putra Dkk.,2022).

3. Institusional

Kinerja pemerintah dapat dalam bentuk Pelayanan publik, resapan anggaran, capaian output, dan Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Pelayanan publik merupakan salah satu tujuan utama dari instansi pemerintah. Semua organisasi sektor publik bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat di bidang-bidang tertentu. Kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan tergantung banyak variabel misalnya besarnya institusi dan kondisi tata kelolanya. Kebijakan ialah pedoman untuk bertindak.

Pedoman itu bisa saja amat sederhana atau kompleks, bersifat umum atau khusus, luas atau sempit, kabur atau jelas, longgar atau terperinci, bersifat kualitatif atau kuantitatif, publik atau privat. Kebijakan dalam maknanya seperti ini mungkin berupa suatu deklarasi mengenai suatu dasar pedoman bertindak, suatu arah tindakan tertentu, suatu program mengenai aktivitas-aktivitas tertentu, atau suatu rencana (United Nation, 1975 dalam buku Analisis Kebijakan Prof.Dr.H.Solichin Abdul Wahab,M.A., 2012).

Sedangkan dalam faktor Institusional penilaiannya adalah :

- **Kebijakan Progam**

Kebijakan adalah arah/tindakan yang harus dipedomani oleh perangkat daerah dalam melaksanakan strategi untuk mencapai tujuan. Kebijakan dapat bersifat internal yaitu kebijakan dalam pengelolaan program-program kegiatan pembangunan maupun eksternal yaitu dalam rangka mengatur, memfasilitasi kemasyarakatan.

- **Instrument Hukum**

Instrumen merupakan suatu alat dan landasan suatu materi. Istilah hukum menurut Mochtar Kusumaatmadja merupakan suatu instrumen asas-asas dan kaidah-kaidah yang digunakan untuk mengatur kehidupan manusia dalam hidup bermasyarakat yang harus meliputi institusi atau lembaga dan proses yang dibutuhkan untuk menjadikan hukum dalam sebuah kenyataan. Instrumen Hukum dalam hal ini di artikan suatu alat atau landasan dari pada hukum. (Sri Warjiyati., 2018)

Pengaturan hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat suatu proses pelayanan diatur melalui hukum pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Maka relevan pengertian hukum seperti dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu undang-undang, peraturan dan sebagainya untuk mengatur pergaulan dan sebagai perlindungan hidup bagi masyarakat.

- ***Willingness (Political Will)* atau Kemauan**

Secara teoritis *political will* adalah kesediaan dan komitmen pemimpin politik dalam melakukan tindakan yang bertujuan untuk mencapai seperangkat tujuan yang disertai dengan usaha keberlanjutan (Brinkerhoff dalam (Fauzy., 2015) dalam (Wafiq Ima Azizah Dkk., 2020). Konsep mengenai *political will* merupakan sebuah tindakan atau kemauan yang di ambil oleh aktor politik dalam rangka mencapai tujuan yang ingin ditetapkan disertai dengan upaya-upaya yang dilakukan agar kebijakan tersebut mencapai keberlanjutan.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan Publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *Good Governance* di Indonesia, yaitu :

1. Pelayanan Publik selama ini menjadi bagian penting di mana Negara diwakili Pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan dalam Pelayanan Publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja Pemerintahan.
2. Pelayanan Publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan *Good Governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan Publik melibatkan kepentingan semua unsur Pemerintahan, yaitu: Pemerintah, swasta, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Pelayanan Publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang jasa. Dalam prakteknya di Pemerintahan, Negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan Pelayanan Publik kepada setiap Warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Ada beberapa pengertian yang berhubungan dengan Pelayanan dan Pelayanan Publik dari berbagai sumber serta pendapat beberapa ahli.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan memiliki tiga makna, pertama perihal atau cara melayani; kedua usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); ketiga kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Buku Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998) dalam (Kurniawan R.C., 2016).

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya.

Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat (Sinambela dkk,2006) dalam (Kurniawan R.C., 2016). Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. Et.al, 1990 dalam Shafrudin, 2014 (Kurniawan R.C.,2016), yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Menurut Valarie hal-hal yang perlu diperhatikan adalah :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Prinsip-Prinsip pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 14/2017, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Transparan
2. Partisipatif
3. Akuntabel
4. Berkesinambungan
5. Keadilan
6. Netralitas

Sedangkan prinsip pelayanan publik menurut Kasmir (2005:18-21 yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain sebagai berikut :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri
3. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, meminta bantuan kepada pegawai lain atau atasan
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Pelayanan Publik (2002) dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis- jenis pelayanan itu adalah :

a. Pelayanan Administartif

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penelitian, pengamnilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat,perijinan,rekomendasi,keterangan tertulis lainnya. Contoh pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP,nikah talak cerai rujuk (NTPCR) akte kelahiran/kematian), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan pengelolaan bahan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distirbusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individu dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan air, pelayanan telepon, pembangunan jalan dan jembatan, dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengeoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh pelayanan ini adalah pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, perbankan, dan sebagainya.

2.2.3 Asas-Asas, Standar Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

a. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 13/2017:

1. Mudah;
2. Cepat;
3. Akurat; dan

Akuntabel Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak deskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu, dan
12. Kecepatan kemudahan, dan keterjangkauan

b. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 13/2017, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Produk layanan;
2. Persyaratan;
3. Mekanisme atau prosedur;
4. Waktu pelayanan;
5. Biaya; dan
6. Pengelolaan pengaduan.

Perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi). Untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan Beberapa jenis yang dapat digolongkan dengan standar pelayanan meliputi hal-hal, sebagai berikut :

1. *Safety dan Accessibility*. Artinya rakyat merasa aman dan bisa menjangkau pelayanan, semua rakyat tanpa pandang bulu mempunyai rasa aman dan bisa dilayani yang sama. Pelayanan harus memberikan rasa *comfort* dan *safety* bagi *customer* atau rakyat.

2. *Covenience dan Friendliness*. Pelayanan yang bersahabat dan memuaskan. Prinsip pelayanan seperti ini misalnya pelayanan bisaditerima melalui :

- Telepon
Tersedianya cukup tiket bagi pelayanan jenis pembelian termasuk rakyat diperbolehkan menggunakan berbagai cara pembelian tiket yang membawa kepuasan rakyat atau pelanggan.
- Tempat pelayanan umum yang bersih dan nyaman (*bright and clean*), seperti pelayanan di stasiun kereta api, bus, airport, dan kantor pemerintah.
- Kendaraan pelayanan umum yang bersih, bus kota, bus sekolah, bus pegawai, angkot, kereta api, pesawat, dan lain- lain, yang tidak jorok, kotor, dan sering mogok.
- Menyediakan tempat bagi handicap person orang cacat untuk bisa memperoleh pelayanan umum yang sama dengan orang bukan cacat.

- Tersedianya informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya informasi pelayanan (KA, bus, pesawat) atau informasi lainnya misalnya tentang objek pariwisata, informasi data pemerintahan, pendidikan, dan segala bidang pemerintahan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- Penyediaan informasi yang mudah diakses melalui internet. Pelayanan yang tepat waktu dan murah.

3. *Correction dan compensation.*

Suatu pelayanan publik yang baik harus menyediakan perbaikan atau koreksi jika dijumpai adanya kesalahan pelayanan. Demikian pula harus menyediakan imbalan atau kompensasi bagi pelanggan atau rakyat yang memperoleh kerugian akibat kesalahan pemberian pelayanan. Jenis kesalahan misalnya :

- *Double booking*
- Keterlambatan waktu
- Perubahan jadwal waktu perjalanan KA, bus, dan pesawat.
- Kesulitan atau masalah teknis pelayanan.
- Ketepatan responsi atas klaim pelanggan atau rakyat.
- Tidak adanya kantor atau tempat “*one-stop assistance*”.

4. *Consideration of Customer Suggestions.*

Supaya pelayanan publik itu bisa memuaskan keinginan rakyat, maka pelayanan publik yang dirancang oleh pemerintah harus menyediakan tempat untuk berkenan menerima keluhan dan saran-saran dari masyarakat. Tempat ini tidak hanya sekedar menampung keluhan saja, akan tetapi juga dengan sigap dan memberikan perbaikan sesuai dari saran-saran tersebut.

5. *Publication of Result.*

Suatu standar harus memenuhi persyaratan bahwa pemerintah selalu melakukan penelitian evaluasi secara periodik terhadap kepuasan rakyat. Hasil evaluasi kepuasan rakyat ini perlu diterbitkan dan bisa diakses oleh rakyat. Sementara itu, dari hasil evaluasi ini digunakan untuk memperbaiki pelayanan publik.

6. *Feedback of Evaluation Result.*

Serupa dengan yang dikemukakan di atas, khusus mengenai feedback ini ialah pemberi pelayanan publik sewaktu-waktu menerima keluhan, saran, dan lain-lain dari masyarakat tentang berbagai jenis pelayanan publik, maka pemerintah segera melakukan evaluasi terhadap keluhan dan memberikan feedback dengan cepat kepada masyarakat.

2.2.4 Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-RB Nomor 14/M.PAN/2017 Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. (Megawati Shima Hapsari., 2019). Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Konsep Evaluasi

2.3.1 Evaluasi Pelayanan

Pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Publik yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2015 terus mengalami perubahan. Perubahan ini dilakukan guna menyesuaikan kondisi masyarakat dan perkembangan teknologi. Pengaturan mengenai Pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Publik terkini ditetapkan melalui peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Melalui aturan tersebut telah dilahirkan Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang terus mengalami perkembangan.

Angka IPP ini merupakan rujukan bagi Unit Lokus untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Sejak momentum *pandemic COVID-19* pada awal tahun 2020, kegiatan Pelayanan Publik turut mengalami perubahan signifikan. Seluruh aktivitas masyarakat dihentikan sementara dalam proses transisi menuju layanan daring. Tidak meratanya kesiapan penyelenggara pelayanan membuat kondisi evaluasi tidak siap dilakukan.

Untuk melaksanakan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu disusun Pedoman Menapan RB Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen Dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara umum aspek pengukuran yang digunakan dalam pedoman evaluasi ini masih mengukur 6 (enam) aspek, antara lain:

1. Kebijakan Pelayanan;
2. Profesionalisme SDM;
3. Saranan dan Prasarana;
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP);
5. Kondusltasi dan Pengaduan;
6. Inovasi;

Penyesuaian Pedoman Menpan RB Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen Dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini dilakukan guna mendapatkan hasil IPP yang representative dari penyelenggara layanan. Hasil IPP yang representative kemudian akan menjadi dasar dalam pemberian penghargaan. Pedoman menteri ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi penyelenggara pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, evaluator, dan pihak terkait dalam Pelaksanaan Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) baik secara nasional maupun internal.

2.3.2 Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak (Anderson: 1975) dalam (FM Sitanggang., 2016) Evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja melainkan kepada seluruh proses kebijakan.

Menurut W. Dunn, istilah evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Evaluasi mencakup : kesimpulan, klarifikasi, kritik, penyesuaian dan perumusan masalah kembali. Evaluasi mempunyai dua aspek yang saling berhubungan; penggunaan berbagai macam metode untuk memantau hasil kebijakan publik, program, dan aplikasi serangkaian nilai untuk menentukan kegunaan hasil ini terhadap beberapa orang, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan.

Perhatikan bahwa aspek yang saling berhubungan ini menunjukkan kehadiran fakta dan premis-premis nilai di dalam setiap tuntutan *evaluative*. Namun banyak aktivitas yang diterangkan sebagai “evaluasi” dalam analisis kebijakan pada dasarnya bersifat non-evaluatif yaitu

aktivitas-aktivitas tersebut terutama ditekankan pada produksi tuntutan designative (faktual) ketimbang tuntutan evaluative. Sehingga dibutuhkan suatu pendekatan untuk “penelitian evaluasi” atau “evaluasi kebijakan” (Bardach, E. 2008) dalam (FM Sitanggang., 2016). Secara spesifik, William Dunn mengembangkan tiga pendekatan evaluasi implementasi kebijakan, yaitu evaluasi semu, evaluasi formal, dan evaluasi keputusan teoritis.

1. Evaluasi Semu Evaluasi Semu (*Pseudo Evaluation*) adalah pendekatan yang menggunakan metode-metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai hasil kebijakan tanpa berusaha menanyakan tentang manfaat atau nilai dari hasil-hasil tersebut terhadap individu, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan. Asumsi utama dari evaluasi semu adalah bahwa ukuran tentang manfaat atau nilai merupakan sesuatu yang dapat terbukti sendiri (*self evident*) atau tidak kontroversial (Fowler, F.J. 2009) dalam (FM Sitanggang., 2016).

Dalam evaluasi semu analisis secara khusus menerapkan bermacam-macam metode (rancangan eksperimental-semu, kuesioner, random sampling, teknik statistik) untuk menjelaskan variasi hasil kebijakan sebagai produk dari variabel masukan dan proses. Namun setiap hasil kebijakan yang ada (misalnya, jumlah lulusan pelatihan yang dipekerjakan, unit-unit pelayanan medis yang diberikan, keuntungan pendapatan bersih yang dihasilkan) diterima begitu saja sebagai tujuan yang tepat Fowler, F.J. 2009 (dalam FM Sitanggang., 2016).

2. Evaluasi Formal Evaluasi Formal (*Formal Evaluation*) merupakan pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai hasil-hasil kebijakan tetapi mengevaluasi hasil tersebut atas dasar tujuan program kebijakan yang telah diumumkan secara formal oleh pembuat kebijakan dan administrator program. Asumsi utama dari evaluasi formal adalah bahwa tujuan dan target diumumkan secara formal

adalah merupakan ukuran untuk manfaat atau nilai kebijakan program (Fowler, F.J. 2009) dalam (FM Sitanggang., 2016).

Dalam evaluasi formal analisis menggunakan berbagai macam metode yang sama seperti yang dipakai dalam evaluasi sumatif dan tujuannya adalah identik untuk menghasilkan informasi yang valid dan data dipercaya mengenai variasi-variasi hasil kebijakan dan dampak yang dapat dilacak dari masukan dan proses kebijakan. Meskipun demikian perbedaannya adalah bahwa evaluasi formal menggunakan undang-undang, dokumen-dokumen program, dan wawancara dengan pembuat kebijakan dan administrator untuk mengidentifikasi, mendefinisikan dan menspesifikkan tujuan dan target kebijakan. Kelayakan dari tujuan dan target yang diumumkan secara formal tersebut tidak ditanyakan. Dalam evaluasi formal tipe-tipe kriteria evaluative yang paling sering digunakan adalah efektivitas dan efisiensi (Fowler, F.J. 2009) dalam (FM Sitanggang., 2016).

3. Dalam model ini terdapat tipe-tipe untuk memahami evaluasi kebijakan lebih lanjut, yakni: evaluasi sumatif, yang berusaha untuk memantau pencapaian tujuan dan target formal setelah suatu kebijakan atau program diterapkan untuk jangka waktu tertentu; dan kedua, evaluasi formatif, suatu tipe evaluasi kebijakan yang berusaha untuk meliputi usaha-usaha secara terus menerus dalam rangka memantau pencapaian tujuan-tujuan dan target-target formal (Fowler, F.J. 2009) dalam (FM Sitanggang., 2016).

2.4 Kerangka Pikir

Pola pikir dan pola hidup masyarakat saat ini telah banyak berubah karena dipengaruhi oleh perkembangan penerapan teknologi informasi dan komunikasi di hampir semua sektor kehidupan. Keadaan ini memberikan dampak pada masyarakat yaitu semakin meningkatnya kebutuhan akan kemudahan dan kecepatan proses pemenuhan kebutuhan sehari-hari.

Tuntutan masyarakat tersebut menuntut pemerintah untuk mampu menyediakan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, *“bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hal dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”*.

Upaya Pelayanan Publik dapat diupayakan melalui komunikasi yang dibangun, karena sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ketidaksesuaian yang terjadi sering ditemukan dengan adanya masalah komunikasi yang terjadi didalamnya, sehingga *stakeholder* maupun masyarakat dalam membangun koordinasi terjadi ketimpangan yang menciptakan penyimpangan dari standar pelayanan publik seperti nilai efektivitas, efisiensi, keadilan, perataan, dan kecukupan.

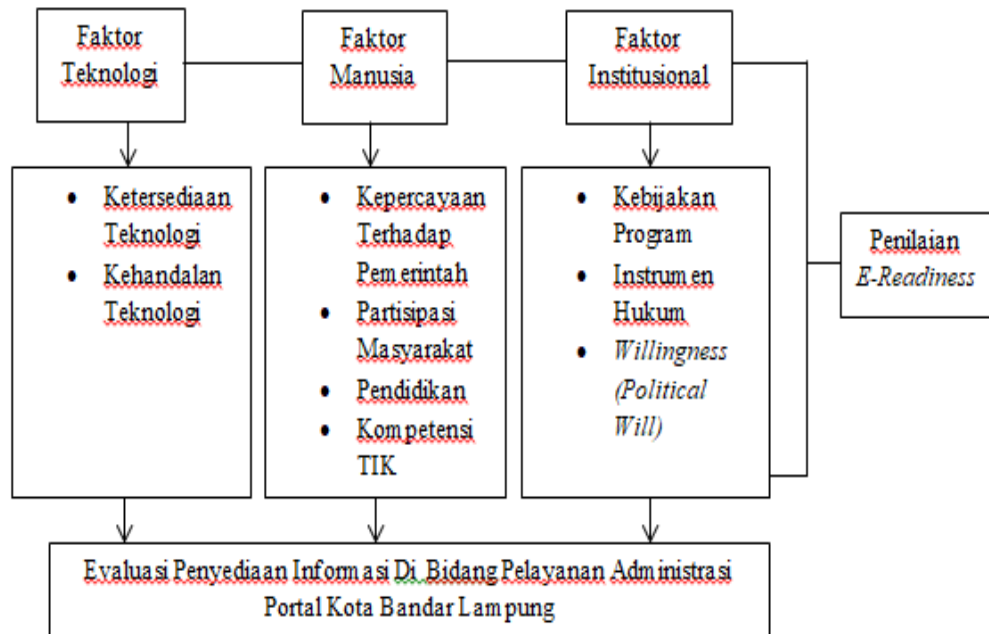
Tuntutan masyarakat tersebut menuntut pemerintah untuk mampu menyediakan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, *“bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hal dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”*.

Upaya Pelayanan Publik dapat diupayakan melalui komunikasi yang dibangun, karena sering terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ketidaksiuaian yang terjadi sering ditemukan dengan adanya masalah komunikasi yang terjadi didalamnya, sehingga *stakeholder* maupun masyarakat dalam membangun koordinasi terjadi ketimpangan yang menciptakan penyimpangan dari standar pelayanan publik seperti nilai efektivitas, efisiensi, keadilan, perataan, dan kecukupan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan dan penyedia pelayanan publik dituntut mampu menciptakan dan meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan publik yang didukung oleh profesionalisme kemampuan dan keterampilan berinteraksi dalam penyelenggaraan tugas, pokok dan fungsi (tupoksi). Pemerintah juga berkewajiban untuk dapat mempertanggung jawabkan hasil pelaksanaan pekerjaan dan kinerjanya kepada masyarakat. Kota Bandar Lampung memiliki program pelayanan publik secara online menggunakan Portal Web sebagai sarananya, Portal Web tersebut diberi nama Portal Kota Bandar Lampung berisi berbagai macam pelayanan.

Dibuatnya Portal Kota Bandar Lampung diharapkan dapat mempermudah warga Kota Bandar Lampung terutama dalam melakukan proses administrasi seperti pelayanan administrasi kependudukan atau pelayanan IMB dan lain sebagainya. Oleh karena itu dalam penelitian ini menggunakan penilaian E-Readiness untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan maupun perkembangan Penyediaan Informasi Di Bidang Pelayanan Administrasi melalui Portal Kota Bandar Lampung, dengan 3 faktor yaitu faktor Teknologi ,faktor Manusia,dan faktor Intitusional.

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir Penelitian



III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi dan menyuguhkan apa adanya. Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam masyarakat, pertentangan 2 keadaan / lebih, hubungan antar variabel, perbedaan antar fakta, pengaruh terhadap suatu kondisi, dan lain-lain.

Penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif pada penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis hasil Evaluasi *E- Readiness* Pelayanan Informasi Di Bidang Pelayanan Administrasi Portal Kota Bandar Lampung. Kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data, menganalisis data, menginterpretasi data, dan diakhiri dengan sebuah kesimpulan yang mengacu pada penganalisisan data tersebut.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang di peroleh di lapangan.

Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. (Sugiyono 2017;207) dalam (Fairus., 2020).

Pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan. Secara lebih rinci penelitian diungkap dengan berpedoman pada alat pengukuran *E-Readiness* yang dikembangkan oleh Cohen menggunakan indikator *Smart Government* yang diintegrasikan ke dalam kerangka pengukuran *E-Readiness* dalam *tool* yang diusulkan Musa. Sehingga hasil pengukuran tersebut membantu dalam pengambilan keputusan dan menentukan apa saja yang patut menjadi prioritas dan perbaikan, indikator penilaian terdiri dari :

a. Faktor Teknologi

Teknologi adalah keseluruhan sarana menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi keberlangsungan dan kenyamanan hidup manusia. Dalam meningkatkan pelayanan publik melalui online pemerintah harus mengupayakan integrasi infrastruktur TIK baik secara horizontal maupun vertikal. Oleh karena itu pemerintah beserta seluruh jajaran instansinya harus terintegrasi seutuhnya agar penyelenggaraan pemerintahan dan layanan umum berjalan efektif dan efisien. Adapun penilaian dalam faktor Teknologi adalah :

- Ketersediaan Teknologi
- Keandalan Teknologi

b. Faktor Manusia

Sebagaimana dikemukakan oleh Sam Musa Dan Anthopoulos bahwa “roh” *Smart Government* terletak pada bagaimana warga menjadi salah satu komponen partisipatif yang secara konkrit menggerakkan kegiatan ekonomi, pendidikan, sosial dan budaya, bahkan kegiatan politik. Terdapat faktor manusia yang sangat mendasar mempengaruhi persepsi masyarakat dalam pemanfaatan TIK. Kurangnya akses terhadap informasi yang bersifat konstruktif menjadi faktor utama rendahnya kepedulian masyarakat terhadap kebijakan *E-Government*. Penilaian dalam faktor manusia adalah :

- Kepercayaan Terhadap Pemerintah
- Partisipasi Masyarakat
- Pendidikan
- Kompetensi TIK

c. Faktor Institusional

Kinerja Pemerintah dapat dalam bentuk Pelayanan Publik, resapan anggaran, capaian output, dan Indeks Pembangunan Manusia (IPM). Kemampuan Pemerintah untuk memberikan pelayanan tergantung banyak variabel misalnya besarnya institusi dan kondisi tata kelolanya. Penilaian dalam faktor Institusional adalah :

- Kebijakan Program
- Instrumen Hukum
- *Willingness (Political Will)* atau Kemauan

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian tempat kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Adapun lokasi penelitian adalah Kantor Walikota Bandar Lampung. Peneliti memilih tempat kegiatan tersebut karena pengelola dari segala jenis Pelayanan Publik kota Bandar Lampung berpusat di kantor Walikota Bandar Lampung.

3.4 Jenis Data

1. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung, data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara. Wawancara dilakukan kepada informan yang berhubungan dengan objek penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara peneliti dengan Nurna Ningsih S.P Kasubag Umum Dan Kepegawaian Dinas Kominfo Kota Bandar Lampung, Mario Ariestama S.Kom staff IT Dinas Kominfo Kota Bandar Lampung, Diah Anggreini, S.Pt.,M.Si. Fungsional Penata Perizinan Ahli Muda DPMPTSP Kota Bandar Lampung, Nadia Staff Inovasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung, Warga Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kota Bandar Lampung, Pegawai Honorer Kota Bandar Lampung, dan masyarakat Kota Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, data sekunder digunakan untuk memperkuat atau mendukung data primer yang telah diperoleh sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi :

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman *Survey* Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 3) Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-RB Nomor 14/M.PAN/2017 Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 13/2017, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 4) Pedoman Menpan RB Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen Dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 6) PERPRES RI Nomor 95 Tahun 2018.
- 7) Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 244/1.09/HK/2020 Tentang Pembentukan Tim Monitoring Dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2020.

3.5 Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian. Berdasarkan pernyataan di atas maka informan dalam Penelitian ini adalah :

1. Nurna Ningsih S.P Kasubag Umum Dan Kepegawain Dinas Kominfo Kota Bandar Lampung
2. Mario Ariestama S.Kom staff IT Dinas Kominfo Kota Bandar Lampung
3. Diah Anggreini, S.Pt.,M.Si. Fungsional Penata Perizinan Ahli Muda DPMPTSP Kota Bandar Lampung
4. Nadia staff Inovasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung
5. Masyarakat Kota Bandar Lampung
6. Warga Pegawai Negeri Sipil (PNS) Kota Bandar Lampung
7. Pegawai Honorer Kota Bandar Lampung

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

a. Wawancara

Menurut Sugiyono 2017,194 (Fairus,2020) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit. Peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur agar fokus pada pokok permasalahan penelitian.

Wawancara dilakukan kepada para informan. Dengan menggunakan alat perekam *Handphone* peneliti akan meminta izin agar bersedia untuk diwawancarai dengan alat perekam untuk memperoleh hasil wawancara yang akurat dan agar tidak kehilangan informasi. Sebelum mengajukan pertanyaan, peneliti menjelaskan terlebih dahulu mengenai permasalahan penelitian dan pedoman yang dilakukan selama kegiatan wawancara berlangsung. Untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, informan diminta pendapat atau ide-idenya terkait Evaluasi *E-Readiness* Penyediaan Informasi Di Bidang Pelayanan Administasi Portal Kota Bandar Lampung.

Wawancara dilakukan 5 kali dengan waktu yang berbeda. Pertama kali dilakukan dengan Bapak Ariestama staff IT DISKOMINFO Kota Bandar Lampung dan Ibu Nurna Ningsih S.P Kasubag Umum Dan Kepegawaian DISKOMINFO Kota Bandar Lampung Pada tanggal 08 April 2022 pada Pukul 09.00 WIB di ruang kerja bagian Kasubag Umum Dan Kepegawaian Diskominfo Kota Bandar Lampung.

Kemudian wawancara kedua dilakukan dengan Ibu Liana (PNS) dan Ibu Mayanuryana (Honorar) pada tanggal 18 April 2022 pukul 13.00 WIB. Yang sedang mengantri *Fotocopy* untuk keperluan berkas mengurus BPJS.

Wawancara ketiga pada tanggal 19 April 2022 wawancara dengan Ibu Diah Anggreini staff Fungsional Penata Perizinan Ahli Muda DPMPTSP Kota Bandar Lampung pada pukul 10.00 WIB.

Wawancara keempat dengan Ibu Nadia Staff Inovasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung pada tanggal 28 April 2023 pukul 09.00 WIB, di ruang kerja bagian Inovasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Wawancara kelima dengan Bapak Ahmad Fatoni, Ibu Rosita, dan Ibu Aulia Zukri pada tanggal 25 Mei 2023 pada pukul 11.00 WIB Di ruang tunggu yang sedang mengantri di loket masing-masing. Dengan keperluan yang berbeda-beda yaitu, Bapak Ahmad Fatoni yang sedang mengurus KIA, sedangkan Ibu Rosita mengurus Kartu Keluarga (KK), dan Ibu Aulia Zukri yang sedang mengurus Kartu Keluarga (KK).

b. Observasi

Menurut Sugiyono 2017,203 (Fairus.,2020) Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya wawancara dan kuesioner mengenai analisis jabatan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti bersamaan dengan wawancara dengan para informan, pengamatan meliputi di ruang kerja dan ruang tunggu pada loket masing-masing yang berkaitan dengan hal-hal yang menjadi masalah penelitian.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono 2018:476 (Fairus.,2020) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada. Peneliti mengumpulkan data melalui dokumen, artikel, jurnal sebagai pelengkap data tertulis yang diperoleh melalui wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan *handphone* untuk mengabadikan kegiatan.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Suyanto dan Sutinah (2006: 173), mengatakan pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengklasifikasikan atau mengkategorikan data berdasarkan beberapa tema sesuai fokus penelitiannya. Diantaranya melalui tahap: pemeriksaan data (*editing*), klasifikasi (*classifying*), verifikasi (*verifying*), dan pembuatan kesimpulan (*concluding*).

a) *Editing* (Pemeriksaan Data)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses *editing* terhadap hasil wawancara pada Kelompok Pemerintah di kantor Walikota Kota Bandar Lampung yaitu Pegawai Dinas Kominfo Kota Bandar Lampung, Dinas DPMPPTSP Kota Bandar Lampung, dan DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung.

Kemudian dilanjutkan dengan masyarakat Kota Bandar Lampung sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Honorer di Kota Bandar Lampung, dan yang terakhir adalah masyarakat swasta Kota Bandar Lampung.

b) *Classifying* (Klasifikasi)

Classifying adalah proses pengelompokkan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subyek penelitian, pengamatan dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan. Hal ini dilakukan agar data yang telah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami, serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti. Kemudian data-data tersebut dipisah dalam bagian-bagian yang memiliki persamaan berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara dan data yang diperoleh melalui referensi.

c) *Verifying* (Verifikasi)

Verifying adalah proses memeriksa data dan informasi yang telah didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian. Hal ini dilakukan untuk menjamin bahwa data yang didapat adalah benar-benar valid dan tidak ada manipulasi.

d) *Concluding* (Kesimpulan)

Kesimpulan yaitu langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian peneliti. Hal ini disebut dengan istilah *concluding*, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari tiga proses sebelumnya: *editing, classifying, verifying*.

3.8 Teknis Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono 2018:482 (Fairus., 2020) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan menurut Moleong 2017:280-281 (Fairus., 2020) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

1. Reduksi Data

Reduksi Data Menurut Sugiyono 2018:247-249 (Fairus., 2020) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Dalam tahap ini peneliti melakukan reduksi data dengan hasil wawancara di lapangan dan uraian laporan yang di dapat dari jurnal dan kejadian di lapangan. Pada tahap ini setelah data dipilah kemudian disederhanakan agar memberi kemudahan dalam penampilan serta untuk menarik kesimpulan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. (Sugiyono, 2018:249) dalam (Fairus., 2020). Dalam penelitian ini merupakan pengorganisasian data ke dalam suatu bentuk tertentu yaitu tabel atau gambar, sehingga jelas lebih utuh data tersebut kemudian dipilah menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono 2018:252-253 (Fairus., 2020) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

3.9 Teknik Keabsahan Data

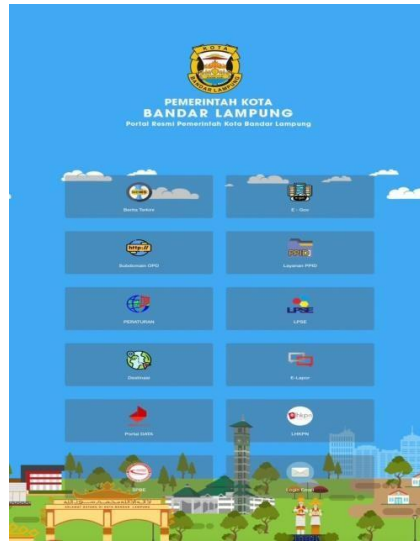
Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Data tersebut bisa dipengaruhi oleh kredibilitas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya. Maka peneliti perlu melakukan triangulasi yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Sehingga ada triangulasi dari sumber/ informan, triangulasi dari teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Triangulasi dibedakan menjadi tiga macam, yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi teori.

1. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam hal ini peneliti melakukan perbandingan dengan hasil wawancara, kemudian dicek dengan observasi.
2. Triangulasi sumber berarti peneliti menggunakan sumber yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dengan teknik yang sama. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui pengamatan, yaitu wawancara.
3. Triangulasi teori dilakukan dengan membandingkan hasil akhir penelitian yang berupa rumusan informasi dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias dan subjektivitas peneliti atas temuan yang dihasilkan. Dalam hal ini peneliti membandingkan hasil wawancara dengan dokumen-dokumen yang berkaitan. Peneliti menggunakan prosedur membandingkan antara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

IV. GAMBARAN UMUM







4.1 Gambaran Umum Portal Kota Bandar Lampung



Gambar 2. Halaman beranda Portal Kota Bandar Lampung



(Sumber : Portal Kota Bandar Lampung, 2023)

Tabel 4. Jenis-Jenis Aplikasi Di Portal Kota Bandar Lampung

No.	Ikon	Aplikasi/ Kategori	Keterangan
1.		ABANGPOL	APLIKASI BADAN KESBANGPOL
2.		E-LAPOR	Sistem Layanan Laporan Aduan Publik
3.		KIR	UPT Pengujian Kendaraan Dishub Bandar Lampung
4.		KLA	Sistem Pembangunan Berbasis Hak Anak
5.	 data.go.id	PORTAL DATA	Sistem Informasi Data Pemerintah
6.		SAI BETIK	Aplikasi Perizinan Kota Bandar Lampung

7.		SAI PEPADUN	Sistem Pajak
8.		WEBSITE	Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil

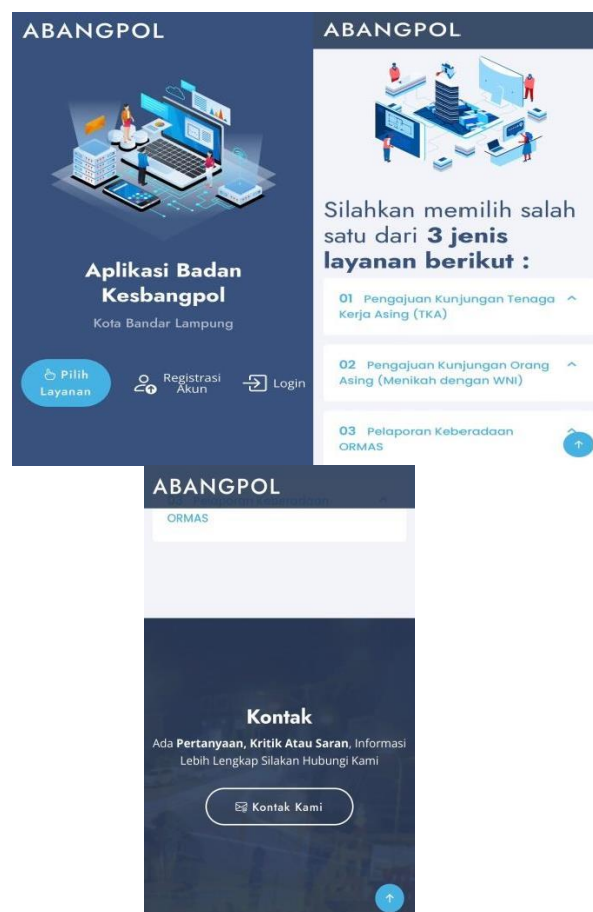
(Sumber : Website Portal Kota Bandar Lampung, diolah peneliti 2023)

Jenis-jenis Pelayanan Publik dalam website *Portal Kota Bandar Lampung* yaitu:

- a. Abangpol (Aplikasi Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik)

Badan Kesbangpol Kota Bandar Lampung pada awal bulan Desember 2020 lalu meluncurkan layanan berbasis online berupa aplikasi yaitu ABANGPOL.

Gambar 3. Aplikasi Badan KESBANGPOL



(Sumber : Portal Kota Bandar Lampung, 2023)

ABANGPOL adalah aplikasi Badan Kesbangpol yang mencakup keberadaan organisasi masyarakat (Ormas) dan Tenaga Kerja ASING (TKA). Drs. Suhendar Zuber. M.Si. selaku Kepala Badan Kesbangpol Kota Bandar Lampung. Mengatakan “di tahun 2020 ini Kesbangpol melakukan inovasi untuk pelaporan keberadaan ormas dan pelaporan tentang keberadaan Tenaga Kerja Asing (TKA) yang ada di Bandar Lampung dengan membuat aplikasi ABANGPOL.” (5W1HIndonesia.id, Bandar Lampung, November 25,2020. Diakses penulis Selasa, 26 Oktober 2021 jam 17.24) dilanjutkan bahwa adanya sosialisasi di masyarakat.

Tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Perangkat Daerah Yang Melaksanakan Urusan Pemerintahan Di Bidang Kesatuan Bangsa Dan Politik menyatakan tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a) Perumusan kebijakan teknis di bidang kesatuan bangsa dan politik di wilayah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b) Pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan ideologi Pancasila dan wawasan kebangsaan, penyelenggaraan politik dalam negeri dan kehidupan demokrasi, pemeliharaan ketahanan ekonomi, sosial dan budaya, pembinaan kerukunan antarsuku dan intra suku, umat beragama, ras, dan golongan lainnya, pembinaan dan pemberdayaan organisasi kemasyarakatan, serta pelaksanaan kewaspadaan nasional dan penanganan konflik sosial di wilayah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) Pelaksanaan koordinasi di bidang pembinaan ideologi Pancasila dan wawasan kebangsaan, penyelenggaraan politik dalam negeri dan kehidupan demokrasi,

pemeliharaan ketahanan ekonomi, sosial dan budaya, pembinaan kerukunan antarsuku dan intra suku, umat beragama, ras, dan golongan lainnya, fasilitasi organisasi kemasyarakatan, serta pelaksanaan kewaspadaan nasional dan penanganan konflik sosial di wilayah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- d) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan ideologi Pancasila dan wawasan kebangsaan, penyelenggaraan politik dalam negeri dan kehidupan demokrasi, pemeliharaan ketahanan ekonomi, sosial dan budaya, pembinaan kerukunan antarsuku dan intra suku, umat beragama, ras, dan golongan lainnya, fasilitasi organisasi kemasyarakatan, serta pelaksanaan kewaspadaan nasional dan penanganan konflik sosial di wilayah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan
- e) Pelaksanaan fasilitasi forum koordinasi pimpinan daerah kabupaten/kota;
- f) Pelaksanaan administrasi kesekretariatan badan/kantor kesatuan bangsa dan politik kabupaten/kota;
- g) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati/wali kota.

b. E-Lapor (Sistem Layanan Laporan Aduan Publik)

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Gambar 4. E-Lapor

The image displays four screenshots of the LAPOR! mobile application interface:

- Top Left:** A red splash screen with the text "Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat" and "Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang".
- Top Right:** A form titled "Sampaikan Laporan Anda" with options for "PENGADUAN", "ASPIRASI", and "PERMINTAAN INFORMASI". It includes a note "Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar" and input fields for "Ketik Judul Laporan Anda *" and "Ketik Isi Laporan Anda *".
- Bottom Left:** A continuation of the reporting form with fields for "Ketik Isi Laporan Anda *", "Pilih Tanggal Kejadian *", "Ketik Lokasi Kejadian *", "Ketik Instansi Tujuan", "Pilih Kategori Laporan Anda", and an "Upload Lampiran" section with "Anonim" and "Rahasia" options. A red "LAPOR!" button is at the bottom.
- Bottom Right:** A dashboard showing "JUMLAH LAPORAN SEKARANG" as 787,276 and "INSTANSI TERHUBUNG" with a bar chart:

Instansi	Jumlah Laporan
Kementerian	34
Lembaga	100
Perkab	396
Perkot	94
Perpro	34

(Sumber : Portal Kota Bandar Lampung, 2023)

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum dikelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam *good governance* maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu.

Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional. Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website **www.lapor.go.id**, **SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three)**, **Twitter @lapor1708** serta **aplikasi mobile (Android dan iOS)**. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar:

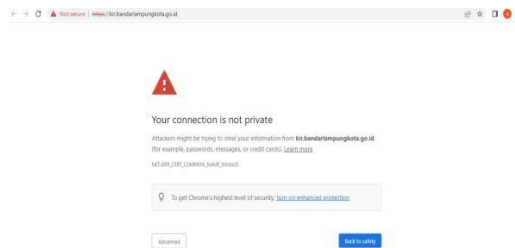
- a) Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- b) Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- c) Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia. Menurut peneliti setelah melihat ulasan-ulasan aplikasi dalam kegunaannya masih banyak masyarakat yang kurang puas dengan keberadaan aplikasi E-Lapor tersebut.

Banyak mengatakan bahwa terbentuknya aplikasi ini hanya formalitas saja sebagai bentuk adanya kanal pengaduan. Kemudian peneliti melihat bahwa adanya keluhan tentang kurangnya kecepatan penanganan laporan, proses verifikasi pengaduan yang membutuhkan waktu cukup lama.

c. KIR (UPT Pengujian Kendaraan Dishub Bandar Lampung)

Gambar 5. KIR



(Sumber KIR Bandar Lampung, 2023)

KIR (bahasa Belanda = KEUR) merupakan kumpulan rangkaian untuk melakukan uji kendaraan bermotor sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut layak digunakan secara teknis di jalan raya, khususnya bagi kendaraan yang membawa angkutan penumpang dan barang. Secara umum, kendaraan yang wajib untuk melakukan pendaftaran uji kir adalah kendaraan yang memiliki plat kuning, hanya saja fungsi tersebut dialihkan ke kendaraan yang berpenumpang. Beberapa jenis kendaraan yang wajib mengikuti uji KIR adalah kendaraan yang harus melakukan uji KIR yakni kendaraan yang berpelat kuning dan kendaraan berpenumpang. Seperti taksi, mobil sewa, angkutab umum, bus, mobil pick up dan seluruh jenis truk. Kemudian syarat untuk pendaftaran uji KIR itu sendiri yakni :

- Kendaraan dalam kondisi baik;
- Dokumen lengkap seperti BPKB dan STNK;
- Memiliki izin trayek untuk angkutan umum;
- Memiliki bukti pembayaran biaya uji;

- Memiliki sertifikat uji pengesahan rancangan bangun dan rekayasa kendaraan;
- Serta wajib membawa kendaraan ke unit pelaksana pengujian;

d. KLA (Kota Layak Anak)

Kabupaten/Kota yang mempunyai sistem pembangunan berbasis hak anak melalui pengintegrasian komitmen dan sumber daya pemerintah, masyarakat dan dunia usaha, yang terencana secara menyeluruh dan berkelanjutan dalam kebijakan, program dan kegiatan untuk menjamin pemenuhan hak dan perlindungan anak.

Gambar 6. KLA



(Sumber : Portal Kota Bandar Lampung, 2021)

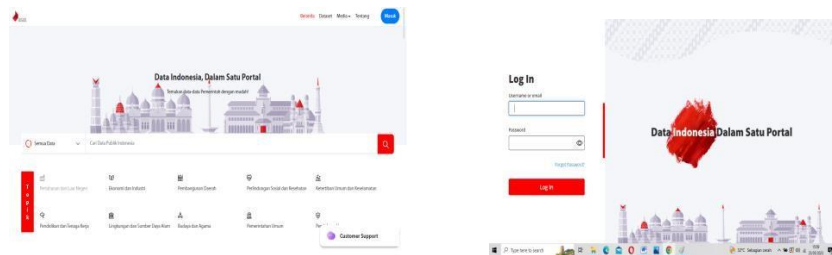
Dalam upaya pemenuhan hak – hak anak dan perlindungan anak pemerintah telah membuat kebijakan – kebijakan yang terkait dengan kepedulian anak. Oleh karena itu langkah selanjutnya adalah bagaimana pemerintah menjadikan Kota Bandar Lampung menjadi kota layak untuk anak. Bandar Lampung sebagai Kota Layak Anak diharapkan anak – anak dapat terpenuhi hak – haknya dan terlindungi keselamatannya, dengan cara meningkatkan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di Kota Bandar Lampung, mensosialisasikan kegiatan – kegiatan yang dapat mendukung juga sangat berperan penting agar masyarakat dan institusi terkait dapat lebih memahami dan mengerti mengenai hal – hal yang berkaitan

dengan pemenuhan hak dan perlindungan anak tersebut.

Adapun 5 Klaster Hak – Hak Anak yang harus dipenuhi, yaitu :

- a. Hak Sipil dan Kebebasan
 - b. Lingkungan Keluarga dan Pengasuhan Alternatif
 - c. Kesehatan Dasar dan Kesejahteraan
 - d. Pendidikan, Pemanfaatan Waktu Luang dan Kegiatan Seni Budaya
 - e. Perlindungan Khusus
- e. Portal Data (Sistem Data Informasi Pemerintah)
- Portal Satu Data Indonesia merupakan portal resmi data terbuka Indonesia yang dikelola oleh Sekretariat Satu Data Indonesia tingkat Pusat, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional / Bappenas.

Gambar 7. Portal Data



(Sumber : Portal Kota Bandar Lampung, 2023)

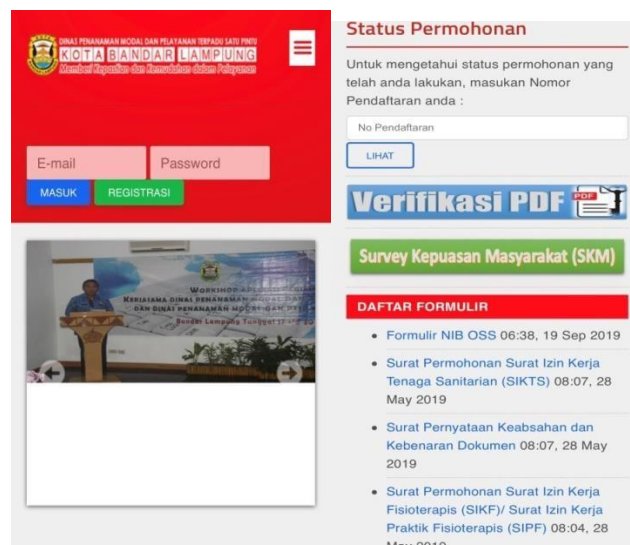
Data dinaungi oleh Dinas Kominfo Kota Bandar Lampung dikatakan Satu Data Indonesia (SDI) merupakan kebijakan tata kelola data pemerintah yang bertujuan untuk menciptakan data berkualitas, mudah diakses, dan dapat dibagipakaikan antar Instansi Pusat serta Daerah. Kebijakan ini tertuang dalam Peraturan Presiden No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Melalui SDI, seluruh data pemerintah dan data instansi lain yang terkait dapat bermuara di Portal Satu Data Indonesia (data.go.id). Melalui Portal Satu Data Indonesia, kami berupaya penuh untuk memperbaiki tata kelola data demi terwujudnya

transparansi dan akuntabilitas pemerintah, serta mendukung pembangunan nasional.

f. Sai Betik (Aplikasi Perizinan Kota Bandar Lampung)

Aplikasi Sai Betik dibentuk untuk melayani segala jenis perizinan dibawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bandar Lampung.

Gambar 8. Sai Betik



(Sumber : Portal Kota Bandar Lampung, 2021)

Penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kota Bandar Lampung di bidang pelayanan perizinan memiliki tugas pokok dan fungsinya berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 53 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokoknya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan-perumusan Kebijakan teknis di bidang Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal;
 - b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal;
 - c. Pembinaan dan Pengawasan pelaksanaan tugas dibidang Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal;
 - d. Pengkoordinasian dalam penyusunan program, pengawasan, pemantauan, dan evaluasi di bidang Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- g. Sai Pepadun (Sistem Pajak)

SAI-PEPADUN merupakan pengembangan dari SIMPATDA (Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Asli Daerah), dimana dalam penggunaan SIMPATDA selama ini semua administrasi cetak, entri pajak, pelaporan dilakukan oleh admin.

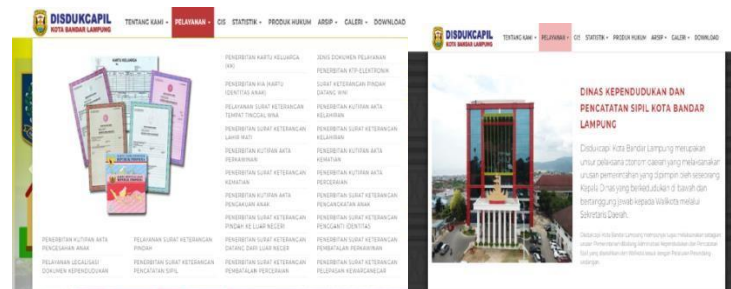
Gambar 9. Sai Pepadun

(Sumber : Portal Kota Bandar Lampung, 2021)

SAI-PEPADUN singkatan dari Sistem Informasi Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Online, Sistem ini hanya bisa diakses menggunakan browser baik Mozilla Firefox, Google Chrome dan browser lainnya Dengan SAI-PEPADUN Pemilik usaha sudah bisa langsung berinteraksi dalam hal administrasi pajak yang akan dibayarkan mulai dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Mineral Dengan kata lain, SAI-PEPADUN ini memudahkan wajib pajak pemilik tempat usaha dalam melakukan pelaporan pajak daerah yang dimiliki.

- h. Website (Pelayanan Dan Kependudukan Catatan Sipil) Disdukcapil Kota Bandar Lampung merupakan unsur pelaksana otonom daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan yang dipimpin oleh seseorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Disdukcapil Kota Bandar Lampung mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan dibidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang diserahkan oleh Walikota sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

Gambar 10. Website



(Sumber : Portal Kota Bandar Lampung, 2023)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung merupakan salah satu OPD di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung, sesuai Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2016, Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi warga Kota Bandar Lampung, sejalan tugas pokok yang tertuang dalam Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata rja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Keberadaan data kependudukan yang sesuai dengan dokumen fakta yang dimiliki oleh warga dengan benar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku merupakan sasaran yang akan dicapai, oleh sebab itu kami mengharapkan partisipasi semua pihak yang terkait, untuk berperan secara aktif mensukseskan program “Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) “Program Unggulan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung”.

1. *THREE IN ONE* : Pelayanan yang diberikan oleh disduk capil kepada warga yang minta dengan mengajukan 1 (satu) berkas untuk mendapatkan 3 (tiga) dokumen. contoh : Permohonan anak yang baru lahir dimasukkan kedalam KK sekaligus mendapatkan Akta Kelahiran dan KIA.
2. *ONE DAY SERVICE* : Menyelesaikan permohonan warga yang diminta ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat diselesaikan dalam waktu 1 (satu) sampai dengan 8 (delapan) jam contoh : Permohonan KK, Surat pindah, Akta-akta catatan sipil, KIA dan KTP-el serta Legalisir yang berkasnya masuk sejak pukul 08.00 s/d 10.00 wib diselesaikan dalam satu hari kerja, dan bila berkas permohonan yang kami terima pukul 10.00 s/d 15.00 wib diselesaikan dalam waktu 2 hari kemudian.
3. Melaksanakan perekaman jemput bola ke kecamatan-kecamatan yang meminta, yang dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu di kecamatan masing-masing.
4. Melaksanakan perekaman di SMK dan SLTA program jemput bola dengan motto “KADO KTP-el Ku DATANG (K3D) “. .
5. Melaksanakan Jemput bola Perekaman di Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta, Mall/Swalayan di Kota Bandar Lampung.
6. Melaksanakan perekaman ke lembaga permasyarakatan dan rumah tahanan di wilayah Kota Bandar Lampung.
7. KTP-el yang sudah jadi di SMS ke pihak yang bersangkutan sesuai dengan foto copy KK dengan mencantumkan nomor handphone, 3 s/d 5 hari kerja dihubungi oleh petugas Disdukcapil Kota Bandar Lampung.
8. Kerjasama mengantar KTP-el yang telah selesai di cetak dengan aparat SATPOL-PP secara langsung ke rumah/alamat yang bersangkutan.
9. Kerjasama dengan RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo dalam program *Three In One* (Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Kartu Identitas Anak) untuk bayi yang baru lahir.

10. Kerjasama dengan UPT Pendidikan dalam percepatan Penerbitan Akta Kelahiran (untuk anak sekolah dari PAUD, TK, SD).
11. Kerjasama dengan Panti Asuhan Busaina untuk penerbitan Akta Kelahiran dan KIA bagi anak-anak yang berada di Panti Asuhan.
12. Perluasan kerjasama dengan BAPEDA Kota Bandar Lampung dalam Program SIBADAKJASA Pemanfaatan data berbasis Nik danKK warga yang akan berobat ke Rumah sakit milik pemerintah atau swasta maupun puskesmas se-Kota Bandar Lampung
13. Perluasan Kerjasama dalam Penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) bagi anak tinggal di Lapas Anak Kota Bandar Lampung Bandar Lampung.
14. Perluasan kerjasama dengan BANK EKA Kantor Cabang Kota Bandar Lampung dalam Pemanfaatan Data NIK Warga Calon Nasabah.
15. Perluasan kerjasama dengan Bhayangkari Cabang Kota Bandar Lampung dalam rangka peningkatan pencakupan penerbitan KIA Akta Kelahiran.

4.2 Tujuan Dan Instrumen Hukum Portal Kota Bandar Lampung

Dengan tujuan dibuatnya Portal tersebut didasari oleh kebijakan program Kota Bandar Lampung sesuai dengan isi pembangunan Kota Bandar Lampung dalam RPJMD Tahun 2021-2026 adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas dan pelayanan kesehatan masyarakat;
2. Meningkatkan kualitas dan pelayanan pendidikan masyarakat;
3. Meningkatkan daya dukung infrastruktur dalam skala mantap untuk mendukung pengembangan ekonomi dan pelayanan sosial;
4. Mengembangkan dan memperkuat ekonomi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat;
5. Mengembangkan masyarakat agamis, berbudaya dan

mengembangkan budaya daerah untuk membangun masyarakat yang religius;

6. Mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan, pemerintah yang baik dan bersih, berorientasi kemitraan dengan masyarakat dan dunia usaha menuju tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, berwibawa, dan bertanggung jawab untuk mendukung investasi;
7. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas lingkungan hidup skala kota yang sehat, sejuk, bersih, dan nyaman bagi kehidupan masyarakat dan ekosistem lingkungan perkotaan.

NO.		TUJUAN		SASARAN		STRATEGIS		ARAH KEBUJAKAN
1	6.1	Terwujudnya Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif, Efisien, Akuntabel, Transparan dan Inovatif	6.1.2	Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja dan Keuangan	6.1.2.1	Meningkatkan kualitas Perencanaan, akuntabilitas Kinerja dan Keuangan Daerah	1	Meningkatkan Konsistensi Perencanaan dan Penganggaran Daerah
							2	Meningkatkan Pengendalian dan Evaluasi Perencanaan Pembangunan Daerah
							3	Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah
							4	Meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi Tata Kelola Keuangan dan Asset Daerah serta Kepatuhan terhadap Laporan Keuangan
			6.1.4	Terciptanya Inovasi Layanan Publik	6.1.4.1	Meningkatnya Akses Masyarakat dalam Informasi dan Layanan	1	Mengembangkan E-Government dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
							2	Memperkuat dan Memperluas Jangkauan Teknologi Komunikasi dan Informatika
							3	Menciptakan Inovasi Layanan di Segala Bidang
							4	Mengembangkan Penelitian untuk Inovasi Daerah
							5	Memfaatkan Teknologi Informasi untuk Memberikan Informasi dan Pelayanan Publik

Gambar 11. Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Kebijakan

(Sumber: Laporan Pertanggungjawaban tahun 2022, diolah peneliti 2023)

4.2.1 Instrumen Hukum

Tujuan dibentuknya Hukum Pelayanan Publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya yaitu untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum Pelayanan Publik adalah *Good Governance* dan *Clean Government*.

Ketentuan atau peraturan dibawah ini adalah peraturan hukum atau dengan istilah lain Instrumen Hukum dalam rangka menjalankan kebijakan Pelayanan Publik terutama pelayanan administrasi melalui Portal Kota Bandar Lampung.

1. Undang-Undang

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang ini adalah salah satu Instrumen Hukum yang merupakan 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. Pembahasan tentang hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara, juga standar pelayanan publik dan lain sebagainya.

Sehingga pembahasan tentang Pelayanan Publik yang sangat luas di muat secara detail di dalam Undang-Undang ini. Undang-Undang ini juga memiliki kekurangan yang mendasar seperti masyarakat mengharapkan penguatan Undang-Undang Pelayanan Publik, yaitu pentingnya

pelibatan partisipasi masyarakat, pemberian *reward/punishment* bagi penyelenggara negara, dan upaya peningkatan mengenai kesadaran hukum masyarakat.

Selain itu tentang penenaan sanksi bagi penyelenggara negara yang tidak patuh terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik masih bersifat umum, khususnya di lingkup Pemerintah Daerah, sehingga ada penguatan dalam sistem pengelolaan pengaduan. Diungkapkan dalam Diskusi Tematik Pelayanan Publik 2021 yang dihadiri oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dengan Dewan Perwakilan Daerah (DPD) Republik Indonesia yang diwakili oleh Anggota DPD RI Dapil Kalimantan Selatan, Habib Hamid Abdullah. Melibatkan partisipasi dari perwakilan unsur masyarakat dengan berbagai latar belakang, anantara lain bidang pendidikan, kesehatan, pemerhati difabel, hingga aktivis perempuan dan anak. (Ombudsman RI., 2021)

2. Peraturan Presiden

- 1) Peraturan Presiden Republik Indonesia (PERPRES RI) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Tata kelola SPBE adalah kerangka kerja yang memastikan terlaksananya

pengaturan, pengarahan, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu. PERPRES No.95/PP/2018 Tentang Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bagian XI Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik :

- Paragraf 1 pasal 42 ayat 1 huruf a berbunyi “ layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik; dan huruf b berbunyi “ layanan publik berbasis elektronik.
- Ayat 2 berbunyi “ layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan layanan SPBE yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.
- Paragraf 2 pasal 43 tentang Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik ayat 1 berbunyi “ Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 42 ayat (2) meliputi layanan yang mendukung kegiatan di bidang perencanaan, penganggaran, keuangan, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, kearsipan, pengelolaan barang milik negara,

pengawasan, akuntabilitas kinerja, dan layanan lain sesuai dengan kebutuhan internal birokrasi pemerintahan.

- Ayat 2 berbunyi “Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik diterapkan dengan pembangunan dan pengembangan Aplikasi Umum sebagaimana dimaksud dalam pasal 36 dan pasal 37.

3. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 244/1.09/HK/2020 Tentang Pembentukan Tim Monitoring Dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2020.

Dalam keputusan ini Walikota Bandar Lampung memutuskan dalam Tim Monitoring Dan Evaluasi memiliki masing-masing tugas yaitu :

- a) Koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan reformasi birokrasi;
- b) Pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan reformasi birokrasi;
- c) Penyiapan perumusan kebijakan pelaksanaan reformasi birokrasi dan
- d) Penyusunan laporan hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan reformasi birokrasi.

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Dengan menggunakan indikator penilaian yaitu Faktor Teknologi, Faktor Manusia, Dan Faktor Institusional. Pemerintah sudah menyediakan Internet yang cukup untuk menjalankan pelayanan secara online seperti memberikan menara telekomunikasi sebanyak 562 tower, juga dengan diberikannya tower ini adalah untuk menghindari *lagging* dan *blank spot* pada Portal Kota Bandar Lampung. Selanjutnya dalam penelitian ini ditemukan bahwa masyarakat merasa terbantu dengan adanya Portal ini, karena dalam Portal ini masyarakat hanya menginput data kemudian diberikan nomor antrian untuk proses selanjutnya sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

Dalam hal ini komitmen Pemerintah sangat diperlukan untuk menjalankan Pelayanan melalui Portal Kota Bandar Lampung, contohnya pemerintah memberikan pelatihan kompetensi TIK terhadap staff yang melayani, bersama dengan UMITRA dengan tujuan pelatihan di bidang pendidikan, pelatihan TIK dan pengabdian pada masyarakat Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh peneliti. Portal Kota Bandar Lampung sudah di implementasikan sebagaimana tujuan dibuatnya aplikasi tersebut.

Tetapi dalam penerapannya masih terdapat kekurangan dari aspek SDM ataupun kelembagaan. Seperti pada infrastruktur yang kurang seperti laptop atau komputer , dan jaringan internet yang walaupun sudah ditambahkan menara telekomunikasinya dan wifi gratis tetap saja lambat apabila pemohon banyak. Kemudian dalam hal pelatihan kompetensi TIK yang diusulkan oleh Diskominfo masih dalam tahap perencanaan dan belum dilaksanakan. Masyarakat dalam hal ini sangat dibutuhkan perannya untuk menjalankan portal ini.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa masih banyak masyarakat yang lebih menggunakan layanan *offline* dan belum mengetahui adanya aplikasi ini. Pemerintah hanya memberikan sebatas sosialisasi tetapi tidak tersampaikan pada masyarakat. Dengan hasil evaluasi diatas dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2020 sampai tahun 2023 sudah dilaksanakannya Pelayanan Publik melalui Portal Kota Bandar Lampung. Serta dengan hasil evaluasi diatas Penyediaan Informasi Di Bidang Pelayanan Administrasi Portal Kota Bandar Lampung dapat disimpulkan sudah siap 70% berdasarkan Indikator Penilaian *E-Readiness* tetapi masih perlu penyempurnaan dari aspek SDM maupun kelembagaan.

6.2 Saran

Saran ditujukan kepada Pemerintah Kota Bandar Lampung dengan tujuan untuk meningkatkan performa pada saat ini agar menjadi lebih baik bagi keberlanjutan pelaksanaan Pelayanan Publik melalui Portal Kota Bandar Lampung, antara lain :

1. Penambahan fasilitas bagi setiap dinas terutama dalam hal infrastruktur yaitu komputer atau laptop, untuk dapat mempercepat proses pelayanan dan cepat tanggap dalam menangani berbagai keluhan masyarakat.
2. Penambahan kecepatan jaringan WIFI. Karena pelayanan ini membutuhkan jaringan internet yang memadai, agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik.
3. Penambahasan Sumber Daya Manusia terutama staff IT pada masing-masing OPD yang diusulkan langsung oleh Diskominfo Kota Bandar Lampung. agar dalam memperbaiki maupun memperbaharui aplikasi bisa cepat ditangani.
4. Melakukan program sosialisasi atau penambahan informasi tentang aplikasi Portal Kota Bandar Lampung melalui sosial media atau memberikan video simulasi tata cara menggunakan aplikasi Portal Kota Bandar Lampung di lobby ruang tunggu Kantor Pemerintah Kota Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Donald. (1984). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Book, 22.
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf>
- Frank Ficher. (2021). *Penggunaan Survey, Evaluasi Kebijakan Dan Penelitian Evaluasi (Handbook Analisis Kebijakan Publik)*. Book, 47-52.
- Muhammad Fitri Rahmadana. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Prof.Dr.H.Solichin Abdul Wahab,M.A.(2012). *Analisis Kebijakan*.

Jurnal :

- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 1(1), 43. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>
- Astrid Jessi, & Tambuna Novalina. (2017). *Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Semangat Kerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Pinang*. 5(1), 41–52.
- Azisah, N., Salim, A., & Khalid, I. (2020). Pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan dan motivasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pegawai di RSUD Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. *Competitiveness*, 9(1), 72–84.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/competitiveness/article/view/4397>
- Azizah, W. I., Mahmudah, Z., & Kriswibowo, A. (2020). Political Will Pemerintah Kabupaten Jombang terhadap Penanggulangan Kemiskinan di Masyarakat Desa Political Will of Jombang District Government on Poverty Reduction in Village Communities. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Politik*, 1(April), 50–62.
- Belakang, A. L. (n.d.). *Informasi layak anak mengenai kota layak anak pemerintah kota bandar lampung*.

Cahyadi, A., & Soenarjanto, B. (2018). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di

Chaerunisa. (2022). *Kepercayaan Publik Terhadap Pemerintah: (Studi Tentang Persepsi Dan Kepatuhan Masyarakat Terhadap Pemerintah Dalam Penanganan Covid-19 Di Desa Waru, Kecamatan Parung, Bogor, Jawa Barat)*.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/67814/1/CHAERUNISA.FISIP.pdf>

Dimiyati, A., Togatorop, D. R., & Meilinda, S. D. (2020). Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Wacana Publik*, 14(02), 57–67. <https://doi.org/10.37295/wp.v14i02.57>

Fairus. (2020). *Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada PT Pancaran Samudera Transport, Jakarta*.

Fazry Ramadhan. (2020). *E-Readiness Dalam Penerapan Online SingleSubmission (OSS)*

Di Kota Bandung, Bandung

Fidelis Minaria Sitanggang. (2016). *Evaluasi Tingkat Pelayanan Kunjungan PadaLapas Kelas I Medan, Medan*

- Haan, C. De. (2020). Evaluasi Web Performance Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang dalam Rangka Mendukung Penerapan E-Government untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Multimedia dan Komunikasi*, 23–35. <http://ojs.mmtc.ac.id/index.php/jimk/article/view/66>
- Handayani, D. W., Syafarudin, S., & Muflihah, L. (2021). Problem Realisasi Kebijakan Smart City di Indonesia: Kasus Kota Bandar Lampung. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 11(1), 35–62. <https://doi.org/10.15575/jispo.v11i1.10765>
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v3i3.35>
- Hediyanto, U. Y. K. S. (2018). Penelitian E-Government di Propinsi Jawa Barat: Kajian Pustaka Sistematis. *Jurnal Metris*, 19(2018), 95–104.
- Herawati, M., & Djunaedi, A. (2020). Ketersediaan Data dalam Mendukung Smart City Readiness di Kota Surakarta. *Journal of Regional and Rural Development Planning*, 4(1), 63–73. <https://doi.org/10.29244/jp2wd.2020.4.1.63-73>
- Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 750–756. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1277>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- LISA, A. (1989). *Teknologi Informasi Mengenai Kesehatan*. 13. <http://angelisadotorg.wordpress.com/2011/06/17/makalah-informatika-kesehatn/>
- Lingkungan, D. I., & Militer, A. (2016). *IE Ja Wng id an ya P Wi l. 154115377*, 1–95.
- Megawati Shima Hapsari. (2021). Ananlisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kemandungan Tahun 2019.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/Jikm.V12i3.102>
- Nugroho, R. A. (2020). Kajian Analisis Model E-Readiness Dalam Rangka Implementasi E-Government. *Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(1), 65. <https://doi.org/10.17933/mti.v11i1.171>
- Nento, F., Nugroho, L. E., & Selo. (2017). Model E-Readiness Untuk Pengukuran Kesiapan Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Smart Government: Studi Kasus Pemerintah Provinsi Gorontalo. *Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi di Industri (SENIATI)*, B27.1-6.
- Nurlaela, E., & Andriani, L. (2018). *Makalah paradigma New Public Service*. 1–25.

- Permatasari, A., Publik, A., & Bandung, U. N. (2020). *Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas*. 2(1), 51–56.
- Prabowo, G. A. (2019). Pengelolaan Konten Website Pemerintah Kota Yogyakarta Sebagai Media Pelayanan Publik. *Dialogia*, 16(1), 118. <https://doi.org/10.21154/dialogia.v16i1.1496>
- Putri, N. A. D., & Darmawan, E. (2018). E-Readiness Provinsi Kepulauan Riau dalam Penerapan E-Government (Studi Terhadap Kepri Smart Province). *Kemudi*, 3(1), 173–192.
- Psikologi, U. S. (2011). *Gambaran e-readiness pada mahasiswa fakultas psikologi universitas sumatera utara skripsi*.
- Ramadhan, F. (2020). E-Readiness Dalam Penerapan Online Single Submission (OSS) di Kota Bandung. *Skripsi Universitas Padjadjaran*.
- Rahadi, D. R., Marbun, S. O., Bhakti, S. T., Presiden, U., & Mochamadmuslihstietrihbaktiacid, E. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Berkelanjutan Untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah Daerah. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi, February*, 1–7.
- Said, M., & Firdaus, R. (2007). *Strategi Pengembangan Kota Bandar Lampung Berbasis Teknologi Menuju Cyber Lampung Technology 2007(G2Clt-2007)*. 2007(Snati), 13–15.
- Sipil, A., & Dinas, N. (2022). *Pengembangan Kompetensi Teknologi Informasi Komunikasi Bagi*. 4(1), 14–26.
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia. *Seminar Nasional Informatika, 2008(semnasIF)*, 99–108.
- Soepomo, P. (2013). E-readiness Pembuatan Model Sistem M-government (Studi Kasus Pemerintah Kota YOGYAKARTA). *Jurnal Sarjana Teknik Informatika*, 1(2), 465–475. <https://doi.org/10.12928/jstie.v1i2.2557>
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitating, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Suyanto, Bagong & Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana
- Warjiyati, S. (n.d.). Instrumen merupakan suatu alat dan landasan suatu materi . Istilah asas-asas dan kaidah-kaidah yang di gunakan untuk mengatur hukum dalam sebuah kenyataan . Instrumen hukum dalam hal ini di amandemen kedua UUD NRI 1945 masih mendapatkan beberapa non retro. *Instrumen Hukum Penegakan Hak Asasi Manusia Di Indonesia*, 123–138.

- Wijaya, S. W., & Surendro, K. (2006). Kajian Teorit is: Model E-Government Readiness Pemerintah. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2006 (SNATI 2006)*, 2006(Snati), 25–28.
- Xing, C., & Isaacowitz, D. M. (2006). Analisis Penerapan E- Government Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapantan Provinsi Riau Di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan. *Motivation and Emotion*, 30(3), 243–250.
- Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia: Analisis Website. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi, 2018(Sentika)*, 329–336.
30. *SNIK2014_E-Readness baru lagi.pdf*. (n.d.)

Undang-Undang :

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1)
- b. Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara-RB Nomor 14/M.PAN/2017 Standar Pelayanan Pubik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 13/2017, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- d. Pedoman Menpan RB Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen Dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
- f. PERPRES RI Nomor 95 Tahun 2018.
- g. Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 244/1.09/HK/2020 Tentang Pembentukan Tim Monitoring Dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran 2020.

Website :

Wikipedia

[https://dishub.bangkalankab.go.id/kir.html#:~:text=KIR%20\(bahasa%20Bela%20nda%20%3D%20KEUR\),membawa%20angkutan%20penumpang%20dan%20barang](https://dishub.bangkalankab.go.id/kir.html#:~:text=KIR%20(bahasa%20Bela%20nda%20%3D%20KEUR),membawa%20angkutan%20penumpang%20dan%20barang). Dishub kabupaten bangkalan

<https://kumparan.com/lampunggeh/prosedur-uji-kir-kendaraan-di-upt-kir-dishub-bandar-lampung-1yYcYpsgrut/full> wawancara lampung geh dengan Kepala Unit Pengelola Teknis (UPT) KIR Dishub Bandar Lampung,

<https://www.itworks.id/54571/top-digital-awards-2022-gercepnya-kota-bandar-lampung-wujudkan-smart-city.html> wawancara penjurian TOP Digital Awards 2022 Disikominfo Kota Bandar Lampung diwakili oleh Fachrizal, S.Kom., M.Kom., selaku kepala bidang E-Government

<https://radarlampung.disway.id/read/657999/realisasi-retribusi-menara-telekomunikasi-bandar-lampung-capai-60-persen> wawancara dengan KOMINFO kota bandar Lampung

<https://jiksi.umitra.ac.id/kampus/pemkot-bandar-lampung-gandeng-umitra-bangun-sdm-unggul-di-kota-bandarlampung/650#popup> wawancara dengan UMITRA

<https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik>

<https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/perkembangan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-bidang-administrasi-pemerintahan>

<https://danisuluhpermadi.web.id/umum/penerapan-teknologi-informasi-dalam-pelayanan-publik/>

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/partisipasi-masyarakat-dukung-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>