

**EFEKTIVITAS APLIKASI EBANTEN JAWARA EGOV DI  
PROVINSI BANTEN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Disusun Oleh :  
Muhamad Nur Fauzi  
NIM. 6661170011**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Nur Fauzi

NIM : 6661170011

Tempat Tanggal Lahir: Lebak, 11 Juli 1999

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"EFEKTIVITAS APLIKASI EBANTEN JAWARA EGOV DI PROVINSI BANTEN"** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, Januari 2022



Muhamad Nur Fauzi

NIM. 6661170011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

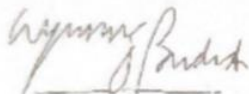
NAMA : Muhamad Nur Fauzi  
NIM : 6661170011  
Judul : Efektivitas Aplikasi EBanten Jawara EGov di Provinsi Banten

Serang, Februari 2022

Skripsi ini Telah disetujui untuk Disajikan

Menyetujui,

Pembimbing I



**Dr. Ayuning Budiati, S.IP., MPPM**  
NIP. 198905022005012001

Pembimbing II



**Drs Hasuri Wasch, SE., M.SI**  
NIP. 196202032000121001

Mengetahui,  
Dekan FISIP UNTIRTA



**Prof. Dr. H. Ahmad Sihabudin, M.Si**  
NIP. 196507042005011002

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMAD NUR FAUZI  
NIM : 6661170011  
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS APLIKASI EBANTEN JAWARA  
EGOV DI PROVINSI BANTEN

Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 11  
Februari 2022 dan dinyatakan LULUS.

Serang, 11 Februari 2022


Ketua Penguji  
Riswanda Ph.D  
NIP.198104122008121001




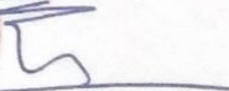
Anggota  
Dr. Arenawati M.Si  
NIP. 197004102006042001




Anggota  
Drs. Hasuri Waseh SE. M.Si.  
NIP.196202032000121001



Mengetahui,

  
Dekan FISIP UNTIRTA  
  
Prof. Dr. H. Ahmad Sihabudin, M.Si.  
NIP. 196507042005011002

Ketua Program Studi  
  
Dr. Arenawati, M.Si.  
NIP. 197004102006042001

## ABSTRAK

**Muhamad Nur Fauzi, NIM 6661170011, Skripsi, EFEKTIVITAS APLIKASI EBANTEN JAWARA EGOV DI PROVINSI BANTEN, Pembimbing 1: Dr. Ayuning Budiati, MPPM. Pembimbing II: Drs. Hasuri Waseh, SE., M.SI**

Jawara e-Gov merupakan aplikasi sistem informasi Provinsi Banten yang dikeluarkan oleh pemerintah provinsi Banten untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pencarian informasi serta menjadi satu pintu bagi semua aplikasi pemerintahan Banten. Namun efektivitas penyelenggaraan aplikasi Banten Jawara Egov mempunyai berbagai hambatan yang membuat tidak tercapainya efektivitas dalam aplikasi. Tujuan Penelitian ini merupakan untuk mengetahui bagaimana efektivitas aplikasi Banten Jawara Egov di Provinsi Banten, Hambatan-hambatan dalam aplikasi Banten Jawara Egov dan bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan Model Delone dan Mclean yang telah diperbarui menjelaskan ketergantungan dari tujuh pengukuran sistem informasi, ketujuh factor atau komponen dari model ini adalah: *Information quality, system quality, service quality, intention to use, use, user satisfaction, net benefits* dengan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara dan studi dokumentasi, untuk analisis data menggunakan metode Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Penggunaan aplikasi Banten Jawara Egov belum terlaksana dengan efektif, kurangnya anggaran, sumberdaya manusia yang mempunyai dan jumlah pemakai aplikasi yang masih minim merupakan factor penghambat tercapainya efektivitas aplikasi.

**Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi Banten Jawara Egov**

## **ABSTRAK**

**Muhamad Nur Fauzi, NIM 6661170011, Thesis, EFFECTIVENESS OF EBANTEN JAWARA EGOV APPLICATION IN BANTEN PROVINCE, Advisor I: Dr.Ayuning Budiati, MPPM. Advisor II: Drs.Hasuri Waseh, SE., M.SI**

*Jawara e-Gov is a Banten Province information system application issued by the Banten provincial government to make it easier for the public to search for information and become one door for all Banten government applications. However, the effectiveness of implementing the Banten Jawara Egov application has various obstacles that prevent effectiveness in the application. The purpose of this study is to find out how effective the Banten Jawara Egov application is in Banten Province, the obstacles in the Banten Jawara Egov application and how to overcome these obstacles. This study uses the updated Delone and Mclean model to explain the dependence of the seven measurements of information systems, the seven factors or components of this model are: Information quality, system quality, service quality, intention to use, use, user satisfaction, net benefits by using qualitative methods. Data collection techniques used were observation, interviews and documentation studies, for data analysis using the Miles and Huberman method, namely data collection, data reduction, data presentation and verification. The use of the Banten Jawara Egov application has not been implemented effectively, the lack of budget, qualified human resources and the minimal number of application users are factors that hinder the achievement of application effectiveness.*

**Keywords: Effectiveness, Banten Jawara Egov Application**

*Alhamdulillah.*

**Hasil karyamu akan menempati bagian tersendiri dalam hidupmu.**

## Kata Pengantar

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten**. Semoga penelitian ini dapat dipergunakan sebagai acuan, petunjuk, maupun pedoman bagi mahasiswa Administrasi Publik yang turut menjajaki mata kuliah Skripsi.

Dalam penulisan ini tidak lepas dari kerjasama berbagai pihak, segala hambatan tersebut dapat teratasi dengan baik. Dengan hal itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih pada pihak-pihak yang telah membantu penulisan ini yaitu:

1. Yth. Bapak Prof. Dr. H. Fatah Sulaiman, S.T., M.T, selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
2. Yth. Bapak Prof. Dr. H.Ahmad Sihabudin, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Yth. Ibu Dr. Arenawati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu, Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Yth. Dr. Ayuning Budiati,SIP,. M.PPM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta tenaga untuk membimbing selama penulisan Skripsi.
5. Yth. Drs. Hasuri Waseh, S.E, M.S.I selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta tenaga untuk membimbing selama penulisan Skripsi
6. Aulia Prima Rahman Yunas, Alvina Virginia, Layin selaku narasumber yang dengan baik hati menyempatkan waktunya
7. Naufal syafiq, Aldo, dan Alfian yang membantu proses dan support
8. Nurul inayah selaku teman yang selalu ada ketika dibutuhkan



9. Azwar, Azhar Galuh yang telah menemani proses sempro
10. Orangtua dan kaka yang selalu memotivasi dan mendoakan proses saya
11. Diskominfo yang telah mengizinkan dan memberikan data terkait penelitian
12. Pihak lain yang telah membantu khususnya yang telah mendoakan dan memberikan semangat kepada peneliti.

Dalam penyusunan Skripsi, peneliti menyadari masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik

Akhir kata, penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Serang, April 2021

Penulis

Muhamad Nur Fauzi

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK .....	2
ABSTRAK .....	3
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	7
KATA PENGANTAR .....	v
BAB I .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	30
1.3 Batasan Masalah.....	30
1.4 Rumusan Masalah .....	30
1.5 Manfaat Penelitian.....	30
1.6 Sistematika Penulisan.....	32
BAB II.....	34
2.1 Deskripsi Teori .....	34
2.1.1 Efektivitas.....	34
2.1.2 Pelayanan Publik .....	39
2.1.3 <i>E-Governance</i> .....	42
2.2 Kerangka berpikir.....	47
2.3 Asumsi Dasar.....	49
BAB III.....	50
Metode Penelitian.....	50
3.1 Jenis Pendekatan dan Metode Penelitian.....	50
3.2 Ruang Lingkup/Fokus Penelitian .....	50
3.3 Lokus Penelitian .....	51

3.4 Fenomena yang diamati.....	51
3.4.1 Definisi Konsep .....	51
3.4.2 Definisi Operasional.....	53
3.5 Instrumen penelitian .....	54
3.6 Informan Penelitian .....	54
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	55
3.7.1 Teknik Pengelolaan data.....	55
3.7.3 Analisis Data .....	62
3.7.4 Uji Keabsahan data.....	64
3.8 Jadwal Penelitian.....	67
BAB IV .....	68
PEMBAHASAN .....	68
4.1 Gambaran umum lokasi Penelitian.....	68
4.1.1 Gambaran umum Provinsi Banten.....	68
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten .....	71
4.1.2.1 Visi dan Misi Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten .....	72
4.1.2.2 Tugas Fungsi dan Struktur Organisasi .....	73
4.2 Deskripsi Data .....	76
4.2.1 Deskripsi Data Penelitian .....	76
4.2.2 Data Informan Penelitian.....	79
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian .....	81
4.3.1 Kualitas Informasi ( <i>information quality</i> ) .....	82
4.3.2 Kualitas Sistem ( <i>Sistem Quality</i> ).....	84

4.3.3 Kualitas pelayanan ( <i>service quality</i> ) .....	90
4.3.4 Minat pemakai dan Pemakaian ( <i>use</i> ).....	92
4.3.5 Kepuasan pemakaian ( <i>user satisfaction</i> ).....	94
4.3.6 Manfaat-manfaat bersih ( <i>net benefits</i> ).....	96
4.4 Pembahasan .....	97
4.4.1 Kualitas informasi ( <i>information quality</i> ).....	98
4.4.2 Kualitas sistem ( <i>system quality</i> ).....	99
4.4.3 Kualitas Pelayanan .....	100
4.4.4 Minat Pemakai dan Pemakaian .....	101
4.4.5 Kepuasan pemakaian .....	102
4.4.6 Manfaat-Manfaat Bersih ( <i>Net benefit</i> ) .....	104
BAB V .....	105
PENUTUP .....	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran .....	107
Daftar Pustaka .....	108
Lampiran .....	111

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Jenis Layanan Aplikasi eBanten Jawa eGov.....	14
Tabel 2.1: Model D&M Diperbarui.....	39
Tabel 3.1 : Informan Penelitian.....	58
Tabel 3.2: Pedoman Wawancara .....	59
Tabel 3.3: Jadwal penelitian.....	66
Tabel 4 1 Luas wilayah Provinsi Banten.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Tampilan Government Index 2018.....	3
Gambar 1.2: Tampilan Beranda Aplikasi eBanten Jawara eGov .....	6
Gambar 1.3: Tampilan Menu investasi.....	7
Gambar 1.4: Tampilan Menu Humas.....	8
Gambar 1.5: Tampilan Menu Youtube.....	9
Gambar 1.6: Tampilan Menu BMKG.....	10
Gambar 1.7: Tampilan Menu Info Corona.....	11
Gambar 1.8: Tampilan Eror Menu Pengaduan .....	12
Gambar 1.9: Tampilan Menu Info Aplikasi.....	13
Gambar 1.10: Tampilan Menu Pariwisata.....	15
Gambar 1.11: Tampilan Menu Kesehatan.....	16
Gambar 1.12: Tampilan Menu Pendidikan.....	18
Gambar 1.13: Link DAPODIK eror.....	19
Gambar 1.14: Tampilan Menu Integrasi Aplikasi.....	20
Gambar 1.15: Tampilan Menu Integrasi Website.....	21
Gambar 1.16: Tampilan Menu Integrasi Website.....	25
Gambar 1.17: Tampilan Menu Berita.....	26
Gambar 1.19: Informasi Jumlah Pengunduhan.....	27
Gambar 2.1: Model D&M Diperbarui.....	38
Gambar 2.2: Kerangka Berpikir.....	49
Gambar 2.3: Komponen Analisis data model interaktif.....	63
Gambar 4.1: Peta Provinsi Banten.....	70
Gambar 4.2: Struktur Organisasi Diskominfo Provinsi Banten.....	74

## **Daftar Lampiran**

1. Catatan Bimbingan Skripsi
2. Surat Izin Mencari Data
3. Member Check
4. Pedoman Wawancara
5. Dokumentasi Foto
6. UU tentang E-Government
7. UU tentang pelayanan public
8. Riwayat hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perubahan teknologi merupakan suatu revolusi yang dialami manusia dalam kehidupan karena perkembangan teknologi. Berawal dari masyarakat pra-pertanian yang ditandai dengan tutur kata, masyarakat pada usia ini mencari nafkah dari berburu dan bertani. Namun, ketika menemukan alat untuk memancing, menebang, dan menambang material yang dapat mengubah cara manusia berinteraksi, sebuah transformasi terjadi. Pada tahap ini tradisi lisan menjadi tradisi membaca. Tradisi membaca hanya terbatas pada imam Katolik dan belum mencapai taraf rata-rata.

Munculnya Revolusi Industri juga mengubah cara membaca tradisional, karena mesin dicetak secara massal, tradisi membaca sebelumnya terbatas pada lebih banyak orang yang dapat membaca pikiran atau pikiran. Ketika orang dapat menggunakan teknologi digital untuk mengkonsumsi dan menghasilkan berita, perubahan lain telah terjadi. Tahap ini merupakan perubahan besar dalam cara manusia berinteraksi dengan orang lain. Karena teknologi digital telah menciptakan sebuah media interaktif yaitu internet. Internet telah mengubah cara orang berinteraksi setiap hari, dari interaksi lisan ke interaksi tertulis.

Era internet adalah era masyarakat informasi dimana individu lebih banyak menghabiskan waktu di belakang komputer dan mengubah bentuk media menjadi bentuk tertulis (*computer-readable*). Bentuk tertulis dalam media interaktif ini memungkinkan terjadinya pemahaman yang berbeda dengan kenyataan sesungguhnya. Salah satu fakta adalah munculnya suatu perubahan dalam sikap dan perilaku individu (Simangunsong 2011).



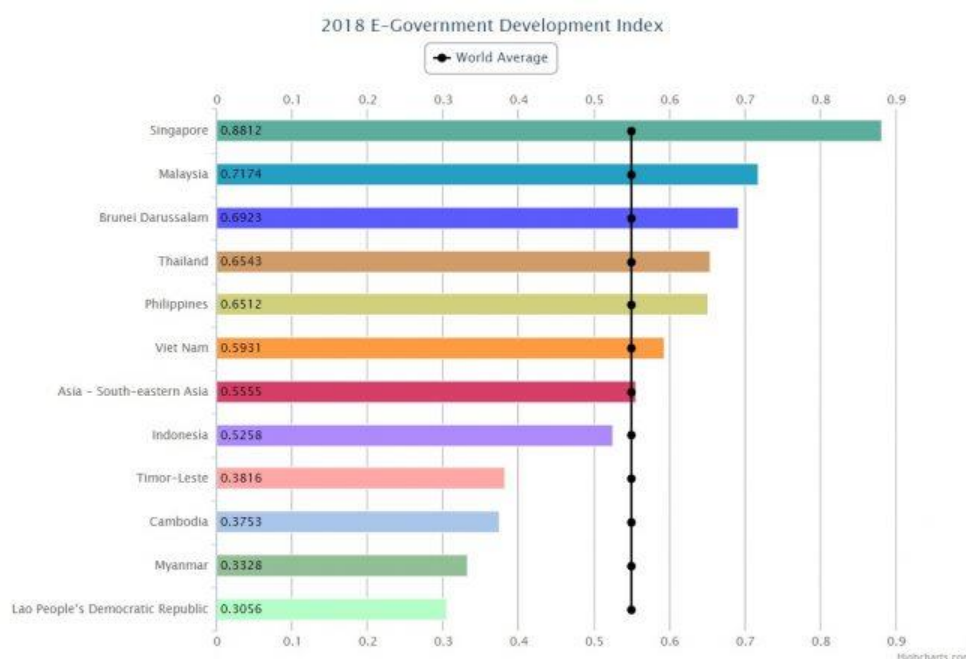
Oleh karena itu, era internet merupakan era yang mengedepankan kemudahan informasi secara informatif, interaktif, mudah diakses, dan mudah dipahami. Internet ada karena sikap dan perilaku manusia berharap untuk berubah melalui pemahaman yang baru dan berbeda. Indonesia mengikuti perkembangan dunia di era Revolusi Industri 4.0, dimana teknologi informasi telah menjadi tumpuan kehidupan manusia. Semuanya tidak terbatas (borderless) Penggunaan daya komputasi dan data yang tidak terbatas (unlimited). Karena dipengaruhi oleh perkembangan besar-besaran dari Internet dan teknologi digital, dan teknologi digital menjadi dasar pergerakan dan koneksi antara manusia dan mesin.

Era globalisasi merupakan salah satu bentuk era yang menuntut kemampuan untuk mentransformasikan segala macam informasi menjadi pengetahuan praktis. Ini akan menciptakan ide untuk memecahkan berbagai masalah dalam kehidupan individu, kelompok masyarakat, institusi, negara dan negara. Revolusi Industri 4.0 secara fundamental mengubah cara manusia berpikir, hidup, dan terhubung satu sama lain. Era ini akan mendistrupsi aktivitas manusia di segala bidang, tidak hanya di bidang teknis, tetapi juga di bidang lain seperti ekonomi dan politik. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi ciri utama Revolusi Industri 4.0. Oleh karena itu, teknologi harus diterapkan dalam organisasi pemerintahan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya. Penerapan konsep e-government di pemerintahan dimulai pada tahun 2001. Dan berkembang dengan adanya [Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik](#), dan [Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tanggal 30 April 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik](#)

Oleh karena itu, hingga saat ini, banyak organisasi pemerintah pusat dan daerah di Indonesia yang berlomba-lomba memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara maksimal dalam organisasinya. Namun tingkat pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia masih lebih rendah dibandingkan dengan negara-negara lain di Asia Tenggara.

Berdasarkan *survey* yang dilakukan oleh PBB, pada tahun 2018, peringkat pengembangan *E-govrnmnet* (*E-government development index*) Indonesia ada pada peringkat ke-107 *E-government development index*, naik 9 peringkat dibandingkan pada tahun 2016 yang menduduki peringkat ke-116. Indonesia masih menduduki peringkat ke-7 di ASEAN setelah Vietnam, masih sama seperti tahun 2016.

Peringkat Indonesia masih berada jauh tertinggal dibawah negara ASEAN lainnya seperti Singapura (peringkat ke-7 EGDI), Malaysia (peringkat ke-48 EGDI), Brunei Darussalam (peringkat ke-59 EGDI), *Thailand*(peringkat 73 EGDI),*Philippines* (peringkat ke-75 EGDI), dan Vietnam (peringkat ke-88 EGDI). Posisi pertama hingga kelima, berturut-turut diraih oleh *Denmark*, Australia, Republik Korea, *United Kingdom*, dan Swedia. Nilai rata-rata Indonesia juga masih dibawah rata-rata regional Asia Tenggara. Indonesia berada pada angka 0,5258 sedangkan rata-rata *E-government development index* di Kawasan Asia Tenggara adalah 0,5555.



Gambar 1.1 : Tampilan Government Index 2018

Selain itu, peringkat pengembangan *E-government* di Indonesia berfluktuasi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2005, Indonesia memperoleh peringkat 96 (*Global E-Government Readiness Report, 2005*). Pada tahun 2010, Indonesia berada pada peringkat 109 (*E-Government Survey 2010 Leveraging E-Government at a time of financial and economic crisis, 2010*). Pada tahun 2016, peringkat Indonesia turun menjadi 116 (*E-Government Survey 2016 E-Government in Support of Sustainable Development, 2016*), dan pada tahun 2018 kembali mengalami kenaikan menjadi peringkat 107 (*E-government development index, 2018*).

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan pemanfaatan TIK di tingkat organisasi pemerintah. Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan di tingkat instansi pemerintah pusat, ada dua aspek pengelolaan TIK yang perlu mendapat perhatian, yaitu perencanaan dan infrastruktur. Badan pemerintah pusat belum merumuskan rencana pengembangan e-government yang tepat. Terkait infrastruktur, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa infrastruktur TIK yang ada sudah memadai. Namun infrastruktur tersebut tidak dikelola dan dimanfaatkan dengan baik, dan tingkat keamanannya rendah (Nurrohmah, Dewi dan Sahadi, 2017). Di era Revolusi Industri 4.0, dalam konteks pemanfaatan TIK, pemerintah harus menghadapi tantangan tersebut guna mendorong perkembangan e-government di Indonesia melalui penerapan e-government..

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang *professional* dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi dan bebas KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, serta berdedikasi dan memegang kode etik aparatur negara.

Perubahan pada pelayanan publik merupakan salah satu indikator terjadinya reformasi birokrasi yang baik, *E-government* dapat meningkatkan pelayanan publik. Selaras dengan pendapat Indrajit (2002:5) *e-government* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik dengan interaksi baru pemerintah, masyarakat dan *stakeholder* lainnya yang melibatkan teknologi informasi.

Banten mendapat penghargaan melalui Kemenkominfo karena dinilai aktif dalam memanfaatkan aplikasi pemerintah (*e-Government*). Kemenkominfo memberikan penilaian berdasarkan evaluasi dalam *PresidentialLecture* 2019, (dilansir dari <https://regional.kompas.com/read/2019/11/04/21371631/kemenkominfo-ganjar-pemprov-banten-dengan-e-government-award?page=all> senin 4/11/2019 diakses pada 29 Oktober 2020)

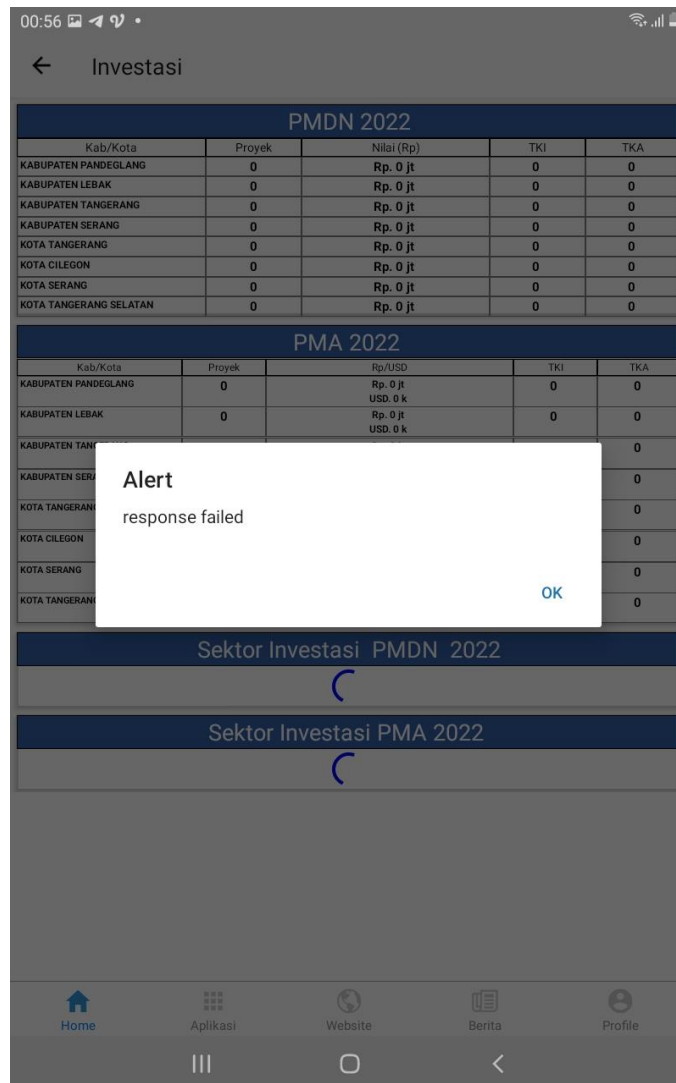
Banten dalam rangka meningkatkan pelayanan publik melalui *e-government* dengan meluncurkan aplikasi berbasis *android* dan *web* yaitu eBanten Jawara eGov, Jawara e-Gov merupakan aplikasi sistem informasi Provinsi Banten yang dikeluarkan oleh pemerintah provinsi Banten untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pencarian informasi serta menjadi satu pintu bagi semua aplikasi pemerintahan Banten. Berikut merupakan Tampilan dari aplikasi eBanten Jawara eGov:



Gambar 1.2: Tampilan Beranda Aplikasi eBanten Jawa eGov  
 Sumber: Aplikasi eBanten Jawa eGov

Aplikasi eBanten Jawa eGov mengintegrasikan aplikasi pemerintahan di daerah Banten sebagai berikut: e-Simral (Sistem Informasi Manajemen Perencanaan, Penganggaran dan Pelaporan), e-hibah bansos, aplikasi SIKAP (Sistem Kinerja Aparatur Pemerintah), PPDB *online* SMA/SMK (Penerimaan Peserta Didik Baru), Yankes (Pelayanan kesehatan), e-SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana), e-Samsat, SIPEKA (Sistem Pelayanan Perijinan Elektronik Terbuka), TEPR (Tim Evaluasi Dan Pengawasan Realisasi Anggaran), PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik), SIRUP (Sistem Rencana Umum Pengadaan), Info mudik, Pembayaran pajak online. Aplikasi - aplikasi tersebut terbagi dalam kategori layanan pengaduan, layanan informasi, layanan perizinan, destinasi wisata, layanan kesehatan, layanan pendidikan, layanan kepegawaian.

Sehingga menjadi Satu pintu yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi layanan publik dan informasi lain yang dibutuhkan dapat mudah diakses sehingga menghemat waktu dan lebih efektif dan efisien. Berikut Jenis-Jenis Layanan yang terdapat dalam aplikasi eBanten Jawa eGov:



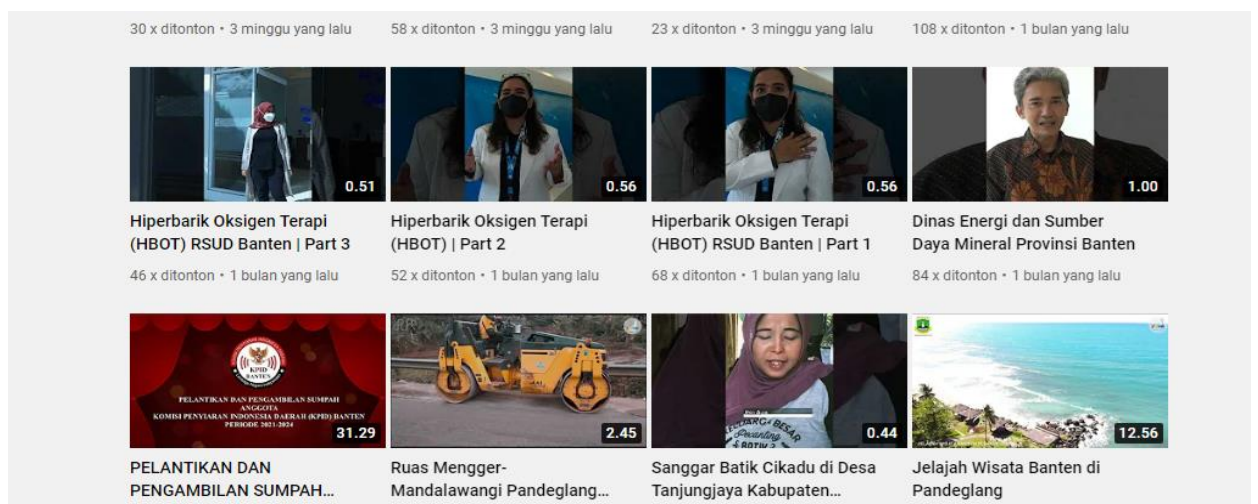
Gambar 1.3: Tampilan menu investasi  
Sumber: Aplikasi eBanten Jawa eGov

Berdasarkan gambar di atas peneliti mencoba mengakses menu investasi, investasi menjelaskan mengenai apa saja investasi yang diberikan dan dilaksanakan contohnya Penanaman Modal Dalam Negri (PMDN) 2022, akan tetapi ketika diakses pada 01 Februari 2022 secara berulang untuk mengetahui jumlahnya, pada bagian menu investasi tetap terdapat eror sehingga fungsinya tidak dapat dilihat oleh pengguna aplikasi sehingga mengganggu kenyamanan akses pengguna dan menunjukkan buruknya kualitas sistem aplikasi.



Gambar 1.4: Tampilan menu HUMAS  
Sumber: Aplikasi eBanten Jawa eGov

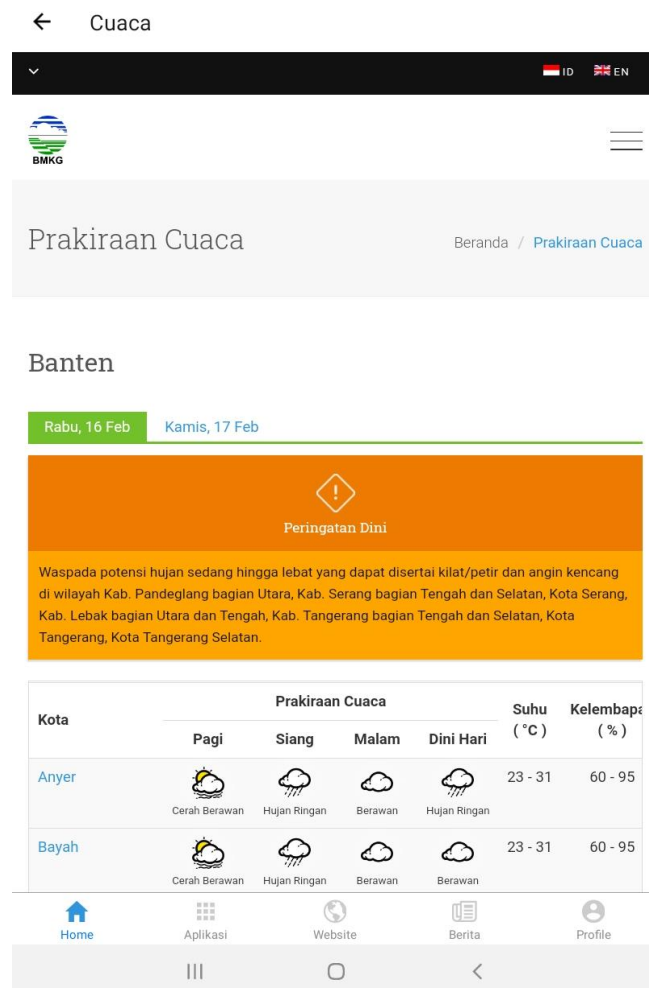
Pada menu Humas Banten pengguna memiliki akses untuk melihat apa saja kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintahan Banten seperti agenda yang dilaksanakan Gubernur Banten, Wakil Gubernur Banten, Pemprov Banten, Pelantikan Bupati dan Walikota daerah Banten dll. Aplikasi berjalan dengan baik dan pembaruan konten telah berjalan secara berkelanjutan.



Gambar 1.5: Tampilan Youtube  
Sumber: Aplikasi eBanten Jawara eGov

Selanjutnya Jawara TV, merupakan kanal Youtube <https://www.youtube.com/channel/UCHKORCr4zsrMqCfLpseEnbQ/videos> milik Provinsi Banten yang dikelola langsung oleh DISKOMINFO Provinsi Banten, dengan konten yang cukup terbaru, akan tetapi yang menjadi kekurangan dalam kanal youtube ini adalah kurang menariknya konten yang dimuat seperti tampilan awal dan visualisasi edit video yang kurang menarik untuk ditonton.





Gambar 1.6 : Tampilan Menu BMKG  
Sumber: Aplikasi eBanten Jawara eGov

Menu perkiraan cuaca yang bersumber langsung dari Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) berjalan dengan lancar dan bermanfaat untuk mengetahui situasi cuaca di Banten.

← Info Corona

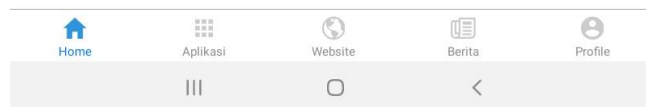
KONTAK ERAT (KE)			
KARANTINA	MANKIR	DISCARDED	TOTAL
8926	26	134024	142976

KASUS SUSPEK (KS)		
DIRAWAT	DISCARDED	TOTAL
1216	52493	53709

KASUS PROBABLE (KP)		
DIRAWAT	MENINGGAL	TOTAL
4	60	64

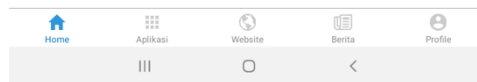
KASUS KONFIRMASI (KK)			
DIRAWAT	SEMBUH	MENINGGAL	TOTAL
58178	145717	2745	206640

sumber: <https://infocorona.bantenprov.go.id>



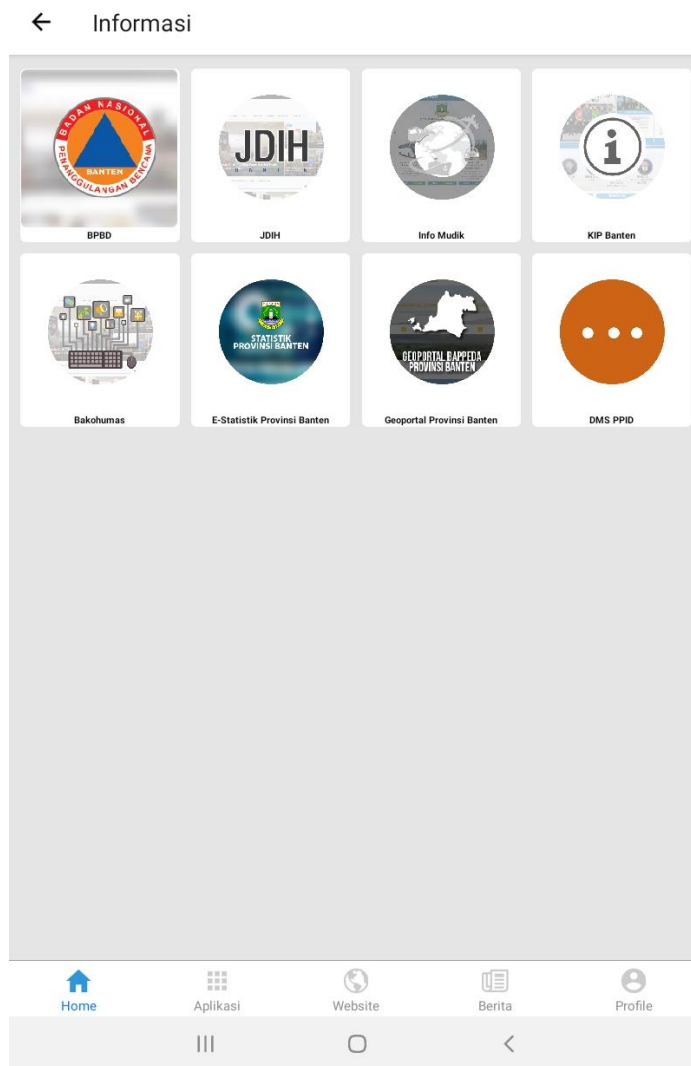
Gambar 1.7 : Tampilan Info Corona  
Sumber: Aplikasi eBanten Jawa eGov

Menu info corona dapat diakses dan informasi yang dimuat terkini sebab langsung dikelola oleh <https://infocorona.bantenprov.go.id/> sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya untuk mengetahui adanya lonjakan atau penurunan kasus corona yang ada di Provinsi Banten.



Gambar 1.8 : Tampilan eror menu pengaduan  
Sumber: Aplikasi eBanten Jawara eGov

Menu pengaduan yang berada pada menu layanan tidak dapat diakses, seperti gambar diatas menu dialihkan pada EPORMAS, namun terdapat eror dan kembali lagi pada menu awal, ini sangat disayangkan mengingat menu pengaduan adalah menu sentral di aplikasi ini sebab dapat menjadi saran untuk menungkapkan keresahan masyarakat mengenai aplikasi maupun mengenai pemerintahan Banten sehingga akan berpengaruh pada minat memakai aplikasi dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi eBanten Jawara eGov tidak maksimal.



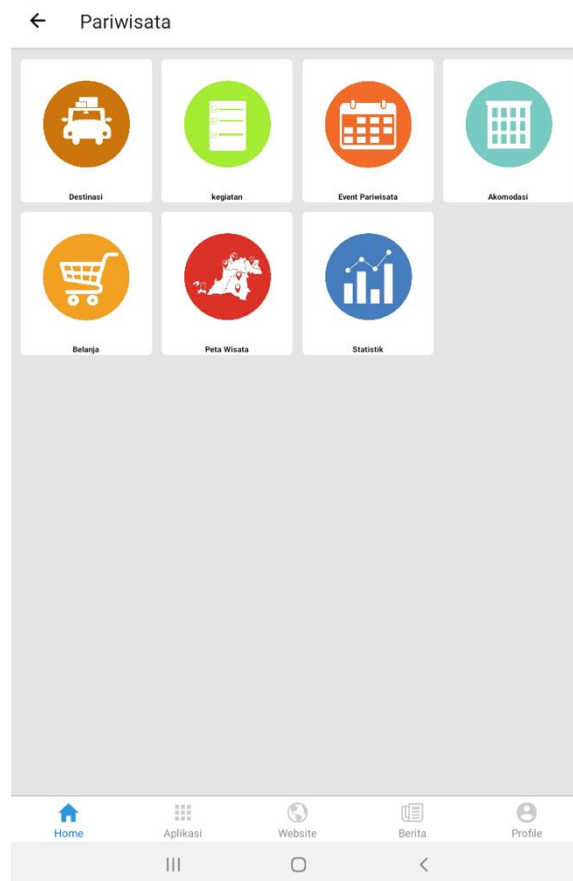
Gambar 1.9 : Tampilan menu info aplikasi  
Sumber: Aplikasi eBanten Jawa eGov

Selanjutnya terdapat menu informasi yang memuat beberapa kategori dan memberikan manfaat tanpa kendala ketika diakses, berikut merupakan yang terdapat dalam menu informasi:

Tabel 1.1 Informasi aplikasi Jawara E-Gov

1.	Informasi	1. BPBD	1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah : untuk memantau fenomena alam di Provinsi Banten
		2. JDIH	2. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Provinsi Banten
		3. Info Mudik	3. Informasi seputar mudik
		4. <i>KIP</i> Banten	4. Komisi informasi Provinsi Banten
		5. Bakohumas	5. Badan Koordinasi Kehumasan Pemerintah
		6. E-Statistik Provinsi Banten	6. Infomrasi mengenai data statistik penduduk Banten
		7. Geoportal Provinsi Banten	7. Data dan peta Provinsi Banten dalam satu portal
		8. PPID	8. Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi

Sumber : Hasil Olahan Pneliti via Aplikasi Jawara E-Gov

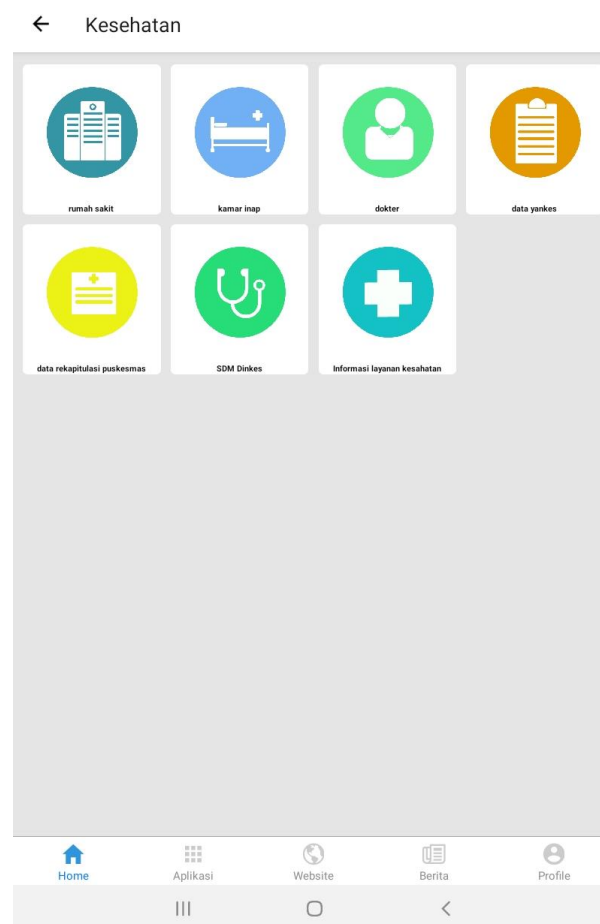


Gambar 1.10 : Tampilan Menu Pariwisata  
Sumber: Aplikasi eBanten Jawa eGov

Menu selanjutnya adalah menu pariwisata yang mencakup:

1. Destinasi
2. *Event* Pariwisata
3. Akomodasi
4. Belanja
5. Peta Wisata
6. Statistik kunjungan wisata

Menu ini berguna bagi warga Banten yang ingin melakukan liburan di sekitar Provinsi Banten dan mencari rekomendasi yang sesuai diinginkan, hal ini dapat berguna juga untuk warga di luar Banten yang ingin berwisata sebab terdapat destinasi maupun peta yang dapat menjadikan acuan, akan tetapi pada kenyataannya menu destinasi wisata masih kosong saat peneliti akses pada 01 Februari 2022 secara berulang, hal ini menjadikan menu pariwisata tidak dapat terlaksanakan fungsinya yaitu memberikan informasi selengkapnya mengenai pariwisata di Banten.



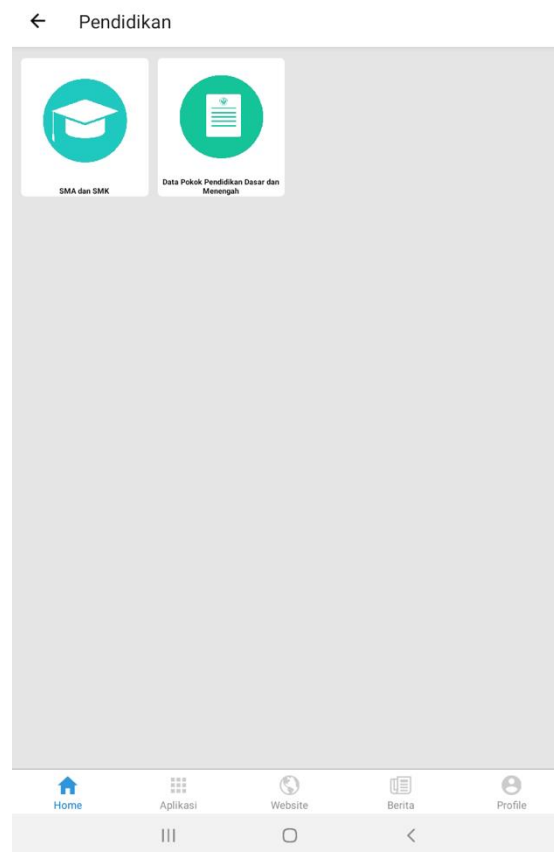
Gambar 1.11 : Tampilan menu kesehatan  
Sumber: Aplikasi eBanten Jawara eGov

Pada menu kesehatan terdapat sub menu:

1. Rumah sakit
2. Kamar inap
3. Dokter
4. Data Layanan Kesehatan
5. Data Rekapitulasi Puskesmas
6. Sumber Daya Manusia Dinas kesehatan
7. Informasi Layanan Kesehatan

Pada menu kesehatan, masyarakat diberikan info mengenai layanan yang dibutuhkan ketika mereka merasa butuh layanan kesehatan, akan tetapi ketika diakses pada 01 Februari 2022 layanan ini masih jauh dari kata lengkap, dikarenakan pada menu pencarian rumah sakit baru tercantum rumah sakit yang berada di Serang, Tangerang, dan Cilegon untuk daerah lain seperti Lebak belum tercantum dalam aplikasi ini, hal itu membuat info rumah sakit di aplikasi ini masih belum memenuhi seluruh informasi yang dibutuhkan penggunaanya





Gambar 1.12 : Tampilan menu Pendidikan

Sumber: Aplikasi eBanten Jawa eGov

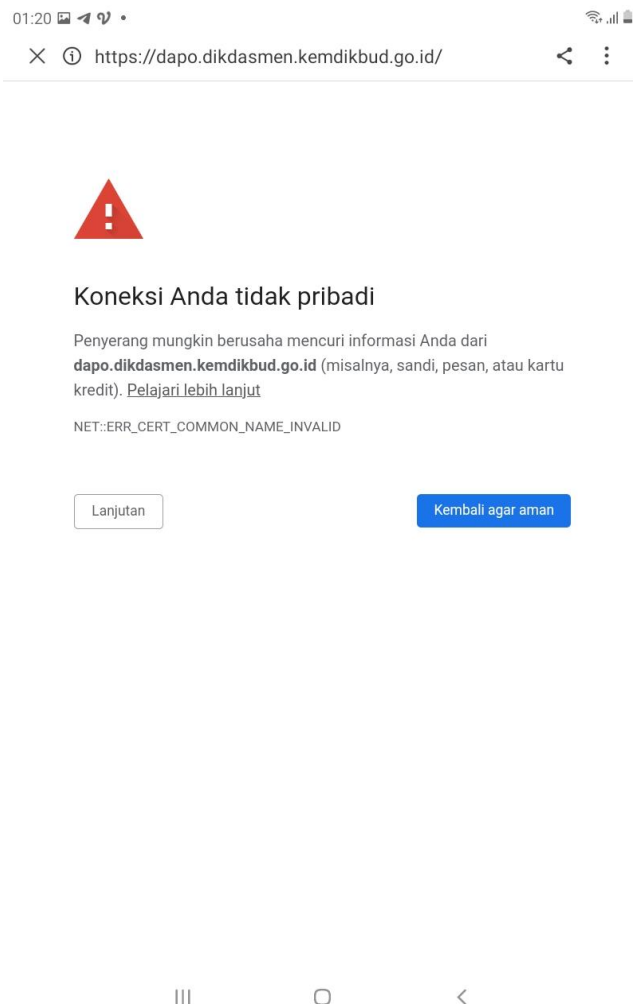
Pada menu pendidikan terdapat:

1. Data SMA dan SMK Provinsi Banten
2. Data Pokok Pendidikan Dasar dan Menengah Provinsi Banten

Data diatas sejatinya dapat berguna sebagai informasi kepada masyarakat, bahwa di Banten terdapat banyak sekolah yang layak dan dapat digunakan sarana sebagai sosialisasi mengenai sekolah tersebut, akan tetapi ketika peneliti akses pada 01 Februari 2022 Data SMA dan SMK baru sebatas kota Tangerang saja, padahal kota lain sma/smk sudah memiliki website sendiri seperti:

- a) SMAN 1 Kota Serang : <http://smanegeri1kotaserang.sch.id/>
- b) SMKN 1 Rangkasbitung: <https://smkn1rangkasbitung.sch.id/>

Data Pokok Pendidikan Dasar dan Menengah Provinsi Banten tidak dapat diakses karena link yang terdapat pada aplikasi terus menimbulkan eror ketika dicoba diakses.



Gambar1.13: Link DAPODIK tidak dapat diakses

Sumber: Aplikasi eBanten Jawara Egov



Gambar 1.14 : Tampilan menu integrasi Aplikasi

Sumber: Aplikasi eBanten Jawa eGov

Pada menu aplikasi, pengguna akan diberikan pilihan untuk akses berbagai situs aplikasi pemerintahan baik yang pusat atau nasional dan di provinsi Banten.

Aplikasi pemerintahan Pusat atau nasional adalah:

- 1) LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat)
- 2) SIPP MENPAN (Sistem Informasi Pelayanan Publik Kementerian Pertahanan)
- 3) Portal GIS (Data Disduk Capil)
- 4) DAPODIK (Data Pokok Pendidikan)
- 5) BKKBN (Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional)
- 6) TEPRA (Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran)
- 7) E LHKPN (Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara)
- 8) DJPonline Pajak

Selanjutnya terdapat aplikasi yang khusus dikelola oleh Provinsi Banten yaitu:

- 1) Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP)
- 2) Si Loker Banten (inf Lowongan Kerja)

Sedangkan Untuk Aplikasi setiap daerah Kabupaten atau Kota di Banten, yang terdapat pada aplikasi ini adalah:

- 1) Tangerang Live (Tangerang Pusat)
- 2) Pandeglang
- 3) Tangerang Selatan
- 4) Kabupaten Tangerang
- 5) Kota Serang
- 6) Kabupaten Serang
- 7) Kota Cilegon
- 8) Kabupaten Lebak

Selanjutnya pada menu aplikasi Jawara E-Gov terdapat menu website yang memuat berbagai web pemerintahan yang terdapat di Banten:



Gambar 1.15 : Tampilan menu integrasi Website

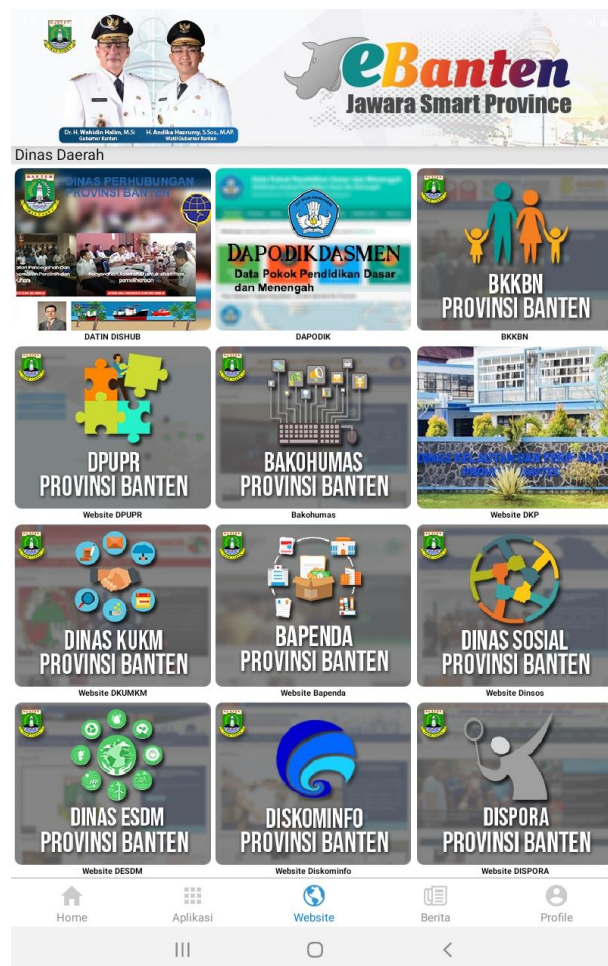
Sumber: Aplikasi eBanten Jawara eGov

Website pada bagian sekretariat daerah yaitu:

- 1) PPID-Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi Banten
- 2) KIP-Komisi Informasi Provinsi Banten
- 3) Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi
- 4) Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Daerah
- 5) Biro Pemerintah dan Kesejahteraan Rakyat
- 6) Biro Hukum Provinsi Banten
- 7) Biro Umum Provinsi Banten
- 8) Biro Administrasi Pemerintahan Daerah
- 9) Website Inspektorat

Website pada bagian sekretariat DPRD provinsi Banten yaitu:

- 1) Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Banten
- 2) Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Banten



Gambar 1.16 : Tampilan menu integrasi Website

Sumber: Aplikasi eBanten Jawara eGov

Website pada nagiam Dinas Daerah yaitu:

- 1) DATIN Dinas Perhubungan
- 2) Data Pokok Pendidikan dasar dan Menengah
- 3) BKKBN (Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional) Provinsi Banten
- 4) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Banten
- 5) Badan Koordinasi Kehumasan Provinsi Banten
- 6) Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Banten
- 7) Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Banten
- 8) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten
- 9) Dinas Sosial Provinsi Banten

- 10) Dinas Energi dan Sumberdaya Mineral Provinsi Banten
- 11) Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten
- 12) Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Banten
- 13) Dinas Kesehatan Provinsi Banten
- 14) Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Banten
- 15) Dinas Ketahanan Pangan Banten.
- 16) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Banten
- 17) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Banten
- 18) Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Provinsi Banten
- 19) Dinas Pariwisata Provinsi Banten
- 20) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Provinsi Banten
- 21) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Banten
- 22) Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten
- 23) Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Banten
- 24) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten
- 25) Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Banten



Gambar 1.17 : Tampilan menu integrasi Website

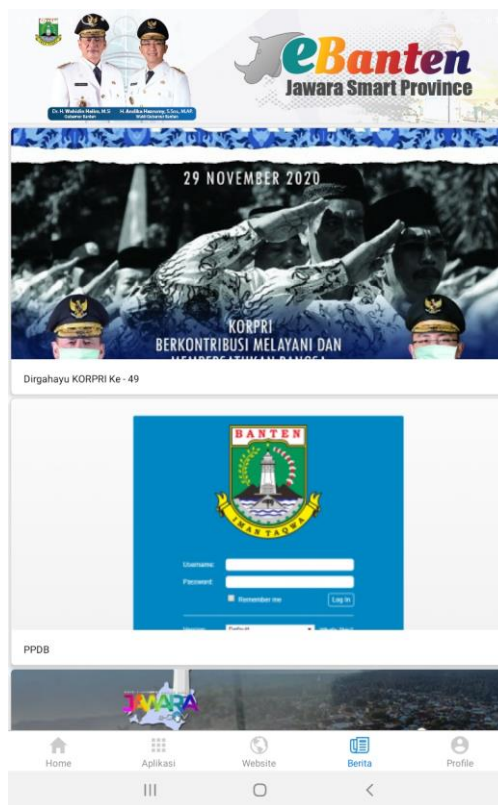
Sumber: Aplikasi eBanten Jawara eGov

Website pada bagian Lembaga Teknis Daerah provinsi Banten yaitu:

- 1) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Banten
- 2) Peta Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Banten
- 3) Badan Penghubung Daerah Provinsi Banten
- 4) Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Banten
- 5) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Provinsi Banten
- 6) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Banten



Dari banyaknya website yang tercantum diatas membuktikan bahwa aplikasi Jawara E-gov telah mencoba untuk mensajikan pemerintahan berbentuk satu pintu, dimana masyarakatnya dimudahkan untuk mengetahui apa saja website yang dapat diakses di pemerintahan Provinsi Banten, hal ini memberi manfaat pengetahuan dan penghematan waktu bagi masyarakat, akan tetapi sangat disayangkan bahwa info ini belum diketahui oleh masyarakat banyak.



Gambar 1.18 : Tampilan menu Berita

Sumber: Aplikasi eBanten Jawara eGov

Pada menu Berita pada aplikasi harusnya masyarakat diberikan berita terbaru oleh pengembang aplikasi Jawara E-gov, akan tetapi seperti gambar diatas, bahwa berita terakhir yang di muat pada menu Berita adalah tanggal 29 November 2020, per penulisan peneliti pada tanggal 01 Februari 2022 berita belum kunjung di perbarui lagi, yang membuat kualitas pelayanan, kualitas sistem dan pemberian maaf jadi tidak dapat tercapai.

Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten Banten melalui aplikasi eBanten Jawara eGov ingin membantu masyarakat dalam mencari informasi mengenai pemeritahan Banten melalui aplikasi yang terintegrasi. Untuk itu perlu adanya pencapaian efektifitas untuk menilai tercapai tidaknya target yang diusung pemerintah provinsi Banten.

Landasan Hukum aplikasi eBanten Jawara eGov adalah peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan Berbasis elektronik. Bertepatan dengan TOP DIGITAL AWARDS pada tahun 2020 yang mengusung tema Top Digital Innovation and Implementation in New Normal, *“kami juga melakukan berbagai inovasi untuk mengawal status perkembangan Covid-19 melalui Info Corona Banten, dan kegiatan-kegiatan lainnya, baik dalam pengembangan aplikasi maupun juga pengembangan infrastruktur dan penguatan SDM untuk mengawal kegiatan dalam kurun tahun 2020 ini,”* kata Eneng Nurcahyati pada sesi Presentasi dan Wawancara dengan Dewan Juri TOP DIGITAL Awards 2020 secara online yang diselenggarakan majalah IT Works.

Berdasarkan pernyataan diatas masih perlu ditingkatkan sumberdaya manusia untuk agar aplikasi eBanten Jawara eGov Sumberdaya manusianya mampu mengimbangi teknologinya.

20 November 2020 aplikasi eBanten Jawara eGov telah diunduh 1.000+ *download* oleh masyarakat dengan jumlah ulasan 15

INFORMASI TAMBAHAN		
<b>Diupdate</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Instal</b>
7 Juli 2020	50M	1.000+
<b>Versi Saat Ini</b>	<b>Perlu Android versi</b>	<b>Rating Konten</b>
2.0.0	5.0 dan yang lebih tinggi	Siapa saja <a href="#">Pelajari lebih lanjut</a>
<b>Izin</b>	<b>Laporan</b>	<b>Ditawarkan Oleh</b>
<a href="#">Lihat detail</a>	<a href="#">Tandai sebagai tidak pantas</a>	Developer Banten Prov
<b>Developer</b>		
<a href="#">Kunjungi situs web</a>		
<a href="mailto:developerbanten@gmail.com">developerbanten@gmail.com</a>		

Gambar 1.19 : informasi pengunduhan eBanten Jawara eGov  
Sumber: Google playstore eBanten Jawara eGov, 2020

Dalam aplikasi Jawara E-gov konten development belum terlaksana dengan baik, hal ini dibuktikan dengan fakta bahwa pengembangan dalam pemabruan aplikasi tidak sering dilakukan oleh pihak pengembang. Aplikasi eBanten Jawara eGov berjalan bukan tanpa kekurangan, salah satu kekurangannya yaitu *update* aplikasi, dilihat dari data diatas bahwa aplikasi diupdate terakhir kali 7 Juli 2020, ketika penulis mengaksesnya pada 20 Januari 2020, aplikasi belum *terupdate*, update aplikasi penting sebab dengan update dapat meningkatkan keamanan sebuah aplikasi android.

Pemanfaatan aplikasi eBanten Jawara eGov perlu untuk lebih ditingkatkan, mengingat aplikasi yang berbasis android dan web ini belum terinstal oleh seluruh warga Banten. Jumlah penduduk Banten sebesar 12,68 Juta Jiwa (Badan Pusat Statistik Provisi Banten, 2018).

Data Badan Pusat Statistik Provinsi Banten memaparkan, 70,60% masyarakat Banten atau sekitar 8.615.442 jiwa, memiliki handphone. Angka tersebut berdasarakan jumlah penduduk Banten pada 2016, Sedangkan pada Mei 2019, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dan polling Indonesia meilis data Banten menjadi penyumbang pemakai smartphone dan internet Indonesia sebanyak 35% setelah Jawa Barat dan Jawa Timur. Berdasarkan data tersebut dari total penduduk Banten 12,203,148\*, ada 4,5 juta pengguna internet dan 94,6% darinya mengakses internet dan smartphone.

Berdasarkan pada data jumlah pengunduh aplikasi eBanten Jawara eGov sebesar 1.000+, Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi eBanten Jawara eGov belum diketahui dan diunduh seluruh masyarakat Banten. Peningkatan jumlah pengunduhan aplikasi eBanten Jawara eGov dapat dilakukan dengan cara sosialisasi.

Aplikasi eBanten Jawara eGov perlu untuk tersedia pada Appstore, mengingat eBanten Jawara eGov tujuannya menjangkau semua kalangan dengan tujuan memudahkan masyarakat banten. Perkembangan Aplikasi eBanten Jawara eGov perlu diimbangi dengan banyaknya sosialisasi yang dilakukan mengingat aplikasi ini sangat berguna untuk masyarakat Banten. Mengingat semenjak dirilis pada tanggal 21 Agustus 2019 aplikasi ini belum tersedia di iphone atau Appstore dan pada android. Sejak dirilis 21 Agustus 2019 ulasan yang dikirim di *play store* aplikasi Jawara E-Gov adalah 5 ulasan, dan 1.000+ unduhan, dari data tersebut diketahui bahwa E-JawaAr Egov belum menjangkau seluruh warga Banten dan hanya menjangkau 1.000 orang dari warga yang berjumlah 12,68 Juta Jiwa (Badan Pusat Statistik Provisi Banten, 2018).

Berdasarkan pada penulisan diatas yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk, melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis memfokuskan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kenyamanan akses dan kualitas pelayanan aplikasi belum maksimal
2. Update pada aplikasi eBanten Jawa eGov tidak sering dilakukan
3. Aplikasi eBanten Jawa eGov belum diketahui dan diunduh seluruh masyarakat pemilik *smartphone* di Banten.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, peneliti membatasi ruang lingkup dengan Efektivitas Aplikasi eBanten Jawa eGov di Kota Provinsi Banten

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan Batasan masalah diatas maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana Efektivitas Aplikasi eBanten Jawa eGov di Provinsi Banten

## 1.5 Manfaat Penelitian

### Manfaat teoritis

Diharapkan memberikan manfaat pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa terkait penelitian mengenai “Efektivitas Aplikasi eBanten Jawa eGov di Provinsi Banten”

### Manfaat praktis

#### a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemikiran peneliti, serta memberi motivasi pada mahasiswa Administrasi Publik agar lebih peduli terhadap fenomena yang terjadi pada instansi pemerintahan maupun masyarakat.

b. Bagi pemerintahan Provinsi Banten

Untuk melihat dan mengkaji penerapan e-government pada provinsi Banten terutama dalam hal pelayanan melalui aplikasi eBanten Jawa eGov *agar e-government* terlaksana dengan baik dan dapat diketahui oleh banyak orang.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah garis besar penyusunan penelitian untuk tujuan memudahkan ketika memahami secara keseluruhan isi dari penyusunan penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan sistematika penulisan penelitian mengenai “Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten”:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdapat latar belakang yang menjelaskan secara rinci mengenai lingkup dan kedudukan masalah yang akan dilakukakn penelitian, bentuknya deduktif (dari umum ke khusus). Selanjutnya bab I membahas mengenai identifikasi masalah agar menemukan aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dengan masalah penelitian. Pembatasan dan perumusan masalah digunakan sebagai focus mengenai penelitian yang akan dilaksanakan agar tercapai hasil penelitian yang diinginkan dalam tujuan penelitian. Berikutnya, bab I membahas berkaitan manfaat penelitian, manfaat teoritis dan praktis, yang tujuannya berguna untuk intansi terkait, pembaca dan peneliti. Serta sistematika penulisan ada untuk mempermudah pembaca mengetahui isi dari penelitian secara keseluruhan.

### **BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN ASUMSI DASAR PENELITIAN**

Bab II berisi tentang teori-teori yang sesuai untuk dipakai dalam mengkaji permasalahan-permasalahan yang muncul dalam penelitian. Kerangka dari teori memberikan gambaran alur penelitian yang dikaji dengan teori yang sesuai dengan penelitian, agar peneliti dapat merumuskan kesimpulan-kesimpulan sementara.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III berisi mulai dari pendekatan dan metode penelitian yang dipakai. Ruang lingkup penelitian dan lokasi dilakukannya penelitian Definisi variabel penelitian menjelaskan tentang variabel penelitian yang digunakan. Instrumen penelitian menjelaskan tentang orang-orang yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan terkait dalam penelitian.

Teknik pengolahan dan uji keabsahan data akan menjalskan mengenai teknik dan rasionalisasinya, dan tentang jadwal yang memaparkan waktu penelitian dilakukan

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab IV merupakan deskripsi objek penelitian yang dalamnya terdapat lokasi penelitian secara jelas. Selanjutnya, terncantum deksripsi data dari hasil penelitian yang dikelola dari data mentah dengan menggunakan teknik analisis data yang berkaitan dengan penggunaan teori dalam penelitian yang dilaksanakan. Kemudian data yang telah dianalisis, uji validiatas dengan memakai teknik triangulasi agar mendapatkan hasil penelitian yang diinginkan. Selanjutnya, melakukan pembahasan lebih mendetail mengenai persoalan dan tahap akhir pembahasan penelitian dapat mengemukakan berbagai keterbatasan pelaksanaan penelitian, terutama untuk penelitian eksperimen dan keterbatasan ini dapat dipergunakan untuk rekomendasi mengenai penelitian lebih lanjut dalam bidang yang dijakikan objek penelitian

### **BAB V PENUTUP**

Bab v menjelaskan tentang jawaban dari tujuan penelitian. Kesimpulan dibuat dari hasil penelitian yang dilakukan secara singkat, jelas dan mudah dipahami oleh pembaca. Kemudian, peneliti memberikan saran yang berisi tindak lanjut dari sumbangan penelitian mengenai bidang yang diteliti secara praktis agar dapat direalisasikan dalam kehidupan nyata.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN ASUMSI DASAR PENELITIAN**

#### **2.1 Deskripsi Teori**

Dalam BAB II penulis akan memaparkan mengenai Efektivitas Aplikasi eBanten Jawa eGov, peneliti akan menggunakan berbagai istilah yang dilandaskan dari sudut pandang Administrasi Publik dan mengklasifikasikan pada teori dari berbagai sumber yang telah diperoleh.

Berikut merupakan penjelasan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan masalah penelitian

##### **2.1.1 Efektivitas**

###### **1. Definisi Efektivitas**

Efektivitas dalam kamus besar Bahasa Indonesia , kata efektif memiliki arti kata efek, pengaruh, akibat atau membawa hasil jadi. Abdurahmat dalam Othenk (2008), *“efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan agar tepat pada waktunya”*.

Menurut Gibson (1985:27:30), Gibson memandang *“konsep keefektifan organisasi dari tiga sudut pandang, yaitu keefektifan individu, keefektifan kelompok, dan keefektifan organisasi”*. Efektivitas dalam kegiatan organisasi memiliki arti sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran yang telah tercapai. Organisasi dapat dikatakan efektif jika organisasi tersebut dapat mencapai sasaran yang telah ditentukan. Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Efektivitas merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan *output* sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan definisi dari para ahli maka penulis menyimpulkan bahwa efektivitas adalah perwujudan dari sasaran dengan melibatkan pemanfaatan sumber daya dan sarana prasarana untuk menilai sejauhmana sasaran yang telah dicapai baik dalam sudut pandang individu, organisasi dan kelompok. Untuk memaksimalkan pengukuran efektifitas dapat menggunakan indikator-indikator efektivitas sebagai acuan.

## **2. Indikator Efektivitas**

Efektivitas merupakan perwujudan dari sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Untuk mengukur efektivitas diperlukan indikator efektivitas sebagai acuan dalam menilai efektivitas suatu organisasi.

Budiani (2007) "*menunjukkan bahwa mengukur semua faktor yang akan mempengaruhi program yang tengah berjalan atau tidak dapat berjalan menggunakan beberapa variabel-variabel berikut:*

*a. Ketepatan Sasaran program*

*Ketepatan sasaran program adalah sejauh mana pengikut program mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.*

*b. Sosialisasi Program*

*Sosialisasi program adalah kemampuan pelaksanaan program dalam menjalankan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program akan tersedia pada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya.*

*c. Tujuan Program*

*Tujuan program adalah mengukur sejauh mana anta hasil pelaksanaan program denan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.*

*d. Pemantauan Program*

*Pemantauan program adalah kegiatan yang dilakukan setelah pelaksanaan program guna sebagai bentuk perhatian bagi peserta program."*

Berdasarkan pendapat diatas indikator efektivitas berkaitan dengan mencapai tujuan dengan memiliki rencana seperti penyusunan program yang tepat, mencari cara untuk mensosialisasikan program yang dibuat, lalu mengintegrasikan hal tersebut dengan baik dan menyesuaikan diri atau adaptasi dengan kemungkinan yang terjadi dalam proses pencapaian tujuan serta melakukan pemantauan secara rutin terkait dengan efektivitas program.

Dalam Teori Delone&Mclean yang diutarakan oleh Jogiyanto (2003) pada bukunya “*Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*”, enam dimensi, yaitu:

1. *Kualitas Informasi (Information quality)*

Kualitas informasi mengukur kualitas informasi sebagai keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi menangkap isi dari e-commerce. “*Pengukuran ini misalnya adalah isi situs web harus personal (personalized), lengkap (complete), relevan (relevant), mudah dipahami (easy to understand), dan aman (secure). Pengukuran-pengukuran yang baru diantaranya adalah isi yang dinamik (dynamic content) dan keragaman informasi (variety of information)*” (Mustakini, 2007a).

2. *Kualitas Sistem (System quality)*

Kualitas sistem yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem yang ditawarkan informasi atau sistem teknologi informasi itu sendiri. “*Dalam lingkungan internet, Kualitas sistem yang dinilai oleh pengguna adalah kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi, dan waktu respon (respon time). Pengukuran tambahan yang umum digunakan adalah kegunaan (usefulness), daya tanggap (responsiveness), keluwesan (fleksibilitas), fungsionalitas (fungsi), skalabilitas, dan interaksi (interaktivitas).*

*Ukuran baru yang secara khusus muncul dalam e-commerce adalah kustomisasi (kustomisasi), kemudahan navigasi (ease of navigation), privasi (privacy), dan keamanan (security)*” (Mustakini, 2007a).

3. *Kualitas Pelayanan (service quality)*

Kualitas layanan mengukur kualitas layanan sistem informasi. Dimensi ini menjadi lebih penting dalam lingkungan e-niaga dibandingkan dengan implementasi karena pengguna sistem saat ini adalah pelanggan, pelanggan karyawan sebelumnya atau pengguna internal organisasi. Oleh karena itu dukungan yang buruk akan menyebabkan kerugian pelanggan.

“Kualitas layanan umumnya diukur dengan kecepatan respon (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan layanan purna (*Following up service*). Kualitas pelayanan juga diukur dengan efektivitas kemampuan dukungan online seperti jawaban atas pertanyaan situs dan pesanan yang sering digunakan dan dapat disesuaikan” (Mustakini, 2007a)

4. *Minat memakai (intention to use)*

5. *Pemakaian (use)*

Minat Memakai dan Pemakaian

“Minat digunakan untuk mengukur keinginan untuk berbuat perilaku menggunakan sistem informasi dan penggunaan adalah penggunaan output sebuah sistem informasi oleh pengguna. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa pengukuran dapat menimbulkan bias karena melibatkan banyak dimensi tidak terbatas, oleh karena itu minat memakai dapat digunakan untuk tentu dalam konteks tertentu. Dalam lingkungan e-niaga, penggunaan mengukur segalanya mulai dari mengunjungi situs web, menavigasi di dalam situs web, untuk mengambil informasi dan melakukan transaksi di website” (Mustakini, 2007a).

”Ukuran yang biasa digunakan adalah sifat pemakaian (*nature of use*), pola-pola navigasi (*navigation pattern*), jumlah situs yang dikunjungi (*number of visits*), dan jumlah transaksi yang dieksekusi (*number of transactions executed*)” (DeLone dan McLean, 2003).

6. *Kepuasan pemakai (user satisfaction)*

Kepuasan pengguna adalah tanggapan pengguna terhadap penggunaan output sistem Informasi. Dimensi ini seharusnya mengukur semua siklus pengalaman kepuasan pelanggan dari pencarian informasi hingga pembelian dengan pelanggan, pembayaran oleh pelanggan, penerimaan oleh pelanggan, dan layanan kepada pelanggan.

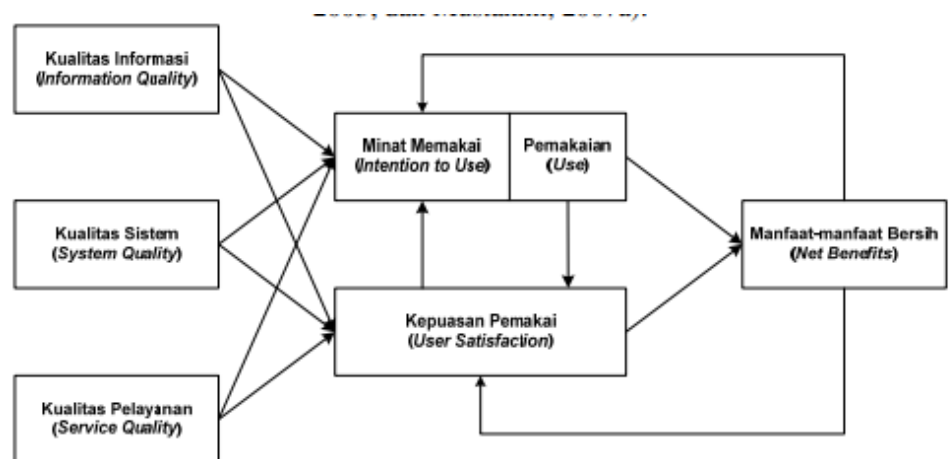
“Pengukuram yang umum digunakan adalah pembelian kembali (*repeat purchase*), kunjungan kembali (*repeat visits*) dan survei pengguna (*user survey*)” (DeLone dan McLean, 2003).

7. *Manfaat-manfaat bersih (net benefits)*

"Manfaat bersih digunakan untuk mengukur dampak bersih positif dan negatif dari sistem informasi pada pengguna individu dan organisasi, kelompok pengguna, antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial dan bahkan negara. Besarnya manfaat ditentukan oleh konteks dan target spesifik dari investasi sistem informasi.

DeLone dan McLean (2003) “*memberikan contoh penghematan biaya (cost saving), perluasan pasar (expanded markets) dan tambahan penjualan (incremental additional sales) sebagai dampak pada organisasi dan penurunan biaya pencarian (reduced search cost) dan penghematan waktu (times saving) sebagai dampak pada pelanggan individu.*”

“*Untuk membangun ukuran manfaat bersih untuk masyarakat dalam e-government membutuhkan analisis mendalam tentang: kualifikasi untuk dianggap sebagai manfaat; siapa yang diuntungkan; dan tingkat analisis manfaat*” (Mustakini, 2007a).



Gambar 2.1 Model D&M diperbarui

Sumber: modifikasi dari DeLone dan McLean, 2003; dan Mustakini, 2007a).

Model ini tidak mengukur tujuh dimensi pengukuran keberhasilan sistem informasi secara mandiri tetapi mengukurnya secara keseluruhan mempengaruhi yang lain. Pemerintah merupakan salah satu cara untuk mengembangkan layanan, baik berbasis web maupun berbasis aplikasi, dengan memanfaatkan teknologi dan informasi dan komunikasi.

Peneliti menggunakan indikator Teori Delone&McLean yang diutarakan oleh Jogiyanto (2003) pada bukunya "*Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*" ini dikarenakan metode sesuai untuk mengukur efektivitas Aplikasi Jawa E-gov. Dari model ini dapat dijelaskan bahwa "kualitas sistem", "kualitas informasi" dan "kualitas layanan" secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi "penggunaan" dan "kepuasan pengguna", yang di mana dalam aplikasi Banten Jawa E-gov sendiri 7 indikator tersebut masih memiliki kekurangan yang dapat peneliti lakukan penelitian.

## **2.1.2 Pelayanan Publik**

### **1. Definisi Pelayanan Publik**

Menurut Dwiyanto (2008:136) "*pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna, pengguna adalah sebutan dari warga negara yang membutuhkan pelayanan publik.*"

Sedangkan Menurut Kurniawan (Sinambela: 2006:5) "*Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan tujuan pokok dan tata cara yang ditetapkan.*" Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara (Men-PAN) nomor 81 Tahun 1993 menjelaskan bahwa "*pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.*"

Berdasarkan sumber tersebut peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas dari pemberi pelayanan baik dalam melayani orang atau masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dan dalam rangka mengimplementasikan ketentuan undang-undang dengan tujuan agar tujuan negara dalam melayani masyarakat tercapai.

## **2. Asas-asas dalam pelayanan publik**

Kepmenpan no. 63 tahun 2003, menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik untuk memberi kepuasan bagi penerima pelayanan publik maka harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

### **a. Transparan**

Pengguna layanan publik membutuhkan prosedur yang bersifat terbuka, mudah dalam mengaksesnya, dan dapat dipahami dengan mudah oleh penggunanya.

### **b. Akuntabilitas**

Prosedur yang dapat dipertanggung jawabkan merujuk pada undang-undang yang berlaku.

### **c. Kondisional**

Prosedur perlu untuk disesuaikan sesuai kemampuan dan kondisi pemberi pelayanan dan penerima layanan, namun harus berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi

### **d. Partisipatif**

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu mendorong partisipasi masyarakat dengan memperhatikan keinginan, harapan dan kebutuhan yang ada di masyarakat.

### **e. Kesamaan hak .**

Tidak ada diskriminasi dalam melaksanakan prosedur, dalam artian agama, suku, ras, golongan, jenis kelamin dan status ekonomi tidak akan dibedakan.

f. Kesimbangan Hak dan Kewajiban

Hak dan kewajiban dari pemberi layanan dan penerima layanan wajib terpenuhi

### 3. Dynamic Governance

Sebuah pemerintahan yang dinamis (*dynamic governance*) merupakan “landasan yang penting dalam proses perumusan dan implementasi kebijakan pemerintah yang adaptif dan responsive terhadap perubahan lingkungan. Kemampuan ini menjadi faktor esensial dalam cara pemerintah mewujudkan pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang berkelanjutan.” (Mudiyati Rahmatunisa: 2019)

Dalam Syafri, W, (2012:184) memberikan penjelasan bahwa kerangka dasar *Dynamic Governance* dan elemen-elemennya adalah:

1) *Thinking Ahead*

*Thinking Ahead* merupakan kemampuan mengartikan faktor lingkungan berpengaruh pada pelaksanaan pembangunan masa mendatang, memahami dampaknya terhadap social ekonomi masyarakat. Proses berfikir kedepan meliputi:

- a) Menggali segala kemungkinan dan antisipasi mengenai berbagai kecenderungan masa depan yang memiliki dampak signifikan terhadap tujuan kebijakan
- b) Merasakan dampak pembangunan terhadap pencapaian tujuan pembaruan sedang berjalan dan menguji efektivitas kebijakan, strategi dan program sedang berjalan
- c) Menentukan pilihan-pilihan yang akan dipakai sebagai persiapan menghadapi timbulnya ancaman pada peluang yang baru
- d) Mempengaruhi para pembuat kebijakan kunci dan para pemangku kepentingan public agar memerhatikan isu-isu yang timbul secara serius dan mengajak mereka untuk membicarakan kemungkinan respon/tanggapan yang akan diambil.



## 2) *Thinking Again*

*Thinking Again* adalah kepiawaian meninjau ulang berbagai kebijakan, strategi dan program yang sedang dijalankan. Kajian ulang dimaksudkan agar melihat kelayakan dan kecocokan kebijakan, strategi dan program yang sedang berjalan dengan kondisi yang sedang dihadapi dan masa mendatang akibat perubahan lingkungan global yang cepat.

## 3) *Thinking Across* meliputi:

- a) Mencari praktek-praktek implementasi suatu kegiatan yang kurang lebih sama
- b) Menggambarkan tentang apa yang mereka lakukan, mengapa dan bagaimana mereka melakukannya, serta mengambil pelajaran dari pengalaman yang dilakukan
- c) Mengevaluasi apa yang diterapkan pada penilaian local yang ada
- d) Mengungkapkan ide-ide baru
- e) Menyesuaikan kebijakan dan program dengan kebutuhan setempat.

Dalam penelitian ini, *Dynamic Governance* adalah teori pelayanan public yang cocok untuk digunakan pada Jawa E-gov sebab teori ini menjelaskan pelayanan public yang dinamis untuk masa depan, di mana aplikasi Jawa E-gov sendiri dirancang untuk melayani masyarakat dengan ide baru untuk masadepan komunikasi pemerintah lebih mudah.

### 2.1.3 *E-Governance*

#### 1. Definisi Electronic Governance

E-governance terdiri dari dua elemen: yang penting adalah 'tata kelola' sebagai sebuah konsep primer dan 'elektronik' atau TIK (teknologi Informasi dan Komunikasi) sebagai alat untuk meningkatkan proses pemerintahan.

E-Governance adalah hubungan timbal balik antara pemerintah (melaksanakan kekuasaan negara) dengan rakyat atau warga negara. Ukuran keberhasilan e-Governance dalam hal ini adalah, hubungan timbal balik yang memperkuat atau meningkatkan satu sama lain antara keduanya. Pemerintah sebagai penyelenggara negara diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan adil komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat. Dengan e-Governance seharusnya semakin banyak tersedia memudahkan untuk memberikan umpan balik tentang kualitas layanan yang diberikan..

World Bank (1991), mendefinisikan “*governance sebagai cara di mana kekuasaan dijalankan dalam pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial negara untuk pembangunan*”. Dalam arti lain, menurut UNESCO: “*governance Mengacu pada pelaksanaan tugas politik, ekonomi, dan administrasi dalam penyelenggaraan negara, termasuk artikulasi warga negara kepentingan dan pelaksanaan hak dan kewajiban hukum mereka.*”

Kata 'elektronik' dalam e-Governance menunjukkan penggunaan TIK dalam pemerintahan, fungsi yang sama dengan 'elektronik' di e-Government. Jika dilihat dari definisi The World Bank Group, e-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti jaringan area luas, internet, dan komputasi seluler) yang memiliki kemampuan untuk terhubung dengan warga, bisnis, dan instansi/lembaga pemerintah lainnya, dan Pendekatan UNDP terhadap e-Governance,

*“dengan fokus pada bagaimana TIK dapat membantu administrasi publik dan masyarakat sipil terlibat lebih dekat, membangun dialog terbuka, meningkatkan interaksi dan memperkuat jaringan untuk mendorong tujuan pembangunan yang disepakati secara internasional, dan promosi pemerintahan yang demokratis”* (Zambrano & Seward,2013).

## 2. *Join Up Governance*

*Join Up Governance* adalah metode dan bentuk pengembangan organisasi dan tindakan baru sehingga instansi pemerintah dapat menangani berbagai keterbatasan dalam administrasi publik. Hal ini dilakukan melalui peningkatan koordinasi dan integrasi antar lembaga pemerintah juga merupakan penyesuaian dari insentif, pemerintahan yang sesuai dan struktur budaya dengan tugas pelayanan publik yang layak lintas sektoral. Christopher Pollitt memiliki definisi luas dari *Join Up Governance* “sebagai cita-cita yang dicapai horizontal dan pikiran dan tindakan terkoordinasi secara vertikal. tumpang tindih sebagian besar dengan pendekatan utuh Pemerintah digunakan di Australia, mencerminkan label baru untuk koordinasi administrasi publik”. (Christensen dan Laegreid).

Dalam hal ini, *Joined-Up Government* fokus pada kerjasama antara instansi pemerintah, termasuk memutuskan masalah kebijakan dan pengiriman pelayanan kepada masyarakat sipil. Motif utama dalam model *Joined-Up Government* adalah:

- a) Untuk mendapatkan pandangan yang lebih luas, agen lokal dan pusat layanan dan memberikan kontribusi yang lebih baik untuk program lintas sektor untuk kelompok klien.
- b) Untuk mengurangi konflik antara berbagai kebijakan dan mengatasi masalah yang masalah sosial tidak dapat diselesaikan dengan mempromosikan program lebih baik dan saling mendukung
- c) Untuk menciptakan layanan yang lancar, tingkatkan penyampaian layanan melalui 'toko serba ada, pusat panggilan, dan situs web yang dapat diakses'
- d) Untuk menciptakan layanan yang lancar, tingkatkan penyampaian layanan melalui satu atap, pusat panggilan, dan situs web yang dapat diakses.

- e) Manfaatkan sumber daya dengan lebih baik dan tingkatkan efektivitas biaya dengan menghilangkan tumpang tindih dan mewujudkan skala ekonomi.

### 3. Society 5.0

Society 5.0 atau bisa diartikan masyarakat 5.0 adalah konsep yang diprakarsai oleh pemerintah Jepang.

*“Konsep masyarakat 5.0 tidak hanya terbatas pada faktor manufaktur tetapi juga memecahkan masalah sosial dengan bantuan integrasi ruang fisik dan virtual.”* (Skobelev & Borovik, 2017).<sup>”</sup>

*“Society 5.0 memiliki konsep teknologi data besar yang dikumpulkan oleh Internet dari hal Internet of things (IoT) (Hayashi) diubah oleh Artificial Intelijen (AI)”*. (Rokhmah, 2019) (Özdemir, 2018).

*Society 5.0* menjadi konsep keteraturan kehidupan baru bagi masyarakat. Melalui konsep *Society 5.0* kehidupan komunitas semoga lebih nyaman dan berkelanjutan. Orang-orang akan disediakan produk dan jasa dalam jumlah dan harga waktu yang dibutuhkan. Society 5.0 dapat diartikan sebagai sebuah konsep masyarakat yang berpusat pada manusia dan berbasis teknologi. era society 5.0 tercipta sebuah nilai baru yang akan menghilangkan kesenjangan sosial, usia, jenis kelamin, bahasa dan menyediakan produk serta layanan yang dirancang khusus untuk beragam kebutuhan individu dan kebutuhan banyak orang.

### 4. Web Quality

*“WebQual adalah salah satunya metode yang digunakan dalam hal pengukuran kualitas situs web terdiri dari dua puluh dua instrumen survei item yang digunakan untuk menilai kualitas website. Instrumen ini mencakup tiga dimensi: kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan”* (Santoso & Anwar, 2016).

*“WebQual dikembangkan karena ada pendapat bahwa situs web adalah formulir sebuah sistem informasi di mana teori informasi terkait penggunaan sistem yang digunakan. Di syarat penggunaan situs web, pengguna perlu menyiapkan perangkat keras komputer dan perangkat lunak fokus pada penyimpanan informasi, melihat, mengizinkan atau mentransfer. Oleh karena itu menggunakan situs web dapat disamakan dengan menggunakan sistem informasi” (Kim & Niehm, 2009).*

Beikut merupakan pengukuran *WebQual* untuk menentukan kualitas website (Cheng, 2011):

*a) Usabilitas*

- 1) Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website*
- 2) Interaksi antara website dengan pengguna jelas dan mudah dipahami*
- 3) Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website*
- 4) Pengguna merasa website mudah untuk digunakan*
- 5) Website memiliki tampilan yang menarik*
- 6) Desain sesuai dengan jenis website*
- 7) Website mengandung kompetensi*
- 8) Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna*

*b) Kualitas Informasi*

- 1) Website mampu menyediakan informasi yang akurat*
- 2) Website mampu menyediakan informasi terpercaya*
- 3) Website mampu menyediakan informasi bila diperlukan*
- 4) Website mampu menyediakan informasi yang relevan*
- 5) Website mampu menyediakan informasi yang mudah dijangkau*
- 6) Website mampu menyediakan Informasi rinci*
- 7) Website mampu menyediakan informasi dalam format yang sesuai*

*c) Interaksi layanan*

- 1) Memiliki reputasi yang baik Pengguna merasa aman untuk transaksi*
- 2) Pengguna memahami informasi brankas pribadi*
- 3) Menciptakan perasaan yang lebih pribadi untuk pengguna*
- 4) Temui rasa komunitas*
- 5) Berkomunikasi dengan organisasi menjadi lebih mudah*
- 6) Pengguna puas dengan layanannya yang telah dibuktikan oleh sekarang*

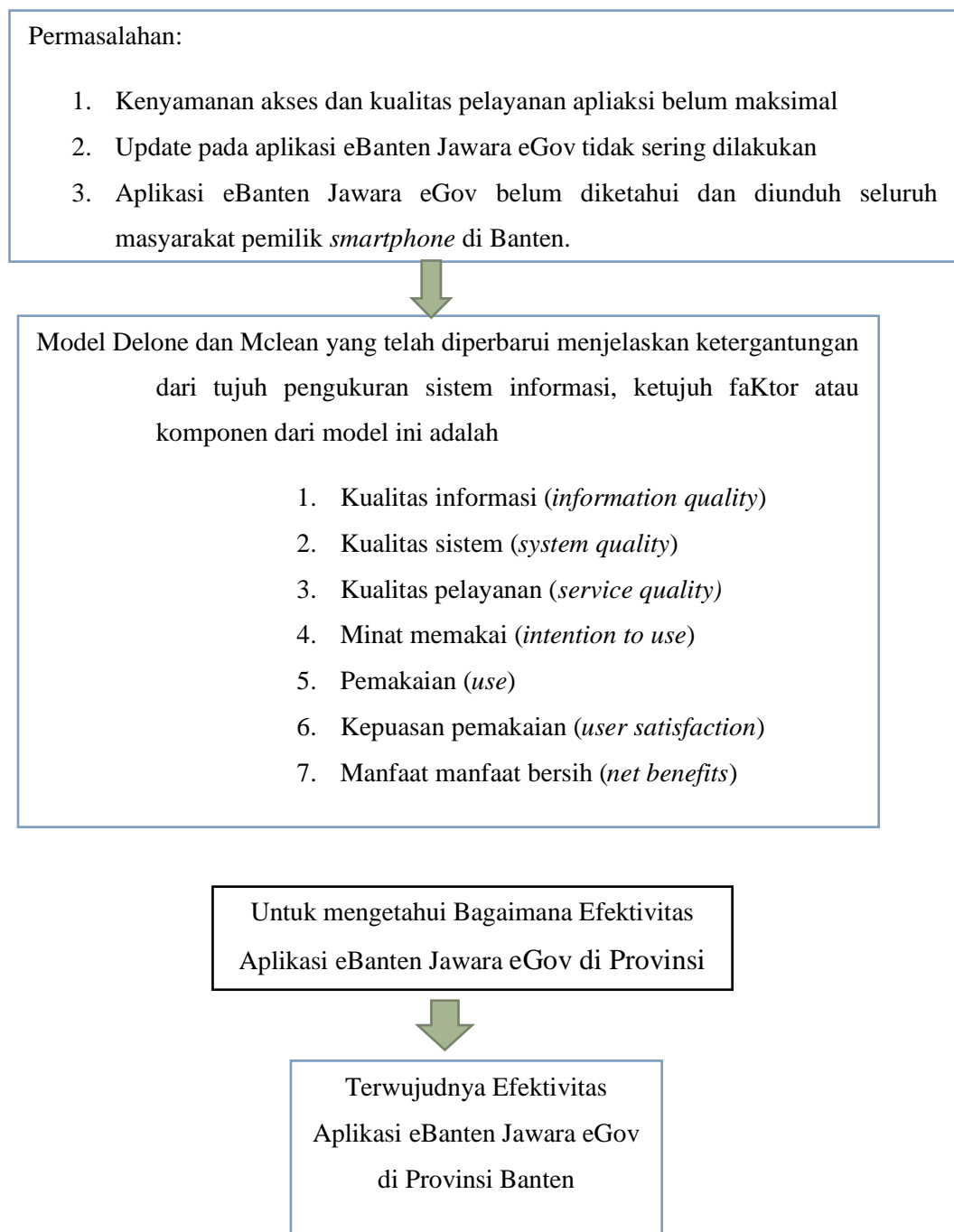
## 2.2 Kerangka berpikir

Manfaat dari kerangka pemikiran adalah memberikan arah bagi proses penelitian dan terbentuknya persepsi yang sama antara peneliti dan orang lain (dalam hal ini pembaca, atau orang yang membaca hasil penelitian ini) terhadap alur-alur berpikir peneliti dalam rangka membentuk hipotesis riset secara logis.

Serupa dengan pemikiran diatas, kerangka berpikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila penelitian tersebut berkenaan atau berkaitan dengan variabel atau fokus penelitian. Maksud dari kerangka berpikir sendiri adalah supaya terbentuknya suatu alur penelitian yang jelas dan dapat diterima secara akal. (Sugiyono, 2008: 92).

Kerangka pemikiran adalah penjelasan sementara dari fenomena yang menjadi objek alam penelitian. Kerangka berpikir pada penelitian ini didasari pada pengukuran Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten. Permasalahan tersebut dirumuskan sebagai berikut: (1) Sumberdaya manusia yang dimiliki belum maksimal untuk megembangkan aplikasi eBanten Jawara eGov (2) Update pada aplikasi eBanten Jawara eGov tidak sering dilakukan (3) aplikasi eBanten Jawara eGov belum diketahui dan diunduh seluruh masyarakat pemilik *smartphone* di Banten.

Untuk mengukur Efektivitas aplikasi eBanten Jawara eGov peneliti menggunakan teori Delone&McClean untuk mengetahui sejauh dan seberapa berhasil apa aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten, untuk penjelasan lebih lanjut, Berikut merupakan Kerangka Berpikir yang peneliti olah:



Gambar 2.2: Kerangka Berpikir

Sumber: Hasil Olahan peneliti, 2021

### **2.3 Asumsi Dasar**

Asumsi dasar adalah hasil dari penelitian merujuk pada kajian pustaka dan kajian teori yang dipergunakan sebagai dasar argumentasi. Berdasarkan pada kerangka pemikiran yang telah dicantumkan, penelitian sudah melaksanakan observasi awal terkait objek penelitian. Oleh karenanya, peneliti berasumsi bahwa penelitian mengenai Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten masih diperlukan kajian ulang oleh stakeholder DISKOMINFO Provinsi Banten karena pelaksanaan Aplikasi eBanten Jawara belum terlaksana dengan efektif.



## **BAB III**

### **Metode Penelitian**

#### **3.1 Jenis Pendekatan dan Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, "*metode kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi berupa kata-kata dan Bahasa, dalam konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.*" (Moloeng, 2007: 6).

Penelitian ini secara spesifik lebih berfokus pada desain penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan pemecahan masalah yang ada berdasarkan pada data-data. Penelitian kualitatif dengan desain deskriptif adalah "*penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individual atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi.*" (Koentjaningrt, 1993:89)

Maka dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif untuk menjelaskan dan mengetahui efektivitas organisasi dalam pelaksanaan layanan melalui aplikasi eBanten Jawa eGov. Dari hasil yang didapat, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan menggambarkan fenomena secara terperinci.

Metode kualitatif deskriptif berfokus pada cara menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data yang telah terkumpul akan disusun, diuraikan, dianalisis kemudian menerima alternatif untuk pemecahan masalah yang dihadapi.

#### **3.2 Ruang Lingkup/Fokus Penelitian**

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar pengumpulan data agar tidak ada bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pengertian dan cara sudut pandang karya ilmiah ini, tujuan dan fokus penelitian Penulisan karya ilmiah ini adalah Efektivitas Aplikasi eBanten Jawa eGov DI Provinsi Banten.

Dengan menggunakan indikator Efektivitas yaitu: Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas pelayanan (*service quality*), Minat memakai (*intention to use*), Pemakaian (*use*), Kepuasan pemakaian (*user satisfaction*), Manfaat manfaat bersih (*net benefits*)

### **3.3 Lokus Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Provinsi Banten dengan Intansi Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten. Pemilihan lokasi penelitian disebabkan Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten merupakan pihak pengembang aplikasi, dan Provinsi Banten merupakan tempat sasaran aplikasi dilaksanakan. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena tertarik dengan pelaksanaan aplikasi dalam bidang pelayanan public yang berusaha menjadi sarana komunikasi antar pemerintah Provinsi Banten dengan Masyarakat Banten

### **3.4 Fenomena yang diamati**

#### **3.4.1 Definisi Konsep**

Pada Penelitian ini , peneliti akan melaksanakan penelitian terkait Efektivitas Aplikasi eBanten Jawa eGov. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah Indikator Dalam Teori Delone&Mclean pada bukunya enam indikator, yaitu:

1. Kualitas Informasi mengukur kualitas informasi sebagai keluaran dari sistem informasi. Berkaitan dengan isi situs web harus personal, lengkap, relevan, mudah dipahami, dan aman, isi yang dinamis dan keragaman informasi yang dihadirkan oleh pihak pengembang aplikasi.
2. Kualitas Sistem, berkaitan dengan mengukur kualitas sistem yang ditawarkan informasi atau sistem teknologi informasi itu sendiri., Kualitas sistem yang dinilai oleh pengguna adalah kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi, dan waktu respon kustomisasi, kemudahandalam menjelajah, privasi dan keamanan

3. Kualitas Pelayanan, berkaitan mengukur kualitas layanan sistem informasi.. Kualitas layanan diukur dengan kecepatan respon jaminan empati dan layanan purna Kualitas pelayanan juga diukur dengan efektivitas kemampuan dukungan online seperti jawaban atas pertanyaan situs
4. *Minat memakai (intention to use)*
5. *Pemakaian (use)*  
 Minat Memakai dan Pemakaian  
 Minat digunakan untuk mengukur keinginan untuk berbuat perilaku menggunakan sistem informasi dan penggunaan adalah penggunaan output sebuah sistem informasi oleh pengguna. Perlu diperhatikan mulai dari mengunjungi situs web, menavigasi di dalam situs web, untuk mengambil informasi hingga tercapainya rasa dalam pemakaian aplikasi sebab dipengaruhi oleh minat.
6. Kepuasan pemakai, Kepuasan pemakaian (*user satisfaction*) dibutuhkan tanggapan pengguna terhadap penggunaan output sistem Informasi. Dimensi ini seharusnya mengukur semua siklus pengalaman kepuasan pelanggan dari pencarian informasi hingga interaksi dengan pengguna, akses oleh pelanggan, penerimaan akses oleh pengguna, dan layanan kepada pengguna.
7. Manfaat-manfaat bersih, dimaksudkan untuk mengukur dampak bersih positif dan negatif dari sistem informasi pada pengguna individu dan organisasi, kelompok pengguna, antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial dan bahkan negara. Aplikasi yang baik adalah aplikasi yang berguna bagi penggunanya yaitu memberikan manfaat baik informasi maupun penghematan waktu.

Sehingga dapat memberikan hasil output terwujudnya Efektivitas Aplikasi eBanten Jawa eGov di Provinsi Banten. Fenomena dalam penelitian selanjutnya dikaitkan dengan model efektivitas.

### 3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah deskripsi konsep atau variable penelitian terperinci yang juga disebut indicator riset. Biasanya menggunakan tabel matriks, indikator, dan jumlah soal sebagai lampiran. Pengertian operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>
Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten	Kualitas Sistem	1. Kenyamanan akses 2. keluwesan (flexibility) 3. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai 4. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik 5. Keandalan system 6. Kecepatan akses
	Kualitas Informasi	relevansi, kegunaan, keakuratan, keandalan, kelengkapan, dan Ketepatan waktu
	Kualitas Pelayanan	empati, responsif, kontak, dan Interaktif
	Minat memakai dan Pemakaian	Sifat penggunaan, pengguna waktu harian, frekuensi penggunaan,
	Kepuasan Pemakai	Efisiensi, keefektifan dan kepuasan
	Manfaat-manfaat bersih	Produktivitas, Meningkatkan pengetahuan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

### 3.5 instrumen penelitian

Dalam penelitian Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten yang menjadi instrumen utamanya dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri. Penelitian kualitatif sebagai manusia instrumen, menentukan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, memeriksa data dan menarik kesimpulan dari semuanya. Dengan Pendapat Nasution dan Sugiyono (2008:223) yaitu:

*“Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain selain membuat manusia sebagai instrumen penelitian utama. sungguh mengejutkan benda belum memiliki bentuk yang pasti. Masalahnya, focus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil apa yang diharapkan tidak dapat ditentukan dengan pasti dan jelas sebelumnya. Semuanya masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti sendiri sebagai satu-satunya alat yang dapat mencapainya.”*

### 3.6 Informan Penelitian

Menetapkan informan dalam penelitian kualitatif adalah bagaimana menentukan *key informant* (informan kunci) atau situasi sosial tertentu yang penuh dengan informasi sesuai dengan fokus penelitian. Penentuan informan kunci menurut Morse dalam Denzime (2009: 290) disebut *the primary selection* (peserta pertama), yaitu seleksi langsung memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menentukan sampel dari sekian banyak informan yang ditemui secara langsung. Sedangkan jika peneliti tidak dapat menentukan partisipan secara langsung, dan *Secondary informant* (informan kedua).

Kasubid perencanaan pembangunan Aplikasi eBanten Jawara eGov adalah sumber informan yaitu pemberi informasi tentang data aplikasi eBanten Jawara eGov yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan

Pihak pihak yang dapat dijadikan sumber informasi dalam penelitian ini, adalah :

Tabel 3.2 Informan penelitian

Kode Informan	Informan	Keterangan
I <sub>1</sub>	Kepala bidang Pengembangan Aplikasi eBanten Jawa eGov	Key Informan
I <sub>2</sub>	Kasi Pengembangan Aplikasi eBanten Jawa eGov	
I <sub>3</sub>	Kasi Pemeliharaan dan implementasi eBanten Jawa eGov	
I <sub>4</sub>	Staf pemeliharaan dan Implementasi eBanten Jawa eGov	
I <sub>5</sub>	Mayarakat Provinsi Banten yang menggunakan dan tidak menggunakan eBanten Jawa eGov	Secondary Informan

Sumber : hasil olahan peneliti

### 3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

#### 3.7.1 Teknik Pengelolaan data

Daftar data penelitian yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Sebagai data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan atau perilaku orang-orang yang diamati dari hasil wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder yang diperoleh berupa dokumen tertulis, gambar, dan foto.

a. Sumber Data primer

Adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan baik melalui observasi maupun melalui wawancara dengan pihak informan. Metode pengambilan data primer dilakukan dengan cara wawancara langsung. Data primer penelitian ini, bersumber dari:

1. Observasi

Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian, sehingga penelitian dapat memahami kondisi yang sebenarnya. Pengamatan bersifat non-partisipatif, yaitu peneliti berada di luar system yang diamati.

2. Wawancara

Wawancara merupakan cara memperoleh data melalui sumber informasi dengan tujuan memecahkan masalah yang dihadapi dengan bertukar pikiran maupun perasaan untuk dikonstruksi menjadi sebuah data dari sebuah percakapan.

Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi yang mendalam karena peneliti dapat menjelaskan pertanyaan yang tidak dipahami oleh responden, peneliti dapat mengajukan pertanyaan, cenderung informatif jawab jika ditanya pertanyaan dan informan bisa memberi tahu sesuatu yang terjadi di masa lalu dan di masa depan. Dalam penelitian kualitatif dilakukan secara mendalam, wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur di mana peneliti mengumpulkan data disesuaikan dengan keadaan dan pelaksanaan tanya jawab seperti: percakapan sehari-hari. Wawancara dilakukan dengan mempersiapkan Pertama, diperlukan berbagai kebutuhan yaitu sampel informan, Kriteria informan dan pedoman wawancara tersusun rapi dan dipahami dulu oleh peneliti.

Dalam sebuah wawancara, tentu membutuhkan panduan. Pedoman Wawancara digunakan peneliti untuk mencari data dari informan dan memudahkan peneliti dalam menggali sumber informasi untuk mendapatkan informasi. Pedoman yang telah disusun adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3: Pedoman Wawancara

No	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Kode Informan
1.	Kualitas Sistem	7. Kenyamanan akses 8. keluwesan (flexibility) 9. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai 10. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik 11. Keandalan system 12. Kecepatan akses	1. Apakah ada pembaruan rutin yang dilakukan pada aplikasi eBanten Jawa eGov? 2. Siapakah yang mengembangkan aplikasi eBanten Jawa eGov? 3. Bagaimana realisasi dari rencana pengembangan aplikasi eBanten Jawa eGov? 4. Bagaimana kegunaan Aplikasi Jawa E-gov 5. Apakah aplikasi pernah mengalami gangguan? 6. Bagaimana mengatasi gangguan aplikasi?	I <sub>1</sub> , I <sub>2</sub> , I <sub>4</sub> , 1
2.	Kualitas Informasi	relevansi, kegunaan, keakuratan, keandalan, kelengkapan, dan Ketepatan waktu	1. Bagaimana <i>update</i> informasi yang terdapat dalam aplikasi eBanten Jawa eGov?	



			<p>2. Bagaimana anda mengetahui Aplikasi eBanten Jawara eGov?</p> <p>3. Apakah layanan yang diberikan di aplikasi sudah lengkap?</p> <p>4. Ada berapa layanan yang ada dalam aplikasi eBanten Jawara eGov?</p> <p>5. Bagaimana proses layanan yang diberikan oleh aplikasi eBanten Jawara eGov? apakah langsung dikelola oleh dinas yang bersangkutan?</p> <p>6. Berapa cepat waktu untuk menanggapi pengguna aplikasi?</p>	<p>I<sub>1</sub>, I<sub>2</sub>, I<sub>3</sub>, I<sub>4-1</sub>, I<sub>4-2</sub>, I<sub>4-3</sub></p>
3.	Kualitas Pelayanan	empati, responsif, kontak, dan Interaktif	<p>1. Bagaimana masyarakat Provinsi Banten dapat mengetahui aplikasi eBanten Jawara eGov?</p> <p>2. Apakah anda mengetahui sosialisasi Aplikasi eBanten Jawara eGov yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Banten</p>	

			<p>3. Bagaimana cara mensosialisasikan aplikasi eBanten Jawara eGov?</p> <p>4. Apakah seluruh dinas di Provinsi Banten diwajibkan melakukan sosialisai atau hanya Diskominfo?</p> <p>5. Bagaimana cara masyarakat menghubungi pengembang terkait aplikasi?</p> <p>6. Apa media yang dipakai sebagai sarana promosi?</p> <p>7. Bagaimana mengetahui yang diinginkan masyarakat terhadap aplikasi?</p>	<p>I<sub>1</sub>, I<sub>2</sub>, I<sub>3</sub>, I<sub>4-1</sub>, I<sub>4-2</sub>, I<sup>4-3</sup></p>
4	Minat memakai		<p>1. Berapa banyak pengguna aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten?</p> <p>2. Apa anda sering menggunakan aplikasi eBanten Jawara eGov?</p> <p>3. Apakah anda menggunakan Aplikasi eBanten Jawara eGov E-Gov?</p>	<p>I<sub>1</sub>, I<sub>2</sub>, I<sub>3</sub>, I<sub>4-1</sub>, I<sub>4-2</sub>, I<sup>4-3</sup></p>

5..	Penggunaan	Sifat penggunaan, pengguna waktu harian, frekuensi penggunaan,	<p>4. Layanan apa yang sering digunakan oleh masyarakat dalam aplikasi eBanten Jawa eGov?</p> <p>5. Apa tujuan dibuatnya aplikasi eBanten Jawa eGov?</p> <p>6. Apakah aplikasi eBanten Jawa eGov telah mencapai tujuan?</p>	
6.	Kepuasan Pemakai	Efisiensi, keefektifan dan kepuasan	<p>1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi eBanten Jawa eGov?</p> <p>2. Apakah eBanten Jawa eGov mudah diakses?</p> <p>3. Apa layanan yang sering di gunakan anda di aplikasi eBanten Jawa eGov?</p> <p>4. Bagaimana sumber daya manusa yang mengelola eBanten Jawa eGov? apakah sudah cukup?</p> <p>5. Berapa jumlah tenaga kerja di bidang pengembangan aplikasi eBanten Jawa eGov?</p>	<p>I<sub>1</sub>, I<sub>2</sub>, I<sub>3</sub>, I<sub>4-1</sub>, I<sub>4-2</sub>, I<sup>4-3</sup></p>

			6. Bagaimana kecepatan tanggapan pertanyaan melalui layanan aplikasi eBanten Jawa eGov?	
7.	Manfaat-Mnfaat Bersih	Produktivitas, Meningkatkan pengetahuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa manfaat aplikasi eBanten Jawa eGov?</li> <li>2. Apakah anda mengetahui apa tujuan diadakannya aplikasi eBanten Jawa eGov?</li> <li>3. Apa langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pada pengembangan aplikasi?</li> </ol>	I <sub>1</sub> , I <sub>2</sub> , I <sub>3</sub> , I <sub>4-1</sub> , I <sub>4-2</sub> , I <sub>4-3</sub>

Sumber : Peneliti,2021

#### b. Data Sekunder

Yaitu berupa dokumen atau literatur-literatur dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Banten. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan atau studi pustaka dan dokumentasi dari data yang diteliti.

##### a) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data diperoleh dari berbagai referensi yang relevan dengan penelitian dilakukan, dan teknik didasarkan pada buku teks dan jurnal ilmiah.

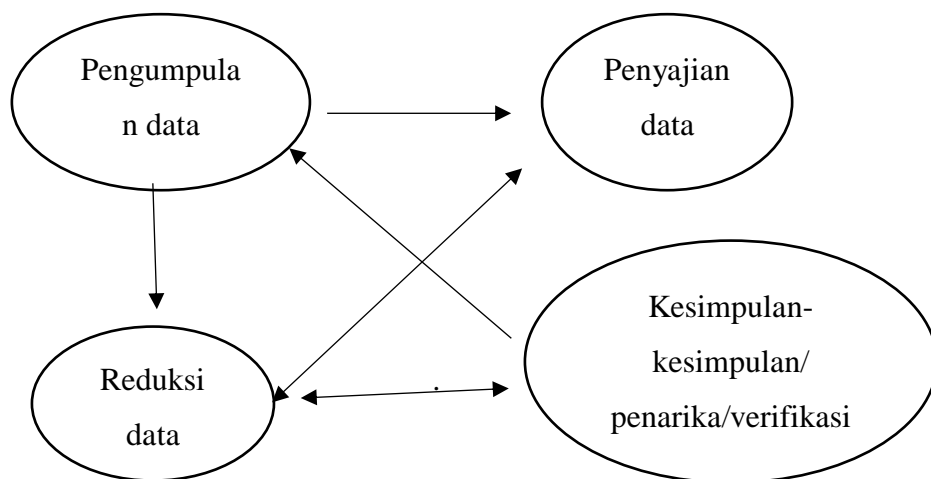
b) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dapat diartikan sebagai pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga - lembaga yang menjadi objek penelitian, berupa prosedur, peraturan, gambar, laporan kerja, serta foto atau dokumen elektronik atau rekaman.

### 3.7.3 Analisis Data

Analisis kualitatif dari data yang diperoleh dilaksanakan pada saat pengumpulan data terjadi dan setelah akhir pengumpulan data pada waktu tertentu. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data diperoleh dan kemudian dikembangkan menjadi hipotesis.

Analisis data model Miles Huberman dan Saldana digunakan dalam penelitian ini, Berikut adalah analisis data komponen Miles, Huberman, Saldana, 2014:



Gambar 3.1. : Komponen-Komponen analisis data Model Interaktif

*Sumber: Miles dan Huberman dan Saldana, 2014: 14)*

Berikut merupakan penjelasan komponen yang terdapat pada mode analisis data Model Interaktif:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pendataan. Ini adalah langkah pertama yang harus diambil peneliti sehingga peneliti dapat memperoleh informasi tentang masalah tersebut yang ada di lapangan.

2. Reduksi data

Data yang telah di hasilkan peneliti dari lapangan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi, selanjutnya direduksi melalui ringkasan, pemilihan dan agregasi data mengenai hal-hal cocok dengan tujuan penelitian dalam tahap ini, peneliti membuat reduksi data dengan memilah, mengkategorikan, dan membuat ringkasan dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

3. Penyajian Data

Penyajian data terjadi setelah data direduksi atau diringkas, Data yang diambil dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian dijadikan pada bentuk CW (Catatan Wawancara), CL (catatan lapangan) kemudian CD (Catatan Dokumentasi). Data yang telah disajikan berupa catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi yang sudah ditandai kode untuk mengorganisir data, sehingga ilmuwan dapat menganalisis dengan cepat dan praktis. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan wawancara, observasi kemudian dokumentasi, data yang sesuai kode yang sudah disediakan kemudian dianalisis sebagai refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.

#### 4. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi

Langkah akhir dari pada model analisis data kualitatif interaktif adalah menarik kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan pada data yang sudah direduksi dan disajikan peneliti menarik kesimpulan dengan didukung oleh bukti yang kuat pada tahapan mengumpulkan data. Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah peneliti ajukan sejak awal.

#### 3.7.4 Uji Keabsahan data

Uji keabsahan data atau bisa juga disebut uji validitas dan reliabilitas data memiliki hubungan antara deskripsi dan penjelasan. Ada dua macam validitas, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal adalah penelitian kualitatif disebut kredibilitas, yaitu hasil penelitian memiliki tingkat keyakinan yang tinggi sesuai dengan fakta di lapangan. Kemudian validita eksternal dalam penelitian kualitatif disebut transferability. Hasil penelitian data kualitatif memiliki standar kemampuan transferabilitas yang tinggi ketika pembaca memperoleh gambaran atau pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan validitas data dengan teknik triangulasi dan member check. Teknik triangulasi dibagi menjadi 5 yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu, triangulasi penyidik dan triangulasi teori. Teknik triangulasi yang peneliti pakai adalah teknik triangulasi sumber dan teknik triangulasi teknik.

Triangulasi sumber menemukan pemeriksaan data dilakukan dengan menelaah data yang diperoleh dari beberapa sumber. Triangulasi dengan sumbernya, periksa dan bandingkan informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Sementara triangulasi teknik pemeriksaan, pengecekan kredibilitas dilakukan dengan cara mengecek data ke sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu: melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian *membercheck* merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada penyedia data. Bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan yang diberikan oleh penyedia data atau informasi.





### 3.8 Jadwal Penelitian

*tabel 3 3*  
Jadwal Penelitian

No.	,Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian							
		2020	2021						2022
		Nov- Des	Jan- Feb	Mar- Apr	Mei- Jun	Jul- agus	Sep- Okt	Nov- Januari	Februari
1.	Penyusunan bab 1-3								
2.	Bimbingan dan Perbaikan Bab 1-3								
3.	Seminar Proposal								
4.	Pengumpulan Data di lapangan								
5.	Penyusunan laporan hasil Skripsi								
6.	Sidang Skripsi								

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran umum lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran umum Provinsi Banten**

###### **A. Deskripsi Wilayah Provinsi Banten**

Provinsi Banten merupakan dataran rendah dan memiliki ketinggian 0-200 meter di atas permukaan laut, dan mempunyai beberapa gunung dengan ketinggian hingga 200 meter di atas permukaan laut. Banten merupakan jalur penghubung antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Pada bagian wilayah timur meliputi Kabupaten Tangerang, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan.

Wilayah Provinsi Banten secara Geografis berbatasan dengan:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Jawa
- Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Sunda
- Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta dan Jawa Barat
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Samudera Hindia

Wilayah Banten mempunyai ekosistem berupa:

- a) Lingkungan pada Pantai Utara adalah ekosistem sawah irigasi teknis dan setengah kawasan pemukiman dan industri.
- b) Wilayah Banten Bagian Tengah adalah kawasan perkebunan dan pertanian, sebagian adalah pemukiman pedesaan

- c) Wilayah Banten Selatan adalah kawasan lindung Gunung Halimun Salak, Kendeng sampai Malimping. Bayah adalah lokasi pegunungan yang menyimpan potensi sumber daya alam. Daerah Aliran Sungai Cibaliung sampai Malimping.
- d) Lingkungan bagian Pantai Utara adalah ekosistem sawah irigasi teknis dan setengah teknis kawasan pemukiman dan industri.
- e) Wilayah Banten Bagian Barat Daerah Aliran Sungai Cidano dan lereng Gunung Karang dan pulosari sampai Daerah Aliran Sungai Ciliman wilayah Pandeglang dan Serang bagian Barat mempunyai potensi air, adalah pertanian.
- f) Ujung kulon berfungsi untuk Taman Nasional Konversi Badak Jawa (*Rhinoceros Sundaicus*).

Sejak diresmikan sebagai Provinsi, Banten sudah mengalami perkembangan yang cukup besar dibidang pemerintahan, dilihat dari pada awal terdiri 6 Kabupaten/kota yang terbagi sebagai 155 kecamatan dan 1.552 desa/kelurahan.

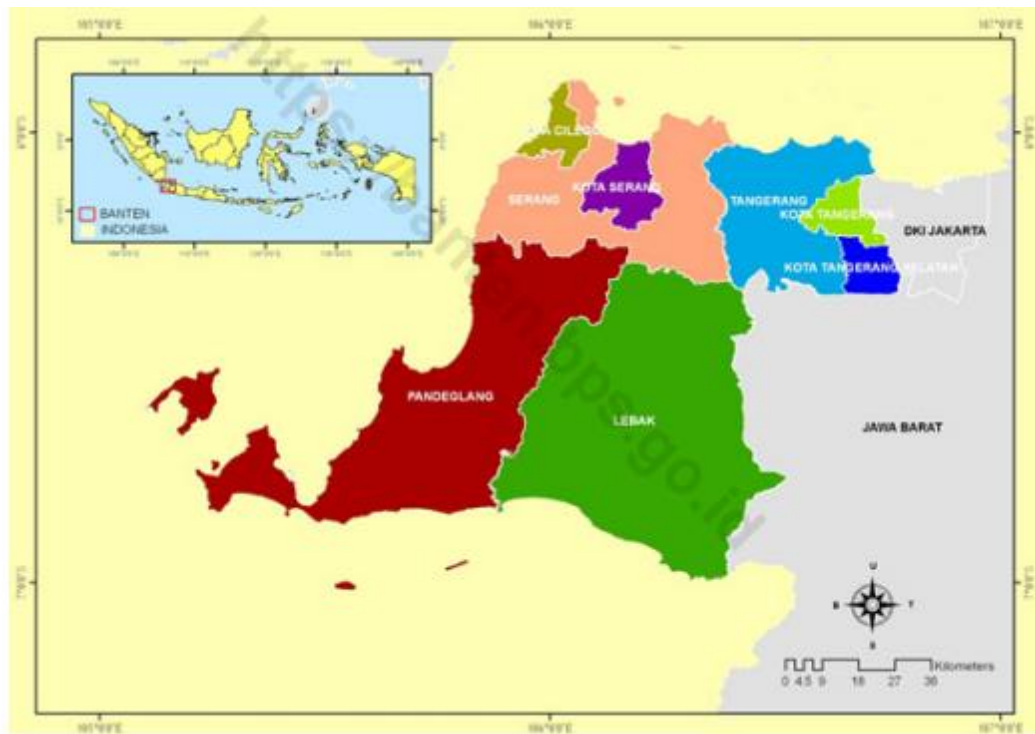
Berikut adalah tabel berkenaan dengan luas wilayah Provinsi Banten pada Tahun 2020:

No	Kabupaten/Kota	Luas
1.	Kabupaten Pandeglang	2.746,89 km <sup>2</sup>
2.	Kabupaten Lebak	3.426,56 km <sup>2</sup>
3.	Kabupaten Tangerang	1011,86 km <sup>2</sup>
4.	Kabupaten Serang	1734,28 km <sup>2</sup>
5.	Kota Tangerang	153,93 km <sup>2</sup>
6.	Kota Cilegon	175,50 km <sup>2</sup>
7.	Kota Serang	266,71 km <sup>2</sup>
8.	Kota Tangerang Selatan	147,19 km <sup>2</sup>
9.	Provinsi Banten	9662,92 km <sup>2</sup>

*Tabel 4 2 Luas wilayah Provinsi Banten*

Sumber: Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2019 tanggal 25 Oktober 2019

Merujuk Pada Tabel diatas, Provinsi Banten memiliki luas kurang lebih 9662,92 km<sup>2</sup> dengan poulasi penduduk mencapai 11.904.562 juta jiwa, bersumber dari Badan Pusat Satistik Provinsi Banten tahun 2020. Mayoritas mata penduduknya beragama Islam dengan mata pencaharian meliputi sektor pertanian, industri, perdagangan dan jasa.



Gambar 3.6 Peta Provinsi Banten

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Banten, Banten dalam angka 2021

Banten pada mengalami laju pertumbuhan penduduk, pertahun 2010-2020 sebesar 1,10 persen. Kepadatan penduduk pada provinsi Banten ditahun 2020 mencapai angka 1.232 jiwa/km<sup>2</sup>. Kepadatan penduduk di 8 Kabupaten/kota bermacam-macam dan kependudukan tertinggi ada pada kota Tangerang dengan angka kepadatan 12.314 jiwa/km<sup>2</sup>.

#### 4.1.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten

Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten terbentuk mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat daerah provinsi Banten.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten mempunyai tugas menerapkan fungsi dan wewenang untuk pengelolaan informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah provinsi Banten, mengelola nama domain yang telah ditentukan oleh pemerintah pusat dan sub domain pada lingkup pemerintah daerah provinsi, Penyelenggaraan statistik sektoral pada lingkup pemerintah daerah provinsi, penetapan pola komunikasi sandi antar perangkat daerah provinsi, juga pelaksanaan tugas yang diamanatkan oleh Gubernur berkaitan mengenai tugas dan fungsinya. Pegawai Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten dari Januari 2017 hingga saat ini mencapai 65 orang Pegawai Negeri Sipil. (Sumber : [Profil - Diskominfo Provinsi Banten \(bantenprov.go.id\)](http://profil-diskominfo.bantenprov.go.id) diakses pada 16 juli 2021)

#### **4.1.2.1 Visi dan Misi Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten**

Visi: “ *BANTEN YANG MAJU, MANDIRI, BERDAYA SAING, SEJAHTERA DAN BERAKHLAKUL KARIMAH* “

Misi:

1. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik  
(*good governance*)
2. Membangun dan meningkatkan kualitas infrastruktur
3. Meningkatkan akses dan pemerataan pendidikan berkualitas
4. Meningkatkan akses dan pemerataan pelayanan kesehatan berkualitas
5. Meningkatkan kualitas pertumbuhan dan pemerataan ekonomi

#### 4.1.2.2 Tugas Fungsi dan Struktur Organisasi

##### 1. Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten

###### a. Tugas Pokok

Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten, melaksanakan kegiatan dibidang teknologi informasi, publikasi dan dokumentasi, pelayanan informasi publik, statistika dan persandian.

###### b. Fungsi

Dalam rangka melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksudkan, Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten memiliki fungsi:

- 1) Pengelolaan informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah provinsi
- 2) Pengelolaan nama domain yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat dan sub domain pada lingkup pemerintah daerah provinsi
- 3) Penyelenggaraan statistik sektoral dilingkup pemerintah daerah provinsi
- 4) Penetapan pola komunikasi sandi antar perangkat daerah provinsi
- 5) Pelaksanaan tugas yang diberikan terkait dengan tugas dan fungsinya.

##### 2. Struktur Organisasi

Merujuk pada Peraturan Gubernur Nomor 83 Tahun 2016, Tentang Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Dalam regulasi dicantumkan, Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten termasuk ada dalam klasifikasi Dinas tipe B.



Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) , Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten terdiri sebagai berikut:

a. Kepala Dinas Informatika, Statistik dan Persandian

Kepala Dinas Informatika, Statistik dan Persandian mempunyai tugas pokok membantu Gubernur melalui koordinasi Sekertaris Daerah dalam menyelenggarakan perumusan, penetapan, koordinasi, dan pengendalian pelaksanaan tugas serta program dan kegiatan merujuk pada urusan pemerintahan menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantu dibidang teknologi informasi dan komunikasi, bidang aplikasi informatika dan public, serta bidang persandian statistik.

b. Sekertaris terdiri dari:

1. Sub bagian umum dan kepegawaian
2. Sub bagian program, evaluasi, pelaporan dan keuangan

c. Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, terdiri dari:

1. Seksi Sarana dan Prasarana Telematika
2. Seksi Pengelolaan Teknologi Informasi
3. Seksi pendayagunaan Telematika

d. Kepala Bidang Aplikasi Informatika dan Komunikasi Publik terdiri dari:

1. Seksi Pengembangan Aplikasi Informatika
2. Seksi Informasi dan Komunikasi Publik
3. Seksi Kelembagaan dan kemitraan Media

e. Kepala Bidang Persandian Statistik dan Layanan Pengaduan, terdiri dari:

1. Seksi Tata Kelola Persandian
2. Seksi Pelayanan Informasi Statistik
3. Seksi Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Elektronik



## 4.2 Deskripsi Data

### 4.2.1 Deskripsi Data Penelitian

Definisi deskripsi data penelitian adalah menjelaskan berkaitan dengan data yang diperoleh berdasarkan observasi penelitian. Dalam penelitian “Efektivitas Aplikasi eBanten Jawa eGov di Provinsi Banten” peneliti menggunakan teori indikator efektivitas dalam Teori Delone&Mclean (Mustakini, 2007a) Model Delone dan Mclean yang telah diperbarui menjelaskan ketergantungan dari tujuh pengukuran sistem informasi, Teori tersebut dapat memberikan gambaran untuk mengetahui keberhasilan efektivitas e-government yang diterapkan dan memiliki kesinambungan unruk mengukur efektivitas E-Government, sebab E-Government adalah cara mengembangkan pelayanan baik berbasis web atau aplikasi, dengan memanfaatkan teknologi dan informasi dan komunikasi.

Penelitian ini tidak menggunakan model asli Delone dan Mclean yang diusulkan oleh Weber sebab metode tidak mutakhir terutama untuk digunakan di aplikasi smartphone yang merupakan aplikasi yang kemunculannya belum banyak dimodel awal (Mustakini, 2007a). Model Delone dan Mclean yang telah diperbarui menjelaskan ketergantungan dari tujuh pengukuran sistem informasi, ketujuh faktor atau komponen dari model ini adalah:

a. Kualitas informasi (*information quality*)

kualitas informasi sebagai keluaran dari sistem informasi. Berkaitan dengan isi situs web harus personal, lengkap, relevan, mudah dipahami, dan aman, isi yang dinamis dan keragaman informasi yang dihadirkan oleh pihak pengembang aplikasi.

b. Kualitas sistem (*system quality*)

berkaitan dengan mengukur kualitas sistem yang ditawarkan informasi atau sistem teknologi informasi itu sendiri., Kualitas sistem yang dinilai oleh pengguna adalah kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi, dan waktu respon kustomisasi, kemudahandalam menjelajah, privasi dan keamanan

c. Kualitas pelayanan (*service quality*)

Kualitas Pelayanan, berkaitan mengukur kualitas layanan sistem informasi.. Kualitas layanan diukur dengan kecepatan respon jaminan empati dan layanan purna Kualitas pelayanan juga diukur dengan efektivitas kemampuan dukungan online seperti jawaban atas pertanyaan situs

d. Minat memakai (*intention to use*)

e. Pemakaian (*use*)

Minat Memakai dan Pemakaian

Minat digunakan untuk mengukur keinginan untuk berbuat perilaku menggunakan sistem informasi dan penggunaan adalah penggunaan output sebuah sistem informasi oleh pengguna. Perlu diperhatikan mulai dari mengunjungi situs web, menavigasi di dalam situs web, untuk mengambil informasi hingga tercapainya rasa dalam pemakaian aplikasi sebab dipengaruhi oleh minat.

8. Kepuasan pemakaian (*user satisfaction*) dibutuhkan tanggapan pengguna terhadap penggunaan output sistem Informasi. Dimensi ini seharusnya mengukur semua siklus pengalaman kepuasan pelanggan dari pencarian informasi hingga interaksi dengan pengguna, akses oleh pelanggan, penerimaan akses oleh peengguna, dan layanan kepada pengguna.

f. Manfaat manfaat bersih (*net benefits*)

Dimaksudkan untuk mengukur dampak bersih positif dan negatif dari sistem informasi pada pengguna individu dan organisasi, kelompok pengguna, antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial dan bahkan negara. Aplikasi yang baik adalah aplikasi yang berguna bagi penggunanya yatu memberikan manfaat baik informasi maupun penghematan waktu.

Pendekatan metode kualitatif dalam analisis data yang diperoleh berupa deskriptif berisi kata dan kalimat yang diperoleh dari hasil wawancara, dengan para informan yang telah ditentukan. Hasil observasi lapangan, data yang diperoleh, catatan lapangan dan hasil dokumentasi lain yang didapatkan relevan dan valid dengan fokus penelitian.

Pada penelitian ini, sebagaimana terdapat dalam Bab III penelitian, penelitian menggunakan metode interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang mengatakan bahwa kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara berkelanjutan hingga tuntas, sampai datanya jenuh. Aktivitas yang terdapat dalam datanya adalah

1. Pengumpulan data (*data collection*)
2. Reduksi data (*data reduction*)
3. Penyajian data (*data display*)
4. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*)

Berlandaskan kepada teknik analisa data kualitatif, data-data tersebut kemudian dianalisis selama penelitian berjalan. Data penelitian yang didapatkan di lapangan melalui penelusuran, wawancara dan studi dokumentasi dilakukan triangulasi data, yaitu proses *check and recheck* antara sumberdata dengan sumber data lainnya, lalu diberikan kode-kode di aspek tertentu merujuk pada jawaban-jawaban yang sama dan berhubungan dengan pembahasan permasalahan penelitian. Agar mempermudah pada saat penyusunan jawaban penelitian, oleh karena itu peneliti memberi kode pada aspek yang ditentukan, yaitu:

- a) Kode Q1,Q2,Q3 hingga seterusnya menandakan daftar urutan pertanyaan
- b) Kode I<sub>1</sub>,I<sub>2</sub>,I<sub>3</sub> dan seterusnya menandakan urutan informan
- c) Kode I<sub>1</sub>, memeprilihatkan daftar informan dari Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi dan infromatika Provinsi Banten

- d) Kode I<sub>2</sub>, memperlihatkan daftar informan dari Admin Aplikasi eBanten Jawa eGov Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Banten
- e) Kode I<sub>3</sub>, memperlihatkan daftar informan dari Teknisi Aplikasi eBanten Jawa eGov Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Banten
- f) Kode I<sub>4</sub>, Informan Pengguna aplikasi Aplikasi eBanten Jawa eGov

Langkah selanjutnya setelah pembuatan koding dalam tahap pembuatan koding data, yaitu membaca keseluruhan pada data, bertujuan untuk memperlihatkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini bakal disajikan ulang, dengan narasi/laporan kualitatif.

Pendekatan yang cukup populer adalah dengan cara mengaplikasikan pendekatan naratif saat menyampaikan hasil analisis. Berikutnya, menginterpretasi atau memaknai data, mengajukan pertanyaan semisal “pelajaran apa yang didapat dari semua ini” dapat membantu peneliti menunjukkan esensi dari suatu gagasan. Interpretasi dapat berupa makna yang didapat dari literature ataupun teori. Dalam hal ini, Peneliti mengambil keputusan, apakah hasil penelitiannya membenarkan atau hasilnya menyangkal informasi sebelumnya. Interpretasi/pemaknaan dapat berisi pertanyaan-pertanyaan baru yang perlu dijawab selanjutnya, pertanyaan-pertanyaan yang muncul dari data dan analisis dan bukan dari asumsi peneliti.

Selanjutnya yaitu dengan proses Triangulasi yaitu proses *check* dan *recheck* antara sumber data dengan sumberdata lainnya. Jika semua proses analisis data sudah diperoleh tahap selanjutnya peneliti bisa membuat kesimpulan akhir.

#### **4.2.2 Data Informan Penelitian**

Dalam penelitian yang dilaksanakan mengenai “Efektivitas Aplikasi eBanten Jawa eGov di Provinsi Banten” peneliti memutuskan untuk memakai pengambilan sumberdata dengan teknik *purposive*. *Purposive* merupakan teknik pengambilan data melalui metode sumberdata dengan pertimbangan tertentu. Deskripsi dari pertimbangan tertentu adalah mencari dan memperoleh data dari orang yang dianggap paling mengerti dan mengetahui situasi yang sedang diteliti oleh peneliti.

Infoman dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Banten, Admin Aplikasi eBanten Jawa eGov Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Banten, Teknisi Aplikasi eBanten Jawa eGov Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Banten, Pengguna Aplikasi eBanten Jawa eGov.

No	Nama Informan	Jabatan	Umur	Kode informan	Keterangan
1	Rachmat Tamam, SE, MM	Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika	46	I <sub>1</sub>	Key Informan
2	Septian Widiyanto	Pengelola Teknologi Informasi (Teknisi)	32	I <sub>2</sub>	Key Informan
3	Ivan Fauzi	Staf	33	I <sub>3</sub>	Key Informan
4	Aulia Prima Rahman Yunas	Pengguna Aplikasi eBanten Jawa eGov	22	I <sub>4</sub>	Secondary informan
5.	Layin Hafizah Nurohmah	Pengguna Aplikasi eBanten Jawa eGov	23	I <sub>4-1</sub>	Secondary informan
6.	Alvina Virginia	Pengguna Aplikasi eBanten Jawa eGov	24	I <sub>4-2</sub>	Secondary informan

### 4.3 Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi Hasil Penelitian ini didapatkan dari data dan fakta hasil temuan peneliti yang didapatkan dari kunjungan lapangan melalui wawancara dengan pihak yang berikatan dengan penelitian, lalu disesuaikan dengan menggunakan teori Indikator Efektivitas E-Government. Penelitian ini tidak menggunakan model asli Delone dan Mclean yang diusulkan oleh Weber sebab metode tidak mutakhir terutama untuk digunakan di aplikasi smartphone yang merupakan aplikasi yang kemunculannya belum banyak dimodel awal (Mustakini, 2007a) Model Delone dan Mclean yang telah diperbarui menjelaskan ketergantungan dari tujuh pengukuran sistem informasi, ketujuh factor atau komponen dari model ini adalah

a. Kualitas informasi (*information quality*)

b. Kualitas sistem (*system quality*)

Kualitas Pelayanan, berkaitan mengukur kualitas layanan sistem informasi.. Kualitas layanan diukur dengan kecepatan respon jaminan empati dan layanan purna Kualitas pelayanan juga diukur dengan efektivitas kemampuan dukungan online seperti jawaban atas pertanyaan situs

c. Kualitas pelayanan (*service quality*)

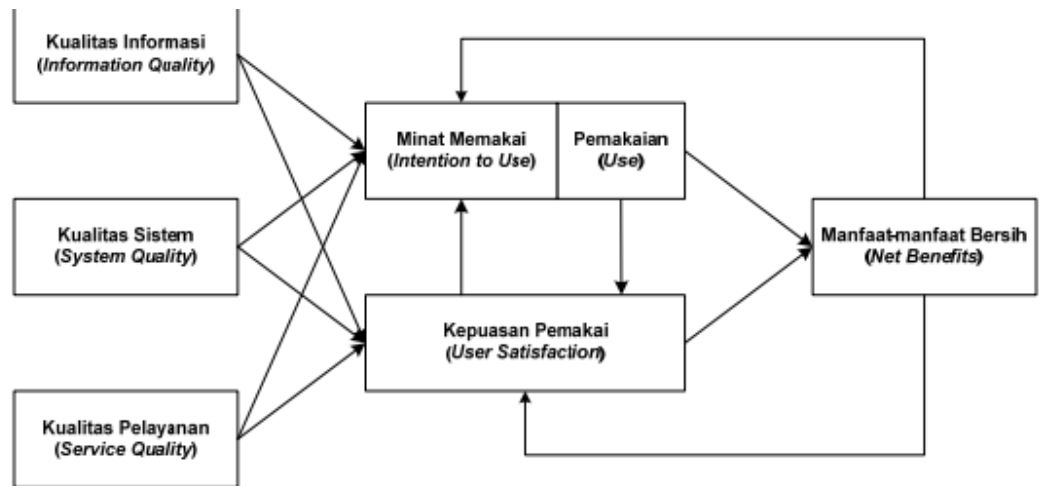
d. Minat memakai (*intention to use*)

e. Pemakaian (*use*)

f. Kepuasan pemakaian (*user satisfaction*)

g. Manfaat manfaat bersih (*net benefits*)





Gambar 2.5. Model D&M diperbarui (dimodifikasi dari DeLone dan McLean, 2003; dan Mustakini, 2007a).

Dalam teori ini berkesinambungan dengan penelitian dalam memberikan tolak ukur atas dasar dan komponen-komponen yang digunakan untuk menilai sebuah efektivitas program E-Government.

#### 4.3.1 Kualitas Informasi (*information quality*)

Kualitas informasi adalah *output* dari penggunaan sistem informasi aplikasi yang dilakukan pengguna (user). Kualitas informasi merupakan komponen penting sebagai kepuasan pengguna dalam memenuhi kebutuhannya ketika menggunakan aplikasi, dibutuhkan syarat informasi yang baik yaitu:

##### a. Kelengkapan

Informasi yang lengkap adalah informasi yang mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, Jika informasi yang terdapat dalam sistem aplikasi melengkapi kebutuhan pengguna maka dapat memberikan kepuasan pada pengguna.

b. Relevan

Kualitas informasi suatu sistem aplikasi yang baik adalah yang memiliki manfaat ketika diakses oleh penggunanya adalah hal relevansi informasi untuk tiap pengguna satu dengan yang lain berbeda tergantung dengan kebutuhannya

c. Akurat

Informasi yang diberikan oleh aplikasi sistem informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak bias dan menyesatkan. Artinya informasi dalam aplikasi harus bersifat fakta dan akurat dan dalam penyampaiannya tidak ada gangguan ketika diakses.

d. Ketepatan waktu

Informasi dapat berkualitas ketika aplikasi diakses oleh pengguna untuk penyajian informasi pada aplikasi eBanten Jawa Egov tidak terlambat, informasi dalam aplikasi jika sudah usang tidak akan memiliki nilai, karena penggunaan aplikasi akan tertarik pada informasi yang waktunya relevan, oleh karena itu pembaruan aplikasi dengan waktu yang tepat berpengaruh terhadap intensitas pengguna dalam membuka aplikasi, adalah hal kualitas sistem informasi aplikasi ini Bapa Rachmat Tamam, SE, MM selaku Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika:

“Untuk berita informasi sudah terintegrasi dengan Banten Prov jika berubah disana ya berubah, jadi informasi diperbarui berkala sesuai web Banten provinsi, hanya saja aplikasi belum lengkap sebab masih ada yang dikembangkan seperti intergarasi NIK, perizinan dan pengurusan SIM kendaraan sedang menuju dikembangkan”

Senada dengan beliau Bapa Ivan Fauzi selaku staf berpendapat

“Berita aplikasi sudah *update* terutama mengenai berita pemerinthan Banten, dan dalam informasi tidak ada informasi yang hoax, selalu berbasis fakta”

Bapa Septian Widiyanto Pengelola Teknologi Informasi (Teknisi) mengatakan:

“Aplikasi sudah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna masing-masing seperti ada kolom khusus berita, kolom khusus pengaduan, pariwisata dan lain-lain, jadi tinggal pengguna sesuaikan mau pilih yang mana”

Sedangkan Aulia prama rahaman yunas selaku pengguna berpendapat

“aplikasi memuat berita yang banyak, termasuk info corona, akan tetapi informasi belum terkesan menarik dalam penyajiannya.”

Dapat disimpulkan dari pendapat diatas bahwa kualitas informasi aplikasi eBanten Jawa Egov sudah dapat disampaikan dengan baik, di mana informasi bersifat fakta dan diperbarui secara langsung oleh web Banten Provinsi, dan aplikasi sudah memuat berita berdasarkan fakta juga menyortir kebutuhan sesuai apa yang pengguna inginkan dengan adanya pilihan kategori yang ingin diakses akan tetapi informasi yang terdapat perlu diperbarui kontennya agar menarik minat pengguna.

#### **4.3.2 Kualitas Sistem (*Sistem Quality*)**

Kualitas sistem sejatinya meliputi kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Delone dan Mclean mendefinisikannya sebagai performa dari sistem yang mengacu pada sejauh mana kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem dapat menyediakan informasi dan kebutuhan pengguna.

## 1. Kenyamanan akses

Tingkat kesuksesan sistem aplikasi dapat dilihat dari seberapa besar tingkat kenyamanan pengguna saat menggunakan sistem informasi aplikasi untuk memanfaatkan dan mencari yang dibutuhkan. Aplikasi Ebanten Jawa eGov sendiri diharuskan memiliki kenyamanan akses yang mumpuni, akan tetapi akses yang diberikan masih kurang hal ini diakui oleh Bapa Rachmat Tamam, SE, MM selaku Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika

“Aplikasi baru menginfomasikan satu arah, belum dua arah, pelayanan publik belum rampung, sehingga masyarakat belum tertarik pada aplikasi ini dan pengembangan aplikasi masih terus diusahakan, untuk pembaruan sendiri, aplikasi di *playstore* hanya diperbarui ketika ada fitur baru saja, jika tidak ada yah tidak diperbarui, dan aplikasi belum bisa diadakan di *appstore* sebab terhalang oleh dana, sebab pendaftaran di aplikasi *appstore* membutuhkan dana yang lumayan”

Sedangkan menurut Bapa Septian Widiyanto Pengelola Teknologi Informasi (Teknisi) selaku staf mengatakan:

“Akses yang diberikan oleh aplikasi cukup mudah, akan tetapi tidak semua orang di Banten paham dengan aplikasi smartphome dengan baik, sehingga mungkin butuh penyesuaian lagi pada tampilan menu ”

Berdasarkan pendapat diatas peneliti mengambil kesimpulan bahwa kenyamanan akses apliaksi eBanten Jawa eGov belum terlaksana maksimal sebab aplikasi belum sepenuhnya selesai di sektor penegembangannya.

Aulia Prima Rahman Yunas sebagai pengguna aplikasi eBanten Jawa eGov cukup terbantu

“aplikasi cukup membantu untuk mencari informasi seputar pemerintahan Banten, akan tetapi konten di aplikasi cenderung masih membuat bosan dan aplikasi cukup memberatkan memori hp saya”

Hal serupa dikemukakan layin selaku pengguna eBanten Jawa Ego

“aplikasinya keren dan lumayan banyak info, akan tetapi kekurangannya adalah aplikasi ini tidak ada di IOS sehingga saya ngga bisa rekomenadaskan ke temen”

Berdasarkan pada pendapat diatas masyarakat sebagai pengguna aplikasi eBanten Jawa Ego cukup senang dengan kemudahan aplikasi ketika diakses namun perlu diadakannya pengembangan dari segi konten dan kemudahan akses bagi seluruh tipe hp. Hal tersebut menunjukkan adanya kenyamanan akses yang perlu diperbaiki dalam aplikasi eBanten Jawa Ego.

## 2. Keluwesan sistem

Keluwesan sistem akan mempengaruhi tingkat suksesnya sistem. Pengguna akan menyukai jika sebuah sistem flexibel dan mudah digunakan, dengan fleksibel aplikasi yang baik maka pengguna akan merasa dimudahkan.

Mengenai tingkat keluwesan sistem Bapa Rachmat Tamam, SE, MM selaku Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika

“Aplikasi sudah mudah di download di playstore ataupun bisa diakses di web sehingga bisa diakses di hp maupun laptop yang memudahkan aksesnya kapan saja”.

Hal serupa dikemukakan Bapa Ivan Fauzi selaku staf

“Menurut saya aplikasi sudah fleksibel sebab bisa digunakn di di handphone sehingga bisa diakses atau diunduh kapan saja, tinggal masyarakatnya saja yang memakai dan memiliki kuota”.

Berdasarkan pendapat diatas peneliti menyimpulkan bahwa keluwesan aplikasi telah terpenuhi sebab aplikasi eBanten Jawara Egov bisa diunduh di playstore dengan gratis untuk umum dan melalui *smartphone* yang setiap hari hampir digunakan jika dimiliki., aplikasi sudah memenuhi kemudahan targetnya untuk mobilitas dipakai sesuai keperluan di manapun dan kapan pun.

### 3. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai

Apabila sebuah sistem atau aplikasi dapat merealisasikan harapan dari pengguna dalam menggunakan aplikasi untuk mencari informasi atau penggunaan maka sistem akan lebih diminati sebab kegunaannya sesuai kebutuhan

Mengenai ekpektasi pemakai Bapa Rachmat Tamam, SE, MM selaku Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika

“Nanti aplikasi akan lebih berguna untuk masyarakat, seperti untuk perurusan validasi NIK melalui aplikasi dan perizinan, untuk sekarang masih dikembangkan”

Sedangkan Bapa Ivan Fauzi selaku staf berpendapat

“Kita selalu terbuka mengenai apa yang perlu diadakan dalam aplikasi Jawara eGov untuk itu bagi masyarakat yang ingin menyampaikan dapat disampaikan dalam pengaduan pada aplikasi”

Aulia Prima Rahman Yunas selaku pengguna

“Aplikasi belum sesuai dengan yang saya harapkan, harapan saya di aplikasi ini dapat melakukan interaksi langsung akan tetapi untuk pengaduan tidak bisa direspon secepat itu.”

Dari wawancara yang didapatkan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa ekspektasi-ekspektasi pemakai masih dilakukan pengembangan untuk dicapainya, dan aplikasi akan dikembangkan sesuai kebutuhan masyarakat atau pengguna untuk menjadikan sistem aplikasi ini dua arah, jadi realisasi dari ekspektasinya belum tercapai sepenuhnya tetapi sedang dilakukan pengembangannya.

#### 4. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik

Setiap sistem informasi atau aplikasi bisa dibedakan dilihat dari beberapa fungsi yang terdapat didalamnya. Sistem informasi atau aplikasi akan lebih diminati apabila mempunyai memiliki berbagai fungsi mendetail dari informasi lain. Jadi semakin banyak informasi yang dapat diakses dalam suatu aplikasi dan sesuai keinginan pengguna maka aplikasi tersebut memiliki kegunaan yang spesifik sehingga diminati untuk dipakai secara berkelanjutan. Mengenai ini Bapa Rachmat Tamam, SE, MM selaku Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika

“Adanya aplikasi ini untuk layanan publik, adanya berita, dan layanan seperti kesehatan, perizinan dan hibah bansos, walaupun sedang dalam tahap pengembangan.”

Sedangkan menurut Bapa Septian Widiyanto Pengelola Teknologi Informasi (Teknisi) mengatakan:

“Aplikasi ini memiliki berbagai macam kegunaan dan fungsi yang berbeda didalamnya, seperti informasi, pengaduan, kesehatan, sekolah dan pariwisata, jadi kegunaannya untuk pelayanan publik semua dari pemerintah”

Berdasarkan pada pendapat diatas, bisa disimpulkan bahwa aplikasi eBanten Jawa Egov berupaya untuk memenuhi kebutuhan penggunanya dengan spesifik seperti pembagian layanan informasi, sekolah, kesehatan, perizinan, pengaduan di mana semuanya memiliki fungsi masing-masing tetapi tujuannya satu yaitu melayani masyarakat dengan memudahkannya melalui aplikasi, akan tetapi aplikasi masih dalam tahap perkembangan sehingga beberapa fungsi belum berjalan maksimal.

#### 5. Keandalan sistem

Keandalan sistem adalah ketahanan aplikasi dari adanya kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi aplikasi ini juga dapat dilihat dari pelayanan kebutuhan penggunaan dalam akses aplikasi tidak memiliki masalah yang mengganggu pengalaman kenyamanan penggunaan ketika sedang mengakses sistem aplikasi tersebut

Bapa Rachmat Tamam, SE, MM selaku Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika:

“sejauh ini belum ada sih gangguan gitu, mungkin jika ada pengembangan yang bakal dilakukan bisa ada gangguan itu, tapi sejauh ini belum ada”

Hal serupa dikemukakan Bapa Septian Widiyanto Pengelola Teknologi Informasi (Teknisi) mengatakan:

“Aplikasi belum pernah mengalami gangguan sejauh ini, sejauh ini lancar-lancar saja”

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi eBanten Jawa Egov tidak memiliki gangguan yang mempengaruhi penggunaannya, namun gangguan mungkin akan terjadi apabila aplikasi ini sedang dikembangkan seperti penambahan kategori baru atau layanan baru.



## 6. Kecepatan Akses

Dalam menggunakan aplikasi untuk mengakses informasi kecepatan akses adalah salah satu indikator penting yang perlu diperhatikan, jika aplikasi memiliki kecepatan akses yang baik maka dapat dikatakan bahwa aplikasi mempunyai kualitas yang baik .

Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pada pengguna ketika mengakses aplikasi yang dibutuhkan. Dalam aplikasi eBanten eGov sendiri, syarat untuk akses aplikasi adalah memiliki *smartphone* dan jaringan internet yang memadai, seperti yang dikemukakan Bapa Septian Widiyanto Pengelola Teknologi Informasi (Teknisi) mengatakan:

“Akses aplikasi bergantung pada kecepatan internet yang dimiliki *user*, dan *smartphone* yang dipakai di sarankan android terbaru, jika jaringan dan *smartphone* yang dipakai mempuni maka aplikasi akan mudah diakses”

Senada dengan beliau Bapa Ivan Fauzi selaku staf berpendapat “Selama ini saya sudah install di hp, kecepatan aksesnya cukup memuaskan,pokonya kalau jaringannya bagus udah pasti lancar aplikasinya”

Berdasarkan pada pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kecepatan akses pada aplikasi eBanten Jawa eGov sudah cukup baik, tinggal penguanya yang harus memiliki syarat untuk penggunaan dengan baik yaitu, *smartphone* yang layak dan jaringan yang memadai, jadi dapat disimpulkan bahwa kenyamanan akses sudah baik tetapi bergantung pada *smartphone* dan jaringan yang pengguna gunakan.

### 4.3.3 Kualitas pelayanan (*service quality*)

Kualitas layanan dalam sistem informasi aplikasi layanan yang diberikan pengembang aplikasi pada pengguna aplikasi, layanan dalam aplikasi dapat berupa pembaruan sistem informasi aplikasi dan respon dari pengembang jika sistem mengalami masalah. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah penerimaan

layanan yang diberikan oleh pengembang atau staf aplikasi untuk memenuhi kebutuhan ketika pengguna mengakses aplikasi dan menjawab pengaduan terkait layanan aplikasi yang digunakan pengguna, berikut syarat agar layanan dapat berkualitas:

- a. Tanggap.
- b. Jaminan
- c. Empati

Dalam aplikasi memiliki ketiga hal diatas merupakan kewajiban dalam meningkatkan pelayanan, mengenai hal tersebut Bapa Rachmat Tamam, SE, MM selaku Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika mengatakan:

“untuk saat ini aplikasi masih bersifat satu arah, belum dua arah, kita juga sedang mengembangkan whatsapp untuk menanggapi pengguna terkait, lupa kata sandi akun, sebenarnya sudah dicantumkan dalam kolom bantuan aplikasi, tetapi dengan nanti adanya chat melalui whatsapp masalah penggunaan yang belum mengerti bisa lebih selesai semua.”

Serupa dengan pendapat diatas, Bapa Ivan Fauzi selaku staf berpendapat

“Seringnya saya mendapatkan pengaduan terkait lupa password dan harusnya bisa dipulihkan dengan mengirim ke alamat email, tetapi kadang email yang diakun pun sudah lupa passwordnya, ketika ada kasus tersebut kita langsung yang menanganinya, untuk kemandirian sendiri aplikasi dijamin aman”

Sedangkan menurut layin selaku pengguna

“pengaduan di aplikasi ga bisa langsung ke instansi yang mau dituju kalo mau mengadu soal pengaduan masyarakatnya, harus nunggu dulu dari pihak lain, jadi ngga langsung ditanggapi”

Berdasarkan pada pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum maksimal, sebab tahap komunikasi antara pengguna dan pengembang aplikasi eBanten Jawa Ego masih dalam tahap pengembangan, hal ini tidak memungkinkan untuk adanya komunikasi dua arah antara pengguna dan pengembang aplikasi yang membuat empati dan tanggapan yang dirasakan pengguna tidak terpenuhi.

#### **4.3.4 Minat pemakai dan Pemakaian (*use*)**

Pemakaian berarti frekuensi pengguna dalam menggunakan aplikasi. Berkaitan dengan hal tersebut dapat diketahui pemakaian aplikasi adalah sebuah keharusan atau sukarela dari pengguna aplikasi. Sebab aplikasi yang baik akan memberikan dampak pada seringnya dipakai. Untuk pengukuran penggunaan aplikasi menurut Jogiyanto (2007:21) dapat diukur dengan:

a. Sifat penggunaan

Sifat penggunaan merupakan maksud yang ingin diinginkan ukuran tingkat penggunaan dan tipe informasi yang sejalan dengan maksud dari penggunaan aplikasi.

Mereplikasi item yang diterapkan oleh penelitian J.Livarj (2005), indikator penggunaan, memakai dua jenis item, yaitu:

b. Penggunaan waktu harian

c. Frekuensi Penggunaan

Aplikasi Jawa E-gov bisa dikatakan baik jika penggunaannya telah sering digunakan, bukan hanya diunduh tetapi diakses secara berkelanjutan, jadi pengguna bukan hanya ada keperluan di aplikasi eBanten Jawa Ego tetapi dapat menyukai apa yang ditawarkan dalam aplikasinya.

Mengenai hal tersebut Bapa Rachmat Tamam, SE, MM selaku Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika mengatakan:

“Untuk sekarang aplikasi belum bisa memenuhi kebutuhan pengguna secara full, di mana pengguna realistiknya kurang tertarik dengan berita pemerintahan, mereka lebih tertarik mengunduh jika ada keperluan, oleh karena itu kita lagi kembangkan agar adanya pengurusan berkaitan seperti SIM di aplikasi ini, agar banyak yang memakai dan untuk sosialisasinya masih terkendala biaya akibat corona, mungkin harusnya kita mensosialisasikan dengan giveaway agar menarik perhatian, akan tetapi hal ini sulit dilakukan sebab terkendala biaya seperti pengadaan di appstore pun belum bisa karena untuk memasukan aplikasi di appstore perlu biaya yang lebih besar sedangkan biaya untuk aplikasi sedang dikurangi berkaitan dengan adanya corona ini.”

Sedangkan menurut Bapa Ivan Fauzi selaku staf berpendapat:

“Aplikasi masih jarang digunakan sebab mengunduh aplikasi masih sedikit, tetapi untuk pegawai dinas di Banten sendiri sudah mengunduh aplikasi ini, jadi untuk frekuensi penggunaannya ada.”

Lalu Alvina Virginia selaku pengguna mengatakan:

“Aplikasinya jarang saya buka, karena saya sendiri kurang merasa ada kepentingan untuk membuka aplikasi, jadi didownload untuk menuntaskan rasa penasaran saja, sisanya saya jarang buka dan saya hapus”

Sedangkan menurut Aulia Prtima Rahman Yunas

“Saya jarang menggunakan aplikasi ini, sebab aplikasinya aga berat di hp dan namanya aplikasi pemerintahan, jadi ketika saya gaada urusan sama pemerintahan ya saya diamkan saja aplikasinya.”

Berdasarkan pada pendapat diatas maka penggunaan aplikasi eBanten Jawa Egov masih rendah, sebab kurangnya konten yang menarik pengguna dan belum bisa memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh, perlu diadakannya layanan yang membuat pengguna bukan hanya penasaran terhadap aplikasi akan tetapi jadi merasakan adanya perlu yang bisa diakses dalam aplikasi sehingga aplikasi bukan hanya diunduh tetapi akan tetap disimpan dan digunakan sat ada kebutuhan berkaitan dengan didalamnya.

#### **4.3.5 Kepuasan pemakaian (*user satisfaction*)**

Kepuasan pemakaian berarti respon dan umpan balik yang diberikan oleh pengguna aplikasi. Sikap pengguna kepada sistem informasi aplikasi adalah acuan kriteria subjektif sebesar apa suka pengguna terhadap aplikasi yang digunakan. Kepuasan pengguna sistem informasi aplikasi adalah keseluruhan dari kepercayaan pengguna pada sistem aplikasi yang digunakan. Jadi jika pengguna merasa kebutuhannya ketika mengakses aplikasi terpenuhi maka akan timbul umpan balik yang baik yaitu kepuasan sebagai penanda aplikasi berjalan dengan sesuai harapan pengembang.

Untuk aplikasi eBanten Jawa Egov sendiri mendapat rating 4,6 dari 26 ulasan di playstore aplikasi Ebanten Jawa Egov untuk mengukurnya kepuasan ada 3 variable yang dapat dipakai yaitu:

- a. Efisiensi
- b. Keefektivan
- c. Kepuasan

Dalam hal memenuhi Efisiensi efektivitas dan kepuasan dalam aplikasi Banten Jawa Egov bapa Rachmat Tamam, SE, MM selaku Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika mengatakan:

“Tujuan diadakannya aplikasi ini adalah untuk memudahkan nantinya masyarakat ketika ingin berhubungan dengan pemerintahan terkait dengan perizinan dan kedepannya mengurus surat pribadi yang nanti kita kembangkan, jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang untuk mengurusnya, cukup lewat aplikasi, namun untuk sekarang aplikasi masih bersifat satu arah jadi hanya menginformasikan belum interaksi”

Senada dengan pa Rachmat Tamam, Bapa Ivan Fauzi mengatakan:

“masyarakat banten harus mengetahui aplikasi ini dan mengunduhnya sebab aplikasi ini memang diadakan untuk memenuhi kebutuhan mereka, kan tetapi seperti yang diketahui masyarakat Banten sendiri belum banyak yang sadar teknologi dan pentingnya aplikasi seperti ini, sehingga penggunaannya pun masih kebanyakan pegawai dinas provinsi banten.”

Sedangkan Layin selaku pengguna berpendapat bahwa:

“Aplikasi sudah ok, tetapi untuk kecepatan akses cukup berat, seperti kalo klik salah satu menu dimuatnya aga lama, sehingga membuat saya bingung ini eror atau ngga, dan untuk informasi terkait berita di Banten terutama pemerintahannya terpenuhi, akan tetapi untuk memenuhi kebutuhan seperti menyampaikan keluhan, belum terpenuhi.”

Lalu Alvina Virginia selaku penggunapun mengatakan:

“Aplikasi menurut saya sudah oke tampilannya, tetapi belum sebagus Tangerang live yang sudah ada di appstore, sehingga semua kalangan bisa akses baik android maupun apple, penggunaannya pun masih sedikit melihat dari jumlah pengunduhnya.”

Jadi dari pendapat diatas bisa disimpulkan bahwa aplikasi Banten Jawara Egov belum memenuhi kebutuhan para penggunaannya mulai dari aplikasi yang belum ada di semua media (appstore), kolom pengaduan yang tidak mendapat jawaban secara langsung tetapi harus menunggu, namun sudah ada indikasi perubahan yang dilakukan untuk memuaskan pengguna oleh pengembang aplikasi yaitu DISKOMINFO Provinsi Banten, sedangkan untuk pelayanan informasi pemerintahannya cukup baik, sehingga kepuasan belum tercapai maksimal tetapi ada upaya untuk mencapainya oleh pihak DISKOMINFO.

#### 4.3.6 Manfaat-manfaat bersih (net benefits)

Kemanfaatan merupakan dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi aplikasi terhadap baik pengguna secara individual dan organisasi, meliputi produktivitas, meningkatkan pengetahuan, dan mengurangi lama waktu pencarian informasi (Jogiyanto, 2007:157), kemanfaatan dapat diartikan sebagai kontribusi aplikasi pada keberhasilan individu, , kelompok, industri, dan bangsa. Aplikasi ada untuk memudahkan pengguna, meningkatkan Ilmu, menambah produktivitas dan mengurangi waktu . Variabel kemanfaatan dapat diukur dengan meningkatnya produktivitas dan kemampuan dari pengguna.

Mengenai hal tersebut Aplikasi eBanten Jawa Egov sejatinya berusaha meningkatkan informasi kepada masyarakat melalui aplikasinya, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mencari tau informasi perihal pemerintahan, seperti yang dikatakan oleh bapa Rachmat Tamam, SE, MM selaku Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika:

“tujuan adanya aplikasi ini, agar masyarakat dimudahkan mencari informasi perihal Banten dan Pemerintahannya, dilihat dari berbagai layanan seperti kesehatan, pengaduan dan lain lain, akan tetapi aplikasi ini masih dikembangkan, jadi kedepannya ketika dananya sudah ada kita aplikasi akan menambahkan fitur seperti bayar pajak, dan perizinan melalui aplikasi, agar aplikasi dapat diunduh banyak masyarakat maka aplikasi harus berasa memberikan manfaat ketika dipakai.”

Senada dengan pa Rachmat Tamam, Bapa Ivan Fauzi mengatakan:

“Aplikasi ini banyak manfaatnya dan sudah diwajibkan bagi pegawai pemerintahan provinsi Banten untuk menginstal aplikasi Jawa Egov, dengan menginstal aplikasi ini pengguna bakal diuntungkan untuk menambah pengetahuan seputar Banten, berita di Banten, ada info mengenai corona di banten contohnya.”

Sedangkan Aulia Prima Rahman Yunas selaku pengguna berpendapat

“Aplikasi belum memuaskan, tetapi saya bangga Banten punya aplikasi smartphone yang tampilannya bagus, kontennya seperti info corona, pariwisata, kesehatan dan lain-lain cukup baik, akan tetapi kurang update atau menarik minat, jadi aplikasi ini memuat banyak informasi tapi saya harap kedepannya akan ada pembaruan yang membuat aplikasi jadi lebih menarik didalamnya.”

Dapat disimpulkan dari pendapat diatas bahwa aplikasi sudah memberi dampak manfaat yaitu menambah kemampuan pengguna berkaitan dengan ilmu yang didapat dan produktivitas mengingat waktu masyarakat bertambah seiring banyaknya informasi yang mudah didapat dalam aplikasi, akan tetapi bukan tanpa kekurangan dalam segi produktivitas masih banyak hal yang dikembangkan jadi aplikasi sudah memberi manfaat, akan tetapi belum maksimal manfaatnya.

#### **4.4 Pembahasan**

Pembahasan adalah isi dari hasil analisis dan fakta yang peneliti dapatkan dilapangan, lalu disesuaikan dengan teori yang peneliti terapkan. Penelitian ini tidak menggunakan model asli Delone dan Mclean yang diusulkan oleh Weber sebab metode tidak mutakhir terutama untuk digunakan di aplikasi smartphone yang merupakan aplikasi yang kemunculannya belum banyak dimodel awal (Mustakini, 2007a) Model Delone dan Mclean yang telah diperbarui menjelaskan ketergantungan dari tujuh pengukuran sistem informasi, ketujuh faktor atau komponen dari model ini adalah:

- a. Kualitas informasi (*information quality*)
- b. Kualitas sistem (*system quality*)
- c. Kualitas pelayanan (*service quality*)
- d. Minat memakai (*intention to use*)
- e. Pemakaian (*use*)
- f. Kepuasan pemakaian (*user satisfaction*)
- g. Manfaat bersih (*net benefits*)



#### **4.4.1 Kualitas informasi (*information quality*)**

Kualitas Informasi merupakan bagian penting untuk memenuhi kebutuhan penggunaan dalam hal ini informasi berkualitas memiliki indikator Kelengkapan, Relevan, akurat dan Ketepatan waktu Pengukuran selanjutnya yaitu konten dinamik dan keragaman informasi (Mustakini 2007a).

Aplikasi Ebanten Jawaara Egov memiliki ketepatan waktu informasi yang cukup baik, hal ini dapat dilihat dari halaman aplikasi yang memuat berita perihal Banten seperti Info Corona dan info seputar pemerintahan Banten aplikasi telah memiliki indikator relevan bagi penggunanya akan tetapi untuk Banten E-Jawara egov informasi yang terkait dalam aplikasi kurang menarik dan monoton selalu tentang pemerintahan, konten youtube yang terdapat diaplikasi tidak dikemas secara menarik sehingga aplikasi cenderung membuat bosan pengguna, Pengguna mengharapkan agar aplikasi ini memiliki konten yang lebih kreatif dan inovatif sehingga aplikasi dapat menarik minat orang banyak.

Aplikasi eBanten Jawaara Egov akan dikembangkan agar menjadi aplikasi yang dua arah, di mana pengguna akan dimanjakan dengan kemudahan dalam akses aplikasi seperti akses perizinan, pemabayaran pajak dan perpanjangan SIM (surat izin mengemudi) untuk itu kualitas informasi di aplikasi jawara Egov telah baik, karena memuat fakta soal pemerintahan Banten, akan tetapi untuk konten di dalam aplikasi belum menarik dan sesuai kebutuhan masyarakat mengingat aplikasi masih satu arah yaitu pemerintah hanya menginformasikan namun tidak berinteraksi langsung dengan pengguna perihal penggunaanya masih sedikit.

#### 4.4.2 Kualitas sistem (system quality)

Untuk kualitas sistem pada aplikasi Banten Jawara Egov sendiri belum pernah mengalami gangguan, akan tetapi untuk keamanannya masih kurang kuat, disebabkan menurut pengakuan pa Rahmat selaku Rachmat Tamam, SE, MM selaku Kasi Pengembangan Aplikasi Informatika mengakui bahwa aplikasi diupdate ketika hanya ada pembaruan saja, sedangkan aplikasi android cukup rentan dengan gangguan, kurangnya pembaruan yang tidak rutin atau dijadwalkan akan berdampak pada kesan bahwa aplikasi kurang diperhatikan sistem sendiri cukup berat untuk digunakan di beberapa hp android dan sayangnya aplikasi ini tidak mampu berada di *appstore* disebabkan kurangnya dana yang bisa dikelola, berkaitan dengan ini artinya Pemprov Banten perlu biaya tambahan pada aplikasi agar aplikasi dapat dikembangkan sesuai keinginan pengembang.

Hambatan selanjutnya dalam aplikasi yaitu aplikasi bergantung pada jenis hp dan koneksi internet yang dipakai, sehingga sistem hanya dapat digunakan ketika jaringan sedang nyala, perlu diberikan pemahaman pada masyarakat agar memperhatikan internetnya ketika mengakses aplikasi, dan mempunyai smartphone yang memadai. Aplikasi eBanten bisa dikatakan mempunyai sistem yang berkualitas sebab memiliki teknisi dan staf yang setiap harinya mengelola aplikasi, aplikasi sendiri telah berusaha menyajikan informasi sesuai kebutuhan masyarakat,

Kualitas sistemnya cukup baik artinya aplikasi eBanten Jawara Egov sistemnya memiliki kualitas yang baik sebab tidak pernah kebocoran data maupun gangguan berarti, akan tetapi hal ini harus tetap diperhatikan sebab aplikasi sedang dalam tahap pengembangan yang artinya kualitas sistem perlu ditingkatkan.

#### 4.4.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah penrimaan layanan yang diberikan oleh pengembang atau staf aplikasi untuk memenuhi kebutuhan ketika pengguna mengakses aplikasi dan menjawab pengaduan terkait layanan aplikasi yang digunakan pengguna, berikut syarat agar layanan dapat berkualitas:

a. Tanggap

Tanggap dalam sistem aplikasi merupakan memberikan pelayanan yang cepat dan baik, artinya berdedikasi untuk sikap dan perilaku mau dan siap untuk memberikan dan menanggapi ketika melayani.

b. Jaminan

Pelayanan yang diberikan oleh sistem aplikasi mencakup pengetahuan bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

c. Empati

Berartikan kemudahan dalam komunikasi yang baik , perhatian pribadi, dan memahi para pengguna aplikasi.

Dalam Aplikasi Ebanten Jawara Egov berdasarkan temuan penelitian, kualitas pelayanan belum terlaksana dengan baik, sebab pelayananan seperti pengaduan tidak diarahkan langsung ke intansi yang akan dituju, jika masyarakat melakukan pengaduan, harus menunggu dari pihak lain, jadi tidak mendapat respon langsung ditanggapi, dan untuk bantuan seperti lupa akun atau password belum bisa dilaksanakan dengan baik meski telah dicantumkan kolom bantuan, akan tetapi banyak pengguna yang belum mengerti cara memulihkan akunnya sendiri, oleh karena itu DISKOMINFO Provinsi Banten selaku pengembang aplikasi Banten Jawara Egov sedang mengembangkan aplikasi bot whatsapp yang dapat menghubungkan langsung antar keluhan seperti lupa akun atau password untuk dibantu oleh admin.

Jadi untuk saat ini ketanggapan dan empati yang diberikan oleh pihak aplikasi masih rendah sebab chat langsung melalui *whatsapp* belum diterapkan, untuk jaminan sendiri aplikasi menjamin dengan baik data user-nya sebab aplikasi hanya dikelola oleh DIKOMINFO Provinsi Banten yang membuat kebocoran data bisa dihindari, oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi eBanten Jawa Ego belum maksimal disebabkan pelayanan yang diberikan oleh pengembang terhadap pengguna baik dari sisi pengaduan yang tidak langsung ditanggapi dan kendala lainnya adalah media untuk komunikasi antar pengguna dengan pengembang untuk chat *whatsapp* masih dalam tahap pengembangan dan belum diterapkan.

#### **4.4.4 Minat Pemakai dan Pemakaian**

Minat pemakai dapat digunakan perihal mengukur keinginan untuk melakukan perilaku memakai sistem informasi aplikasi dan pemakaian merupakan adalah penggunaan suatu sistem informasi aplikasi oleh pengguna. Dalam aplikasi Banten Jawa Ego untuk mengukur minat pemakai dan pemakaian dapat dilihat dari pengunjungan aplikasi, pengunduhan aplikasi, dan pengambilan informasi

Aplikasi Banten Jawa Ego belum diminati oleh masyarakat Banten Data Badan Pusat Statistik Provinsi Banten memaparkan, 70,60% masyarakat Banten atau sekitar 8.615.442 jiwa, memiliki handphone. Angka tersebut berdasarkan jumlah penduduk Banten pada 2016, Sedangkan pada Mei 2019, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dan polling Indonesia merilis data Banten menjadi penyumbang pemakai smartphone dan internet Indonesia sebanyak 35% setelah Jawa Barat dan Jawa Timur. Berdasarkan data tersebut dari total penduduk Banten 12,203,148\*, ada 4,5 juta pengguna internet dan 94,6% darinya mengakses internet dan smartphone.

Berdasarkan pada data jumlah pengunduh aplikasi eBanten Jawa Ego sebesar 1.000+, artinya Banten Jawa Ego belum berhasil dalam menarik minat pemakai smartphone aplikasi belum bisa memenuhi kebutuhan pengguna secara full, di mana pengguna realistiknya kurang tertarik dengan berita pemerintahan,

mereka lebih tertarik mengunduh jika ada keperluan, oleh karena itu dibutuhkan sosiaalisasi dan konten yang lebih berasa kegunaannya oleh pengguna, sebab aplikasi Banten Jawara Egov memiliki tampilan yang modern namun sayangnya angka pengunduhan dan pengguna aplikasi ini masih sepi, perlu ditingkatkannya sosialisasi dan promosi dapat mendorong pemakai atau peminat aplikasi ini, selain menarik minat dengan memenuhi kebutuhan masyarakat atau pengguna, aplikasi perlu menonjolkan inovasi sehingga pengguna mengunduh bukan hanya untuk keperluannya tetapi juga memiliki rasa ingin tahu tinggi terhadap aplikasi sebab aplikasi yang memuat banyak informasi tidak akan berguna jika pengguna atau yang melihat informasinya hanya sedikit.

#### **4.4.5 Kepuasan pemakaian**

Kepuasan pengguna sistem informasi aplikasi adalah keseluruhan dari kepercayaan pengguna pada sistem aplikasi yang digunakan. Jadi jika pengguna merasa kebutuhannya ketika mengakses aplikasi terpenuhi maka akan timbul umpan balik yang baik yaitu kepuasan sebagai penanda aplikasi berjalan dengan sesuai harapan pengembang. Untuk aplikasi eBanten Jawa Egov sendiri mendapat rating 4,6 dari 26 ulasan di playstore aplikasi Ebanten Jawa Egov untuk mengukur kepuasan ada 3 variabel yang dapat dipakai yaitu:

a. Efisiensi

Kepuasan pengguna aplikasi dapat tercapai apabila aplikasi membantu pengguna secara efisien. Efisiensi dapat dinilai dengan sistem informasi aplikasi yang dimiliki dapat memenuhi maksud dan tujuan pengguna sehingga pengguna tujuannya tercapai secara tepat.

b. Keefektivan

Keefektivan aplikasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang yang dimaksudkan pengguna aplikasi dapat tercapai sesuai dengan harapan dan target yang diinginkan pengguna.

### c. Kepuasan

Kepuasan pengguna aplikasi dapat dinilai dengan rasa puas yang dirasakan pengguna dalam aksesnya di aplikasi. Rasa puas yang dimiliki dan dirasakan pengguna aplikasi mengindikasikan bahwa aplikasi berhasil memenuhi aspirasi atas kebutuhan pengguna.

Dari ketiga indikator diatas aplikasi Banten Jawara Egov sudah berusaha untuk meningkatkan efisisensi penggunaannya, hal ini terbukti dengan berbagai layanan yang terdapat dalam aplikasi, seperti layanan kesehatan, pendidikan, berita, sekolah dan lain-lain. Namun sayangnya aplikasi ini tidak dapat dikatakan efektif dan efisien dalam jangkauannya pada masyarakat, jumlah pengunduh aplikasi yang masih sedikit, membuat aplikasi menjadi berkesan tidak digunakan oleh masyarakat Banten, Salah satu hal yang memungkinkan untuk ditingkatkan yaitu peningkatan dari segi aplikasi dan isinya, seperti aplikasi yang ringan ketika diinstal dan diakses, juga perbanyak fitur yang memungkinkan adanya interaksi antara pemerintahan dengan penggunaannya, jadi kesimpulannya aplikasi belum bisa memenuhi kepuasan pengguna karena aplikasi cenderung hanya bersifat menginformasikan dan untuk interaksi langsung dengan pemerintahannya seperti keluhan yang langsung dibalas masih belum bisa dilakukan, Tetapi melihat rating 4,6 dari 25 rating di playstore menunjukkan bahwa pemakai memiliki kepuasan dalam akses aplikasi.

#### **4.4.6 Manfaat-Manfaat Bersih (Net benefit)**

Untuk penyusunan pengukuran-pengukuran manfaat-manfaat bersih bagi masyarakat dalam Egovernment diperlukan analisis mendalam mengenai kualifikasi untuk dapat dikatakan sebagai manfaat, siapa yang mendapat manfaat dan tingkat analisis manfaat. Variabel kemanfaatan dapat diukur dengan meningkatnya produktivitas dan kemampuan dari pengguna.

Aplikasi Banten Jawara Egov memiliki banyak manfaat untuk warga dan instansi pemerintahan Banten dengan adanya kewajiban bagi pegawai instansi Banten untuk menginstal aplikasi ini, berarti aplikasi ini memiliki manfaat untuk digunakan, aplikasi ini dapat meningkatkan produktivitas sebab aplikasi memuat banyak menu seperti pariwisata, youtube, info corona, pengaduan dan lain-lain tentang provinsi Banten, jadi bagi pengguna yang menginginkan pengetahuan seputar Banten maka aplikasi ini dapat diperhitungkan untuk dapat mencari hal tersebut.

Kesimpulannya Aplikasi telah memberi manfaat baru bagi pengguna, akan tetapi manfaat ini belum banyak dirasakan oleh banyak orang, mengingat aplikasi masih sedikit digunakan

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan penemuan pada penelitian yang dilaksanakan, didapatkan kesimpulan akhir mengenai Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten yaitu:

1. Kualitas Informasi (*Informan Quality*) yang diberikan oleh aplikasi eBanten Jawara eGov sudah cukup baik, karena penyajian informasi yang diberikan terintegrasi dengan website pusat Bantenprov.go.id hanya saja perlu pembaruan konten agar semakin menarik minat dalam penyampaian infromasinya.
2. Kualitas Sistem (*Sistem Quality*) yang diberikan kurang baik, Aplikasi tidak pernah mengalami gangguan, tetapi pengguna mengeluhkan aplikasi cukup berat dan pembaruan aplikasi eBanten Jawara eGov tidak terjadwal dan belum tersedia di *appstore* yang membuat kualitas sistemnya belum bisa dibilang sempurna
3. Kualitas Pelayanan (*Quality Service*) yang diberikan kurang baik. Opsi layanan yang diberikan di aplikasi memang banyak dan cukup dalam menyampaikan informasi akan tetapi tahap komunikasi antara pengguna dan pengembang aplikasi eBanten Jawara Egov masih dalam tahap pengembangan, hal ini tidak memungkinkan untuk adanya komunikasi dua arah antara pengguna dan pengembang aplikasi yang membuat empati dan tanggapan yang dirasakan pengguna tidak terpenuhi sehingga kualitas pelayanan masih kurang baik.



4. Minat pemakai dan pemakaian (*use*) yang diberikan kurang baik, karena penggunaan aplikasi eBanten Jawaara Egov masih rendah, sebab kurangnya konten yang menarik pengguna dan belum bisa memenuhi kebutuhan pengguna secara menyeluruh, Berdasarkan pada data jumlah pengunduh aplikasi eBanten Jawaara eGov sebesar 1.000+, artinya Banten Jawaara Egov belum berhasil dalam menarik minat pemakai smartphone, hal ini menunjukkan bahwa minat pemakai dan pemakaian masih rendah, hal ini juga disebabkan oleh sosialisasi yang belum marak dilakukan oleh DISKOMINFO Provinsi Banten.
5. Kepuasan Pemakaian (*User Satisfaction*) cukup baik, berusaha untuk meningkatkan efisiensi penggunaannya, hal ini terbukti dengan berbagai layanan yang terdapat dalam aplikasi dan rating 4,6 di google playstore yang menandakan kepuasan aplikasi eBanten Jawaara Egov dapat memenuhi pemakai aplikasinya.
6. Manfaat-Manfaat Bersih (Net benefit) yang diberikan oleh aplikasi cukup baik, aplikasi berusaha untuk memberikan informasi yang bermanfaat terkait Banten dan pemerintahannya, serta bermanfaat untuk pegawai pemerintahan Banten dan mempermudah urusan masyarakat dan menambah wawasan masyarakat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil penelitian dan penemuan pada penelitian yang dilaksanakan, mengenai Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten, peneliti mencoba untuk masukan atau saran berdasarkan hasil penelitiannya, yaitu:

1. Diskominfo harus menjadwalkan secara rutin pembaruan aplikasi, dan mengadakan aplikasi di appstore agar ketersediaan aplikasi tidak hanya di *smartphone* android sehingga meningkatkan tingkat pengunduhan aplikasi
2. Peningkatan sosialisasi aplikasi, meningkatkan sosiaslisasi dengan cara penyuluhan atau menebar di social media melalui *influencer* social media atau tokoh penting di masyarakat, agar aplikasi menjangkau masyarakat dan ketika diketahui bermanfaat maka masyarakat akan mengunduhnya.
3. Konten yang ada perlu dikemas lebih menarik, contohnya konten youtube yang ada di aplikasi eBanten Jawara Egov bisa dikembangkan lagi mengingat konten di youtubanya yaitu : Jawara TV Banten masih sedikit, konten yang dapat ditambahkan seperti liputan desa kreatif, maupun pariwisata dengan pembawaan dan pengambilan gambar yang menarik, ini dapat menambahkan minat dan kebanggaan terhadap aplikasi eBanten Jawara Egov

## Daftar Pustaka

### Sumber Buku:

Abdurahmat. 2008. *Efektivitas Organisasi Edisi Pertama*. Jakarta: Airlangga

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada

DENHARDT, Janet V.; DENHARDT, Robert B. 2007. *The new public service*.  
New York, ME Sharpe. Inc.,

Mudiyati Rahmatunnisa, 2019, Dialektika Konsep Dynamic Governance, Jurnal  
Academia Praja, Vol 2 No 02, [https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/  
jurnal-academia-praja/article/view/116](https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-academia-praja/article/view/116)

Syafri, Wirman dan Alwi. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam  
Organisasi Publik*. Jatinangor: IPDN Press

Dwiyanto, Agus dkk. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan  
Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Gibson, Ivancevich Donelly, 1985. *Organisasi, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga

Indrajit , R. E. 2002. *Eletronic Government “Strategi Pembangunan dan  
Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital”*.  
Yogyakarta: Andi

Indrajit, Richardus Eko, 2002, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan  
Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*,  
Yogyakarta : Andi

Jogiyanto, 2003. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: CV  
Andi offset

Kartono, K. (1986). *Korelasi Metodologi Riset Sosial*.

Koentjaraningrat. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT.  
Gramedia Pustaka Utama

Moeleong, Lexy J. 2007: *Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya*,  
Bandung.

Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- OECD. (2005). *E-Government for Better Government*, Paris: OECD Publishing.
- Saldana, Miles & Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis*, America: SAGE Publication
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan Implementaai*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga,
- Suaedi, Falih dan Bintoro Wardiyanto. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara. Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- SUDARMANTO, Eko, et al. *Manajemen Sektor Publik*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Sugiyono, 2007, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Cv Alfabeta
- Sugiyono, 2008 . *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta

#### **Dokumen dan Peraturan Perundang-Undangan:**

- Intruksi Presiden Republik Indonesia No.3 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government
- Keputusan MenPan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

#### **Jurnal:**

- Budiani, Ni Wayan. Jurnal Ekonomi dan Sosial, Vol 2, no.1, 2007: *Efektivitas Program Penanggulangan Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumatera Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Depatemen Ilmu ekonomi Universitas Udayana, Bali.
- Gido, J., Clements, J. P., Calhoun, J. W., Sabatino, J., Dauksewicz, J., Shipp, L., Marsh, A., & Shirley, S. J. (2009). Licensed to : iChapters User Licensed to : iChapters User Printed in the United States of America. *Successful Project Management*. <https://doi.org/0-495-91356-1>
- NURROHMAH, Isnaeni, et al. Measuring the e-Government Maturity in Indonesia using the Ranking of e-Government of Indonesia (PeGI). *American Scientific*

*Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences (ASRJETS)*, 2017, 32.1: 49-63. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Rohida, L. (2018). Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 114–136. <https://doi.org/10.31843/jmbi.v6i1.187>

Staubhaar, Joseph & LaRose, Robert, Lucinda Davenport (2011). *Media Now: Understanding Media, Culture and Technology* (7<sup>th</sup> edition) Wadsworth Thomson Learning, USA

Staubhaar, Joseph & LaRose, Robert, *Media in Information Age* (2<sup>nd</sup> edition) Wadsworth Thomson Learning, USA

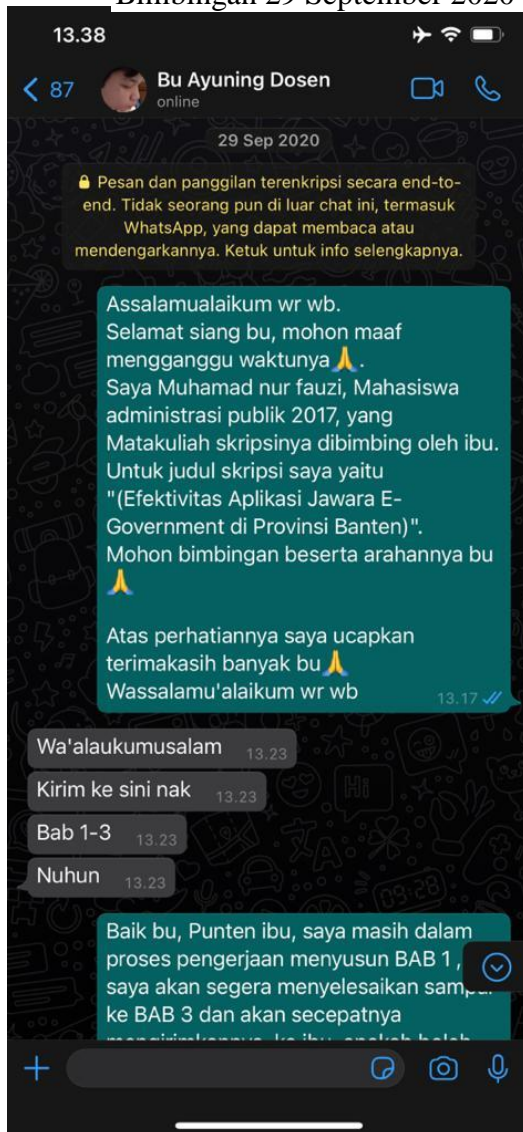
Yuningsih, D. K. & T. (2017). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang. *Ejournal3 Undip*, 6(2), 1–11. <https://media.neliti.com/media/publications/183710-ID-efektivitas-organisasi-dalam-penyelengga.pdf>

Internet:

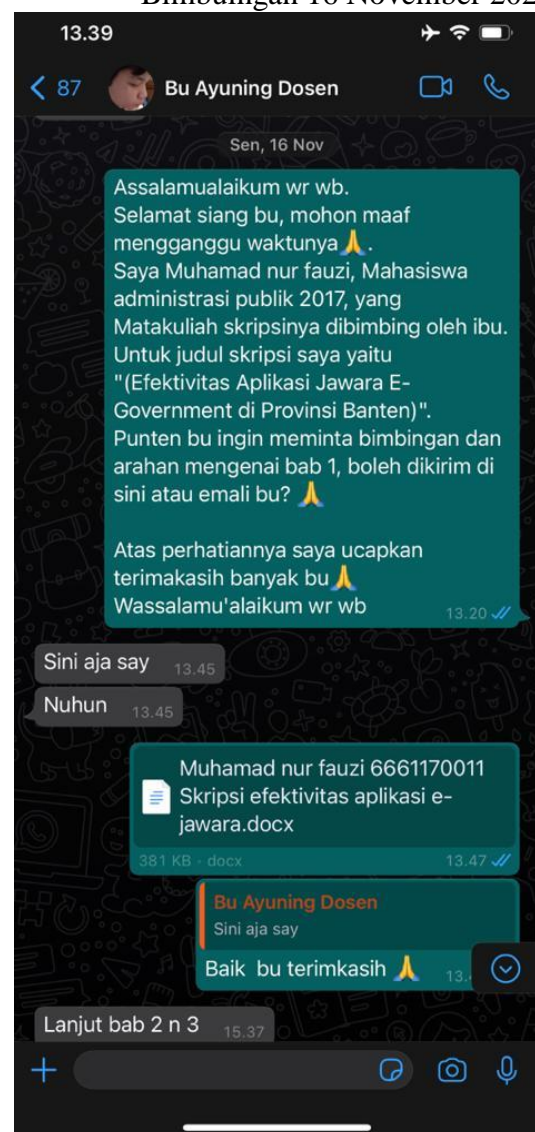
- <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Region-Information/id/17-Asia—South-eastern-Asia> diakses pada 29 Oktober 2020
- <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/78>
- <https://regional.kompas.com/read/2019/11/04/21371631/kemenkominfo-ganjar-pemprov-banten-dengan-e-government-award?page=all> senin diakses pada 29 Oktober 2020
- The World Bank Group, “E-Government Definition”. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm> diakses pada 20 Januari 2021
- [Profil - Diskominfo Provinsi Banten \(bantenprov.go.id\)](https://www.bantenprov.go.id/) diakses pada 16 juli 2021)

## Lampiran

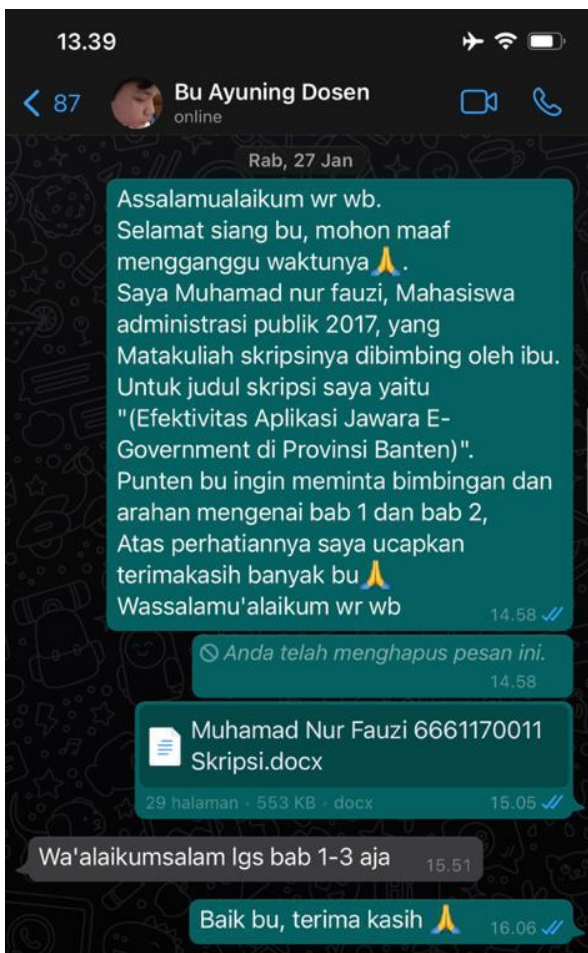
Bimbingan 29 September 2020



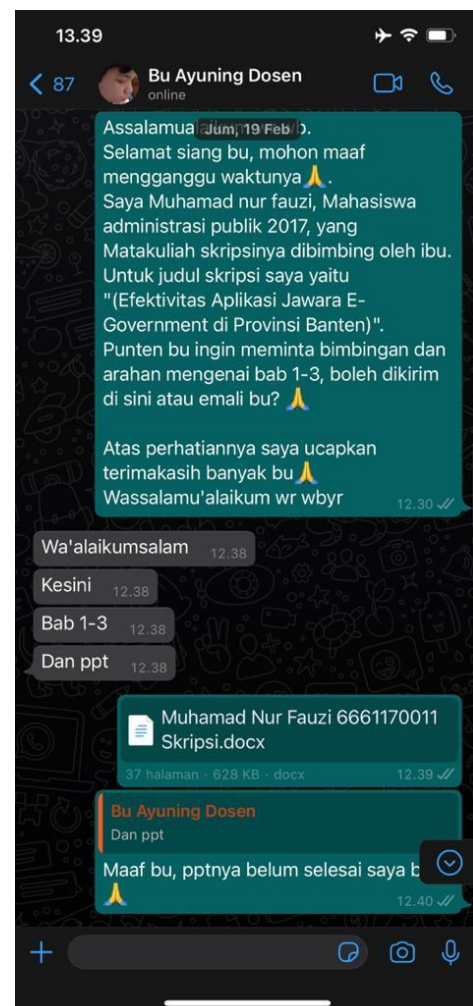
Bimbingan 16 November 2020



## Bimbingan 27 Januari 2021



## Bimbingan 19 Februari 2021



## Bimbingan 19 Februari 2021

13.39

< 87 Bu Ayuning Dosen  
online

Dan ppt 12.38

Jum, 19 Feb

Muhamad Nur Fauzi 6661170011  
Skripsi.docx  
37 halaman · 628 KB · docx 12.39 ✓

**Bu Ayuning Dosen**  
Dan ppt  
Maaf bu, pptnya belum selesai saya buat 🙏 12.40 ✓

Wokeh 12.47

Fokus ke tambah data dan informasi di masalah2 di bab 1 di pendahuluan 12.48

Perbaiki kesalahan ketik 12.48

Tambah daftar pustaka 12.48

Perbaiki pedoman wawancara/angket 12.48

Informan/responden multihelix 12.48

Baik bu akan saya revisi, terimakasih banyak bu 🙏 12.52 ✓

Ya 12.53

Ppt ditunggu 12.53

**Bu Ayuning Dosen**  
Ppt ditunggu  
Baik bu 🙏 13.16 ✓

## Bimbingan 29 Maret 2021

13.39

< 87 Bu Ayuning Dosen  
online

Sen, 29 Mar

Assalamualaikum wr wb.  
Selamat siang bu, mohon maaf mengganggu waktunya 🙏.  
Saya Muhamad nur fauzi, Mahasiswa administrasi publik 2017, yang Matakuliah skripsinya dibimbing oleh ibu. Untuk judul skripsi saya yaitu "(Efektivitas Aplikasi Jawa E-Government di Provinsi Banten)".  
Punten bu ingin meminta bimbingan dan arahan mengenai bab 1-3 dan powerpoint 🙏

Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih banyak bu 🙏  
Wassalamu'alaikum wr wbyr 12.48 ✓

PERJALANAN E-GOVERNMENT PROVINSI BANTEN  
**JAWARA**  
#komandorantprovance #pripresSelaku  
e-GOV

m nur fauzi skripsi.pptx  
6,6 MB · pptx 12.49 ✓

Ok 12.57

Sy nguji seminar wildan dl 12.58

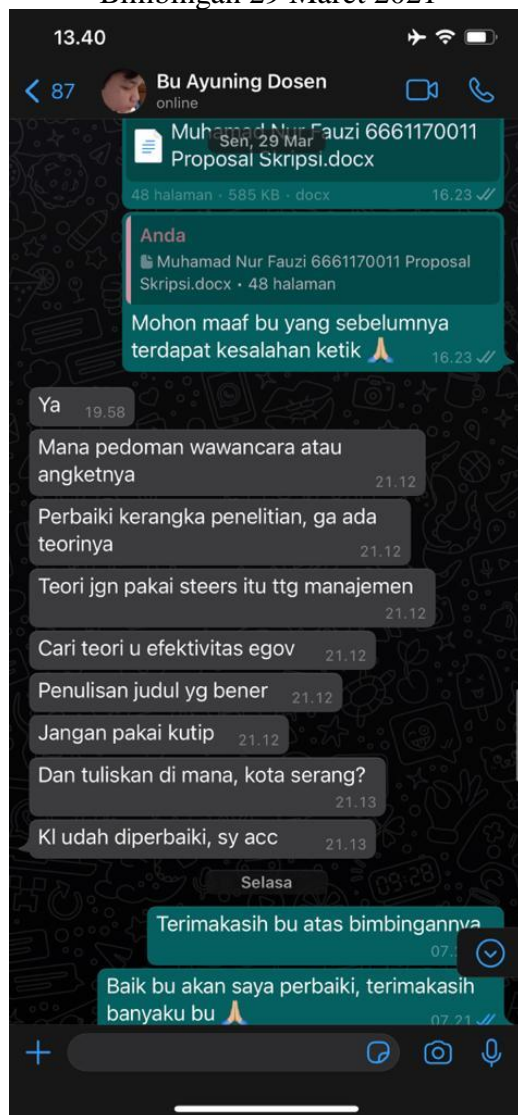
Bsk km wa lg 12.58

Baik bu terimakasih 🙏 12.59 ✓

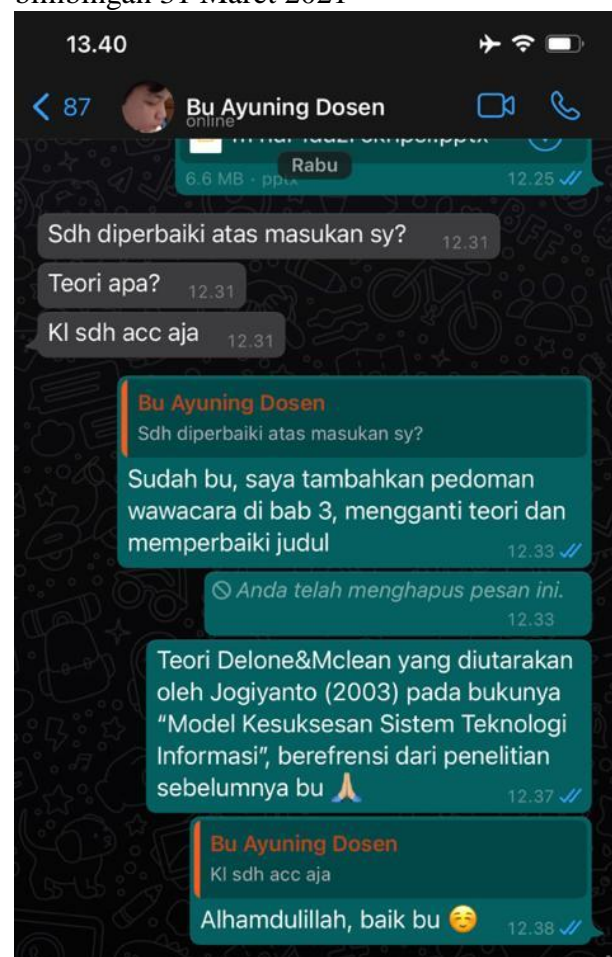
Muhamad Nur Fauzi 6661170011



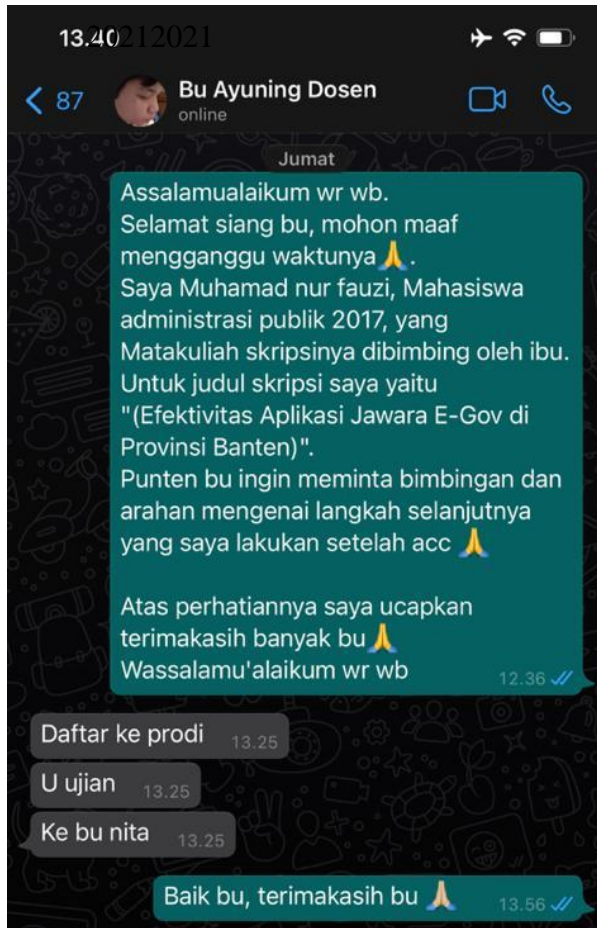
## Bimbingan 29 Maret 2021



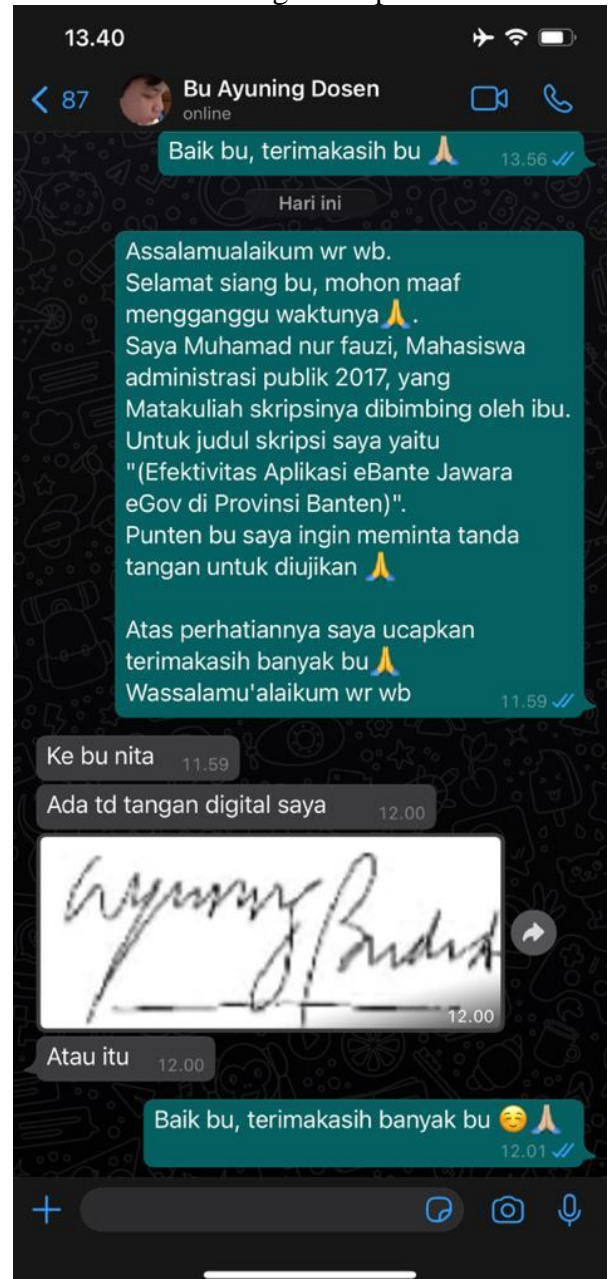
## bimbingan 31 Maret 2021



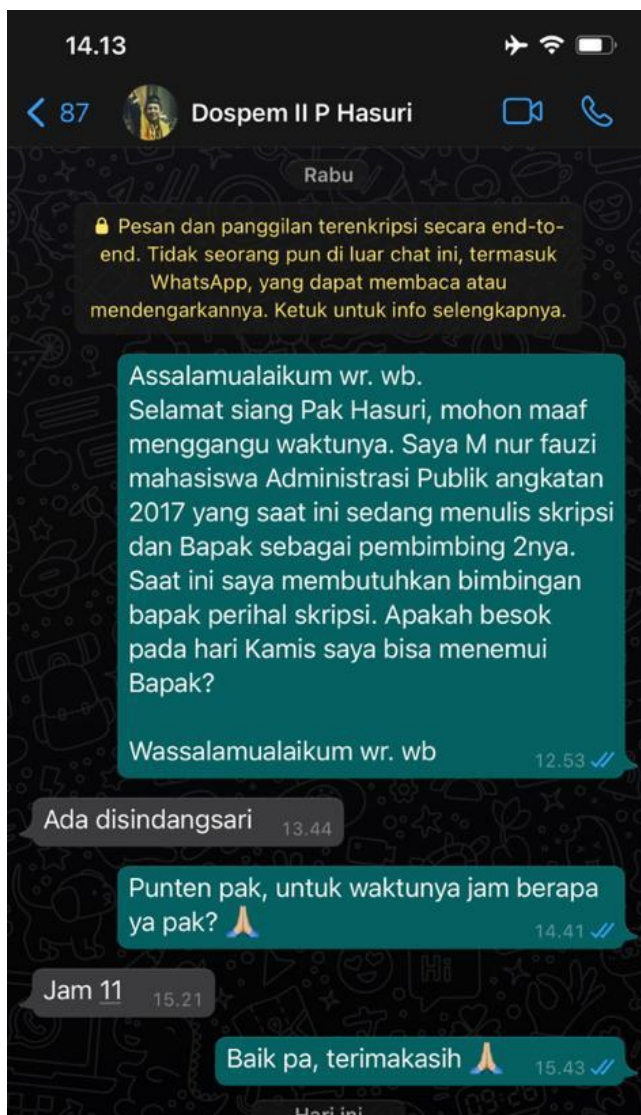
## Bimbingan 2 April 2021



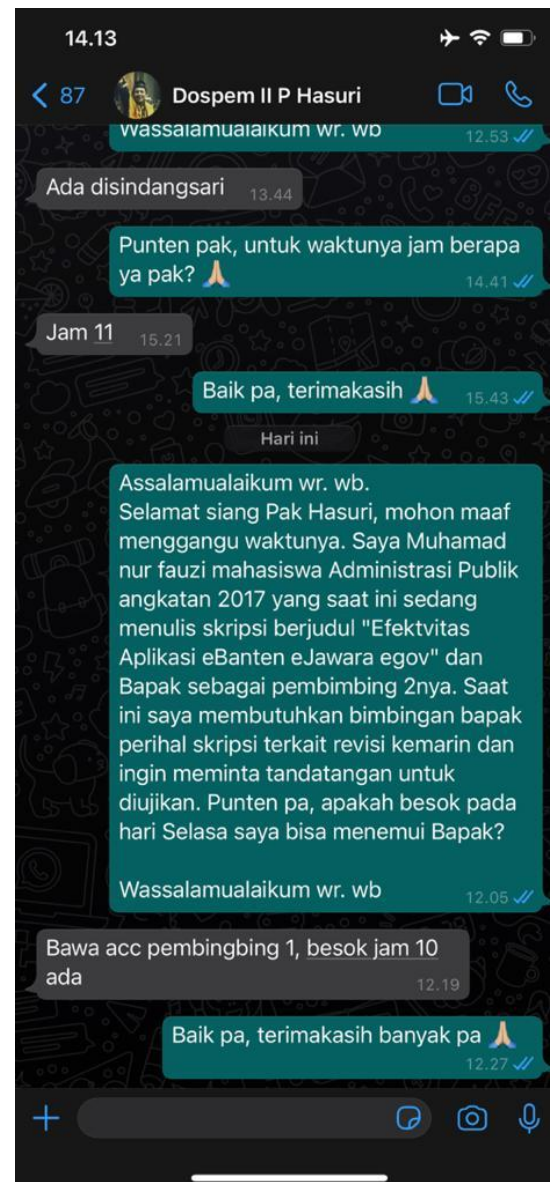
## Bimbingan 5 April



## Bimbingan 31 Maret 2021



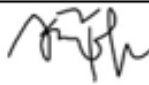



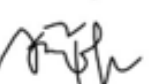

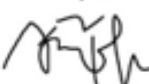
## Bimbingan 5 April 2021



Nama Mahasiswa : Muhamad Nur Fauzi. ....  
 NIM : 6661170011. ....  
 Judul Skripsi : EFEKTIVITAS APLIKASI EBANTEN JAWARA EGOV DI  
 PROVINSI BANTEN

Nama Penguji : Dr. Arenawati, S.Sos, M.Si. ....

✚ Tanggal Sidang : 11 Februari 2022. ....

No	Catatan koreksi Penguji	Perbaikan	Halaman	Paraf
1	Screenshot dan Jelaskan menu aplikasi dan manfaat			
2	Jelaskan 7 Indikator teori D&M dan dasar memakai teori tersebut			
3	Perbaiki Identifikasi Masalah			
4	Perhatikan Tempat Penelitian			
5	Teknik pengutinan, 1 spasi menjorok ke kanan			
6	Pindahkan teori ke bab 2			
7	Perbaiki kerangka berpikir			

Serang, 11 Februari 2022

Penguji

  
 Dr. Arenawati, S.Sos, M.Si  
 NIP. 197003292003122001

Nama Peserta : Muhamad Nur Fauzi

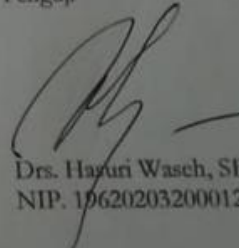
NIM : 6661170011

Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi E-Banten Jawara E-Gar di Provinsi Banten

Penguji : Drs. Hasni Wasch, SE,MSi

1. (1) Momen kunjungan Ejabarisa Banten  
apn, Inji, Kendala umum 3 jid-  
berapam 70.
2. (2) Penduduk Banten, berapam? pengguna
3. (3) Teori Tolong d. fasilitas rumah  
dengan keinginan pengisi.
4. (4) Identifikasi masalah peabadi.
5. (5) Teori jing an ada d. lmb I
6. (6) Sistem lain koreksi yang lain juga.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Serang, 11 Februari 2022  
Penguji

  
Drs. Hasni Wasch, SE  
NIP. 19620203200012



## Matrik Revisi Sidang Skripsi





Nama Mahasiswa : Muhamad Nur Fauzi.....

NIM : 6661170011.....

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS APLIKASI ERANTEN JAWARA EGOV DI  
PROVINSI BANTEN

Nama Dosen : Rizanda Ph.D.....

Tanggal Sidang : 11 Februari 2022.....

No	Catatan Koreksi Dosen	Ditubuhkan	Ditutupi	Ditandai
1	Ganti <del>government</del> <del>menjadi</del> e governance			
2	Lihat istilah join up e governance dan <del>hubungan</del> dengan society4.0			
3				
4	Tambahkan teori <del>sebelum</del> di bab 2			
	Pengembangan aplikasi <del>diperbaiki</del>			

Sidang : ..... 2022

Dosen



Rizanda Ph.D

NIP. 198104122008121001



**PEMERINTAH PROVINSI BANTEN**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

KAWASAN PUSAT PEMERINTAHAN PROVINSI BANTEN (KP3B)  
 Jl. KH. Syech Nawawi Al-Bantani Palima - Serang Telp. (0254) 267142 Fax. (0254) 267143

**PENGANTAR PENELITIAN**

**NOMOR : 070/PP/69-Kesbangpol/2021**

10 September 2021

Kepada Yth:  
 Kepala Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten  
 Di -

**Tempat**

Terlampir disampaikan Surat Pemberitahuan Penelitian Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Banten Nomor : 070/69-Kesbangpol/2021 tanggal 10 September 2021 tentang Rekomendasi Penelitian yang di berikan kepada :

Nama : Muhamad Nur Fauzi  
 NIM/NIP/KTP : 6661170011  
 Alamat : Kp. Papango Pintu RT. 004 RW. 002 Desa Cijoro Pasir  
 Kecamatan Rangkasbitung Kabupaten Lebak  
 Judul Penelitian : Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov Di Provinsi Banten  
 Maksud dan Tujuan : Untuk Melihat Dan Mengkaji Penerapan e-Government Pada Provinsi Banten

Demikian disampaikan, untuk menjadi pertimbangan.

An. KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK  
 PROVINSI BANTEN  
 Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional,

**Dra. Hj. Tita Ruhayati, M.Si**  
 NIP. 19650202 199203 2 011

Tembusan Yth :  
 Kepala Badan Kesbang dan Politik Provinsi Banten (sebagai laporan).





**PEMERINTAH PROVINSI BANTEN**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 KAWASAN PUSAT PEMERINTAHAN PROVINSI BANTEN (KP3B)  
 Jl. KH. Syech Nawawi Al-Bantani Palima - Serang Telp. (0254) 267142 Fax. (0254) 267143

**SURAT PEMBERITAHUAN PENELITIAN**

Nomor : 070 /69-Kesbangpol /2021

- Membaca : Surat Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Nomor : 0371/UN.43.6.1/PG/2021 Tanggal 26 Agustus 2021, Perihal Permohonan Ijin Mencari Data
- Mengingat : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 130 Tahun 2003 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Dalam Negeri;  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;  
 3. Peraturan Gubernur Banten Nomor 14 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Banten.
- Memperhatikan : Proposal yang bersangkutan
- MEMBERITAHUKAN BAHWA**
- Nama : Muhamad Nur Fauzi
- Alamat : Kp. Papanggo Pintu RT. 004 RW. 002 Desa Cijoro Pasir Kecamatan Rangkasbitung Kabupaten Lebak
- NIM/NIP/KTP : 6661170011
- Pekerjaan : Mahasiswa
- Kebangsaan : Indonesia
- Judul Penelitian : Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov Di Provinsi Banten
- Bidang : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
- Daerah Penelitian : Provinsi Banten
- Status Penelitian : Baru
- Lama Penelitian : September 2021 s/d Februari 2022
- Pengikut Peserta : -
- Penanggungjawab : Dr. Arenawati, M. Si
- Maksud dan Tujuan : Untuk Melihat Dan Mengkaji Penerapan e-Government Pada Provinsi Banten

-2-

**SEBELUM MELAKUKAN PENELITIAN, AGAR MEMENUHI KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT:**

1. Melaporkan kedatangannya, kepada Bupati / Walikota cq. Kepala Badan/ Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik setempat dengan menunjukkan surat pemberitahuan ini;
2. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian/Survey/PKL yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan penelitian dimaksud;
3. Harus mentaati ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Apabila masa berlakunya Surat Pemberitahuan ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Penelitian/Survey/PKL harus diajukan kembali kepada instansi pemberi ijin;
5. Setelah selesai melakukan Kegiatan Penelitian/Survey/PKL, agar segera melaporkan hasilnya ke Gubernur cq. Kepala Badan Kesbang dan Politik Provinsi Banten, paling lambat 6 bulan setelah penelitian;
6. Surat Pemberitahuan ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Pemberitahuan ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas;
7. Dalam melaksanakan Kegiatan Penelitian/Survey/PKL selama masa Pandemi Covid-19, diwajibkan mengikuti protokol kesehatan yang telah ditentukan oleh pemerintah;
8. Kepada semua instansi/lembaga yang terkait agar dapat memakluminya.

Serang, 10 September 2021

KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK  
PROVINSI BANTEN



Drs. ADE ARIYANTO, M.Si  
NIP. 19630216 198503 1 002

## MEMBER CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:


NAMA : SEPTIAN WIDIKANTO  
UMUR : 32 TAHUN  
JABATAN: PENGELOLA TEKNOLOGI INFORMASI  
KODE INFORMAN :

Menyatakan benar bahwa telah dilakukannya wawancara mengenai Efektivitas Aplikasi eBanten Jawa eGov di Provinsi Banten yang dilakukan oleh Mahasiswa bernama:

Nama : Muhamad Nur Fauzi  
NIM : 6661170011  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Politik/Administrasi Publik

Dengan ini saya tidak keberatan apabila nama serta jabatan dicantumkan dalam penelitian ini untuk keabsahan data dalam penelitian ini.

Serang, 12 - 10 - 2021

  
(..SEPTIAN WIDIKANTO..)  
NIP: 198909172019031010

## MEMBER CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Ivan Fauzi

UMUR : 33 tahun

JABATAN: Staf

KODE INFORMAN :

Menyatakan benar bahwa telah dilakukannya wawancara mengenai Efektivitas Aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten yang dilakukan oleh

Mahasiswa bermama:

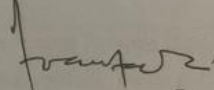
Nama : Muhamad Nur Fauzi

NIM : 6661170011

Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Politik/Administrasi Publik

Dengan ini saya tidak keberatan apabila nama serta jabatan dicantumkan dalam penelitian ini untuk keabsahan data dalam penelitian ini.

Serang, 2021

  
(..... Ivan Fauzi.....)

## MEMBER CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

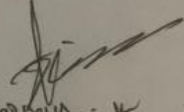
NAMA : SEPTIAN WIDIYANTO  
UMUR : 32 TAHUN  
JABATAN: MANAJER TEKNOLOGI INFORMASI  
KODE INFORMAN :

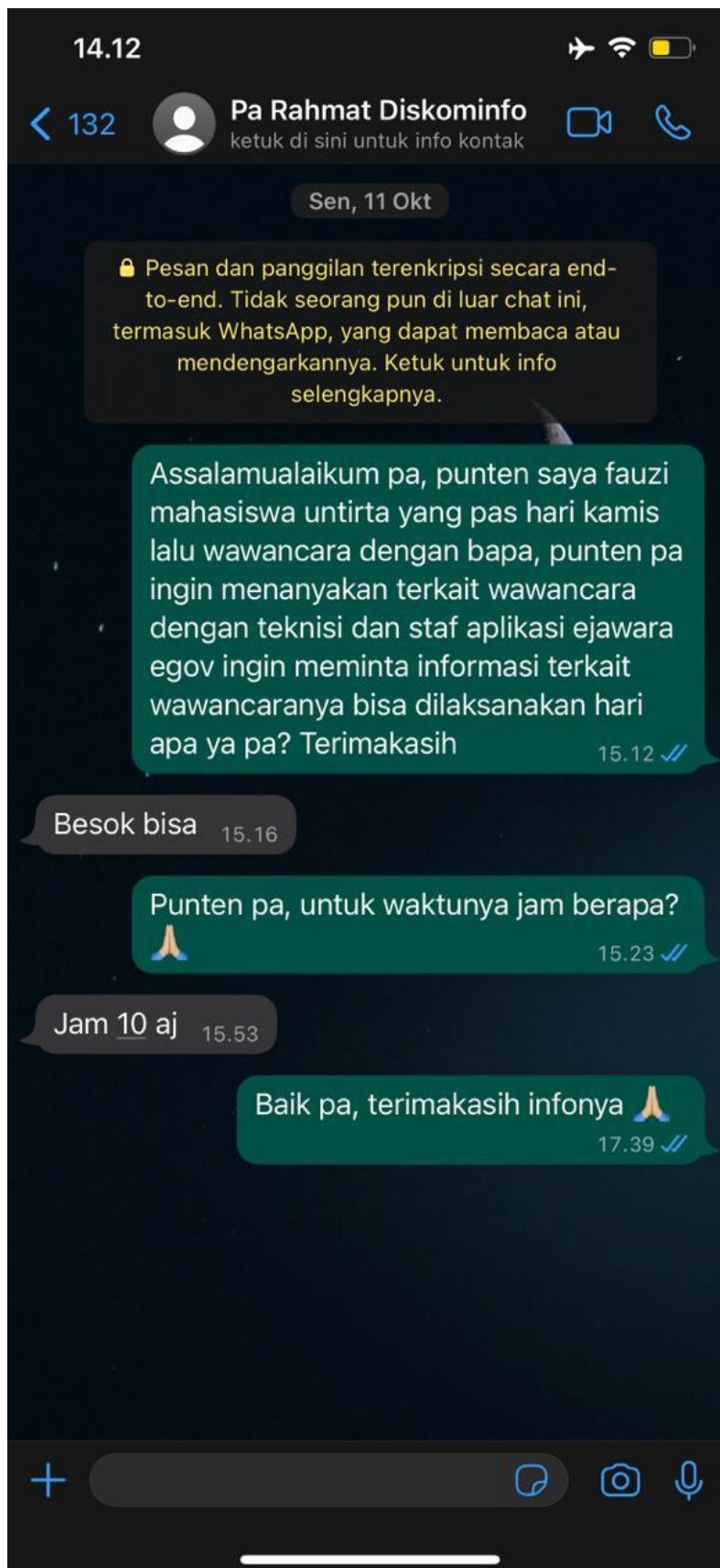
Menyatakan benar bahwa telah dilakukannya wawancara mengenai Efektivitas Aplikasi eBanten Jawa eGov di Provinsi Banten yang dilakukan oleh Mahasiswa bernama:

Nama : Muhamad Nur Fauzi  
NIM : 6661170011  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Politik/Administrasi Publik

Dengan ini saya tidak keberatan apabila nama serta jabatan dicantumkan dalam penelitian ini untuk keabsahan data dalam penelitian ini.

Serang, 12 - 10 - 2021

  
(Septian Widiyanto)  
NIP: 19890917 201903 1 010





Tabel 2: Pedoman Wawancara

No	Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Kode Informan
1.	Kualitas Sistem	13. Kenyamanan akses 14. keluwesan (flexibility) 15. Realisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai 16. Kegunaan dari fungsi-fungsi spesifik 17. Keandalan system 18. Kecepatan akses	7. Apakah ada pembaruan rutin yang dilakukan pada aplikasi eBanten Jawa eGov? 8. Siapakah yang mengembangkan aplikasi eBanten Jawa eGov? 9. Bagaimana realisasi dari rencana pengembangan aplikasi eBanten Jawa eGov? 10. Bagaimana kegunaan Aplikasi Jawa E-gov 11. Apakah aplikasi pernah mengalami gangguan? 12. Bagaimana mengatasi gangguan aplikasi?	I <sub>1</sub> , I <sub>2</sub> , I <sub>4</sub> , 1
2.	Kualitas Informasi	relevansi, kegunaan, keakuratan, keandalan, kelengkapan, dan Ketepatan waktu	7. Bagaimana <i>update</i> informasi yang terdapat dalam aplikasi eBanten Jawa eGov? 8. Bagaimana anda mengetahui Aplikasi eBanten Jawa eGov?	



			<p>9. Apakah layanan yang diberikan di aplikasi sudah lengkap?</p> <p>10. Ada berapa layanan yang ada dalam aplikasi eBanten Jawara eGov?</p> <p>11. Bagaimana proses layanan yang diberikan oleh aplikasi eBanten Jawara eGov? apakah langsung dikelola oleh dinas yang bersangkutan?</p> <p>12. Berapa cepat waktu untuk menanggapi pengguna aplikasi?</p>	<p>I<sub>1</sub>, I<sub>2</sub>, I<sub>3</sub>, I<sub>4-1</sub>, I<sub>4-2</sub>, I<sup>4-3</sup></p>
3.	Kualitas Pelayanan	empati, responsif, kontak, dan Interaktif	<p>8. Bagaimana masyarakat Provinsi Banten dapat mengetahui aplikasi eBanten Jawara eGov?</p> <p>9. Apakah anda mengetahui sosialisasi Aplikasi eBanten Jawara eGov yang dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Banten</p> <p>10. Bagaimana cara mensosialisasikan aplikasi eBanten Jawara eGov?</p>	

			<p>11. Apakah seluruh dinas di Provinsi Banten diwajibkan melakukan sosialisai atau hanya Diskominfo?</p> <p>12. Bagaimana cara masyarakat menghubungi pengembang terkait aplikasi?</p> <p>13. Apa media yang dipakai sebagai sarana promosi?</p> <p>14. Bagaimana mengetahui yang diinginkan masyarakat terhadap aplikasi?</p>	<p>I<sub>1</sub>, I<sub>2</sub>, I<sub>3</sub>, I<sub>4-1</sub>, I<sub>4-2</sub>, I<sup>4-3</sup></p>
4	Minat memakai		<p>7. Berapa banyak pengguna aplikasi eBanten Jawara eGov di Provinsi Banten?</p> <p>8. Apa anda sering menggunakan aplikasi eBanten Jawara eGov?</p> <p>9. Apakah anda menggunakan Aplikasi eBanten Jawara eGov E-Gov?</p>	<p>I<sub>1</sub>, I<sub>2</sub>, I<sub>3</sub>, I<sub>4-1</sub>, I<sub>4-2</sub>, I<sup>4-3</sup></p>

5..	Penggunaan	Sifat penggunaan, pengguna waktu harian, frekuensi penggunaan,	<p>10. Layanan apa yang sering digunakan oleh masyarakat dalam aplikasi eBanten Jawa eGov?</p> <p>11. Apa tujuan dibuatnya aplikasi eBanten Jawa eGov?</p> <p>12. Apakah aplikasi eBanten Jawa eGov telah mencapai tujuan?</p>	
6.	Kepuasan Pemakai	Efisiensi, keefektifan dan kepuasan	<p>7. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi eBanten Jawa eGov?</p> <p>8. Apakah eBanten Jawa eGov mudah diakses?</p> <p>9. Apa layanan yang sering di gunakan anda di aplikasi eBanten Jawa eGov?</p> <p>10. Bagaimana sumber daya manusa yang mengelola eBanten Jawa eGov? apakah sudah cukup?</p> <p>11. Berapa jumlah tenaga kerja di bidang pengembangan aplikasi eBanten Jawa eGov?</p>	<p>I<sub>1</sub>, I<sub>2</sub>, I<sub>3</sub>, I<sub>4-1</sub>, I<sub>4-2</sub>, I<sup>4-3</sup></p>

			12. Bagaimana kecepatan tanggapan pertanyaan melalui layanan aplikasi eBanten Jawara eGov?	
7.	Keuntungan	Produktivitas, Meningkatkan pengetahuan	4. Apa manfaat aplikasi eBanten Jawara eGov? 5. Apakah anda mengetahui apa tujuan diadakannya aplikasi eBanten Jawara eGov? 6. Apa langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia pada pengembangan aplikasi?	I <sub>1</sub> , I <sub>2</sub> , I <sub>3</sub> , I <sub>4-1</sub> , I <sub>4-2</sub> , I <sub>4-3</sub>

Sumber : Peneliti,2021

## Dokumentasi Foto





PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

**INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 3 TAHUN 2003  
TENTANG  
KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL  
PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT**

**PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang : a. bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat;

b. bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-government) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;

c. bahwa untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (good governance) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-government;

d. bahwa dalam pelaksanaannya diperlukan kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan Instruksi Presiden bagi pelaksanaan kebijakan dan strategi pengembangan e-government secara nasional.

Mengingat : 1. Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana telah diubah dengan Perubahan Keempat Undang-Undang Dasar 1945;

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Tahun 2000 - 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 206);

3. Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 2003 tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia;

4. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia;

MENGINSTRUKSIKAN : ...



PRESIDEN

REPUBLIK INDONESIA  
2 -

MENGINSTRUKSIKAN :

Kepada : 1. Menteri;  
2. Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen;  
3. Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara;  
4. Panglima Tentara Nasional Indonesia;  
5. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia;  
6. Jaksa Agung Republik Indonesia;  
7. Gubernur;  
8. Bupati/Walikota.

Untuk :

PERTAMA : Mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan e- Government secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government sebagaimana ter-cantum dalam Lampiran Instruksi Presiden ini.

KEDUA : Merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing dengan berkoordinasi dengan Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.

KETIGA : Melaksanakan rencana tindak sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA yang dikoordinasikan oleh Menteri Negara Komunikasi dan Informasi.

KEEMPAT : Melaksanakan Instruksi Presiden ini sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab dan melaporkan hasil pelaksanaannya secara berkala atau sewaktu-waktu kepada Presiden.

Instruksi Presiden ini mulai berlaku pada tanggal dikeluarkan.

Dikeluarkan di Jakarta  
pada tanggal 9 Juni 2003

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd.

MEGAWATI SOEKARNOPUTRI



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN I

INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 3 TAHUN 2003

TANGGAL 9 JUNI 2003

---

## **KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL**

### **PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT***

#### *Motivasi Kebijakan E-Government*

##### Tuntutan Perubahan

1. Indonesia pada saat ini tengah mengalami perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis transparan serta meletakkan supremasi hukum. Perubahan yang tengah dialami tersebut memberikan peluang bagi penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara, dimana kepentingan rakyat dapat kembali diletakkan pada posisi sentral. Namun setiap perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara selalu disertai oleh berbagai bentuk ketidakpastian. Dengan demikian pemerintah harus mengupayakan kelancaran komunikasi dengan lembaga-lembaga tinggi negara, pemerintah daerah serta mendorong partisipasi masyarakat luas, agar ketidakpastian tersebut tidak mengakibatkan perselisihan paham dan ketegangan yang meluas, serta berpotensi menimbulkan permasalahan baru. Pemerintah juga harus lebih terbuka terhadap derasnya aliran ekspresi aspirasi rakyat dan mampu menanggapi secara cepat dan efektif.
2. Penataan berbagai segi kehidupan berbangsa dan bernegara itu terjadi pada lingkungan kehidupan antar bangsa yang semakin terbuka, dimana nilai-nilai universal di bidang ekonomi dan perdagangan, politik, kemanusiaan, dan kelestarian fungsi lingkungan hidup saling berkaitan secara kompleks. Apa yang dilaksanakan tidak akan lepas dari pengamatan masyarakat internasional. Dalam hal ini pemerintah harus mampu memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat internasional agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat meletakkan bangsa Indonesia pada posisi yang serba salah. Perubahan yang sedang dijalani terjadi pada saat dunia sedang mengalami transformasi menuju era masyarakat informasi. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Kenyataan telah menunjukkan bahwa





PRESIDEN

REPUBLIK INDONESIA

penggunaan media elektronik merupakan faktor yang sangat penting dalam berbagai transaksi internasional, terutama dalam transaksi perdagangan. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang *digital divide*, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan informasi. Oleh karena itu penataan yang tengah kita laksanakan harus pula diarahkan untuk mendorong bangsa Indonesia menuju masyarakat informasi.

#### Pemerintah yang Diharapkan

3. Perubahan-perubahan di atas menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :
  - a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.
  - b. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.
4. Untuk menjawab tantangan tersebut pemerintah pusat dan daerah harus mampu membentuk dimensi baru ke dalam organisasi, sistem manajemen, dan proses kerjanya yang antara lain meliputi :
  - a. Selama ini pemerintah menerapkan sistem dan proses kerja yang dilandaskan pada tatanan birokrasi yang kaku. Sistem dan proses kerja semacam itu tidak mungkin menjawab perubahan yang kompleks dan dinamis, dan perlu ditanggapi secara cepat. Oleh karena itu di masa mendatang pemerintah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat internasional.
  - b. Sistem manajemen pemerintah selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang. Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam dimasa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.
  - c. Pemerintah juga harus melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta, organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*).
  - d. Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.



PRESIDEN

REPUBLIK INDONESIA

5. Dengan demikian pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk itu dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau unit pemerintahan agar proses transformasi menuju *e-government* dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

#### Menuju *E-Government*

##### Tujuan Pengembangan *E-Government*

6. Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :
- (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
  - (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.
7. Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :
- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
  - b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
  - c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.



PRESIDEN

REPUBLIK INDONESIA

- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

#### Kondisi Saat Ini

#### Kesiapan Memanfaatkan Teknologi Informasi

8. Pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut:
  - a. *E-Leadership*; aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara di dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
  - b. Infrastruktur Jaringan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.
  - c. Pengelolaan Informasi; aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi, mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai penyaluran dan distribusinya.
  - d. Lingkungan Bisnis; aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.
  - e. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia, aspek ini berkaitan dengan difusi teknologi informasi didalam kegiatan masyarakat baik perorangan maupun organisasi, serta sejauh mana teknologi informasi disosialisasikan kepada masyarakat melalui proses pendidikan.
9. Berbagai studi banding yang dilakukan oleh organisasi internasional menunjukkan bahwa kesiapan Indonesia masih rendah dan untuk memperbaikinya diperlukan inisiatif dan dorongan yang kuat dari pemerintah.

#### Inisiatif *E-Government* Sampai Saat Ini

10. Pada saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan daerah berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi.  
Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, mayoritas situs pemerintah dan pemerintah daerah otonom berada pada tingkat pertama (persiapan), dan hanya sebagian kecil yang telah mencapai tingkat dua (pematangan). Sedangkan tingkat tiga (pematapan) dan tingkat empat (pemanfaatan) belum tercapai.
11. Observasi secara lebih mendalam menunjukkan bahwa inisiatif tersebut di atas belum



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

menunjukkan arah pembentukan *e-government* yang baik. Beberapa kelemahan yang menonjol adalah :

- a. pelayanan yang diberikan melalui situs pemerintah tersebut, belum ditunjang oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia sangat membatasi penetrasi komputerisasi ke dalam sistem manajemen dan proses kerja pemerintah;
- b. belum mapannya strategi serta tidak memadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan *e-government* pada masing-masing instansi;
- c. Inisiatif-inisiatif tersebut merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri; dengan demikian sejumlah faktor seperti standardisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja pada instansi pemerintah ke dalam pelayanan publik yang terpadu, kurang mendapatkan perhatian.
- d. pendekatan yang dilakukan secara sendiri-sendiri tersebut tidak cukup kuat untuk mengatasi kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet, sehingga jangkauan dari layanan publik yang dikembangkan menjadi terbatas pula.

Strategi Pengembangan *E-Government*

12. Dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis *e-government* perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu :
  - a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
  - b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
  - c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
  - d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
  - e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
  - f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.
13. Strategi 1 - Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas. Masyarakat mengharapkan layanan publik yang terintegrasi tidak tersekat-sekat oleh batasan organisasi dan kewenangan birokrasi. Dunia usaha memerlukan informasi dan dukungan interaktif dari pemerintah untuk dapat menjawab perubahan pasar dan tantangan



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

persaingan global secara cepat. Kelancaran arus informasi untuk menunjang hubungan dengan lembaga-lembaga negara, serta untuk menstimulasi partisipasi masyarakat merupakan faktor penting dalam pembentukan kebijakan negara yang baik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus transparan, terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas melalui jaringan komunikasi dan informasi. Strategi ini mencakup sejumlah sasaran sebagai berikut :

- a. Perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi dan informasi ke seluruh wilayah negara pada tingkat harga yang dapat terjangkau oleh masyarakat, dengan sejauh mungkin melibatkan partisipasi dunia usaha.
  - b. Pembentukan portal-portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah terkait, sehingga masyarakat pengguna tidak merasakan sekat-sekat organisasi dan kewenangan di lingkungan pemerintah, sasaran ini akan diperkuat dengan kebijakan tentang kewajiban instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom untuk menyediakan informasi dan pelayanan publik secara *on-line*.
  - c. Pembentukan jaringan organisasi pendukung (*back-office*) yang menjembatani portal-portal informasi dan pelayanan publik tersebut di atas dengan situs dan sistem pengolahan dan pengelolaan informasi yang terkait pada sistem manajemen dan proses kerja di instansi yang berkepentingan. Sasaran ini mencakup pengembangan kebijakan pemanfaatan dan pertukaran informasi antar instansi pemerintah pusat dan daerah.
  - d. Pembakuan sistem manajemen dokumen elektronik, standardisasi, dan sistem pengamanan informasi untuk menjamin kelancaran dan keandalan transaksi informasi antar organisasi diatas.
14. Strategi 2 - Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
- Pencapaian Strategi-1 harus ditunjang dengan penataan sistem manajemen dan proses kerja di semua instansi pemerintah pusat dan daerah. Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah harus dirancang agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat. Penataan itu harus meliputi sejumlah sasaran yang masing-masing atau secara holistik membentuk konteks bagi pembentukan pemerintahan yang baik, antara lain meliputi :
- a. Fokus kepada kebutuhan masyarakat, kewibawaan pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dan dialog publik dalam pembentukan kebijakan negara.
  - b. Manajemen perubahan, pengembangan pemerintahan yang baik hanya dapat dicapai apabila didukung oleh komitmen yang kuat dari seluruh tingkatan manajemen untuk



PRESIDEN

REPUBLIK INDONESIA

melakukan perubahan-perubahan sistem manajemen dan proses kerja secara kontinyu, agar pemerintah dapat menghadapi perubahan pola kehidupan masyarakat yang semakin dinamis dan pola hubungan internasional yang semakin kompleks. Organisasi pemerintah harus ber-evolusi menuju organisasi jaringan, dimana setiap unsur instansi pemerintah berfungsi sebagai simpul dalam jaringan desentralisasi kewenangan dengan lini pengambilan keputusan yang sependek mungkin dan tolok ukur akuntabilitas yang jelas.

- c. Penguatan *e-leadership*, penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom perlu ditunjang oleh penguatan kerangka kebijakan yang fokus dan konsisten untuk mendorong pemanfaatan teknologi informasi, agar simpul-simpul jaringan organisasi di atas dapat berinteraksi secara erat, transparan, dan membentuk rentang kendali yang efektif.
- d. Rasionalisasi peraturan dan prosedur operasi, termasuk semua tahapan perubahan, perlu diperkuat dengan landasan peraturan dan prosedur operasi yang berorientasi pada organisasi jaringan, rasional, terbuka, serta mendorong pembentukan kemitraan dengan sektor swasta.

15. Strategi 3 - Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

Pelaksanaan setiap strategi memerlukan kemampuan dalam melaksanakan transaksi, pengolahan, dan pengelolaan berbagai bentuk dokumen dan informasi elektronik dalam volume yang besar, sesuai dengan tingkatannya.

Kemajuan teknologi informasi dan perkembangan jaringan komunikasi dan informasi memberikan peluang yang luas bagi instansi pemerintah untuk memenuhi keperluan tersebut. Agar pemanfaatan teknologi informasi di setiap instansi dapat membentuk jaringan kerja yang optimal, maka melalui strategi ini sejumlah sasaran yang perlu diupayakan pencapaiannya, adalah sebagai berikut :

- a. Standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar portal pemerintah.
- b. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik (*electronic document management system*) serta standardisasi meta-data yang memungkinkan pemakai menelusuri informasi tanpa harus memahami struktur informasi pemerintah.
- c. Perumusan kebijakan tentang pengamanan informasi serta pembakuan sistem otentikasi dan *public key infrastructure* untuk menjamin keamanan informasi dalam penyelenggaraan transaksi dengan pihak-pihak lain, terutama yang berkaitan dengan kerahasiaan informasi dan transaksi finansial.
- d. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e-billing*, *e-procurement*, *e-reporting* yang dapat



PRESIDEN

REPUBLIK INDONESIA

dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah untuk menjamin keandalan, kerahasiaan, keamanan dan interoperabilitas transaksi informasi dan pelayanan publik.

- e. Pengembangan jaringan intra pemerintah untuk mendukung keandalan dan kerahasiaan transaksi informasi antar instansi pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

16. Strategi 4 – Meningkatkan Peran Serta Dunia Usaha dan Mengembangkan Industri Telekomunikasi dan Teknologi Informasi.

Pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya ditangani oleh pemerintah. Partisipasi dunia usaha dapat mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-government*. Beberapa kemungkinan partisipasi dunia usaha sebagai berikut perlu dioptimalkan :

- a. Dalam mengembangkan komputerisasi, sistem manajemen, proses kerja, serta pengembangan situs dan pembakuan standard, pemerintah harus mendayagunakan keahlian dan spesialisasi yang telah berkembang di sektor swasta.
- b. Walaupun pelayanan dasar bagi masyarakat luas harus dipenuhi oleh pemerintah, namun partisipasi dunia usaha untuk meningkatkan nilai informasi dan jasa pemerintahan bagi keperluan-keperluan tertentu harus dimungkinkan.
- c. Peran dunia usaha untuk mengembangkan jaringan komunikasi dan informasi di seluruh wilayah negara merupakan faktor yang penting. Demikian pula partisipasi usaha kecil menengah untuk menyediakan akses serta meningkatkan kualitas dan lingkup layanan warung internet perlu didorong untuk memperluas jangkauan pelayanan publik. Semua instansi terkait harus memberikan dukungan dan insentif, serta meninjau kembali dan memperbaiki berbagai peraturan dan ketentuan pemerintah yang menghambat partisipasi dunia usaha dalam memperluas jaringan dan akses komunikasi dan informasi.

Di samping itu, perkembangan *e-government* akan membentuk pasar yang cukup besar bagi perkembangan industri teknologi informasi dan telekomunikasi. Dengan demikian pemerintah harus memanfaatkan perkembangan *e-government* untuk menumbuhkan industri dalam negeri di bidang ini. Oleh karena perkembangan industri di bidang ini sangat dipengaruhi oleh tarikan pasar dan dorongan kemajuan teknologi, maka dukungan bagi industri tersebut harus mencakup penyediaan akses pasar pemerintah seluas-luasnya, dukungan penelitian dan pengembangan, serta penyediaan insentif untuk mengatasi berbagai bentuk kesenjangan dan tingkat risiko yang berlebihan yang menghambat investasi dunia usaha dibidang ini dalam mengembangkan kemampuan teknologi.



PRESIDEN

REPUBLIK INDONESIA

17. Strategi 5 - Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia (SDM), baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.

Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *e-government* merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan melaksanakan dan pengembangan *e-government*.

Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas SDM dan penataan dalam pendaftarannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi *e-government*.

Upaya pengembangan SDM yang perlu dilakukan untuk mendukung *e-government* adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendaftarannya teknologi informasi dan komunikasi (*e-literacy*), baik di kalangan pemerintah dan pemerintah daerah otonom maupun di kalangan masyarakat dalam rangka mengembangkan budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi (*information society*).
- b. Pemanfaatan sumberdaya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah/masyarakat.
- c. Pengembangan pedoman penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi lembaga pemerintah agar hasil pendidikan dan pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengembangan dan pelaksanaan *e-government*.
- d. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi aparat pelaksana yang menangani kegiatan bidang informasi dan komunikasi dan aparat yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik, maupun pimpinan unit/lembaga, serta fasilitasi pendidikan dan pelatihan bagi calon pendidik dan pelatih maupun tenaga potensial di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang diharapkan dapat mentransfer pengetahuan/keterampilan yang dimiliki kepada masyarakat di lingkungannya.
- e. Peningkatan kapasitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jarak jauh (*distance learning*) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal untuk pemerataan atau mengurangi kesenjangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi antar daerah.
- f. Perubahan pola pikir, sikap dan budaya kerja aparat pemerintah yang mendukung pelaksanaan *e-government* melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program *e-government*, serta contoh keberhasilan (*best practice*) pelaksanaan *e-government*.





PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

g. Peningkatan motivasi melalui pemberian penghargaan/apresiasi kepada seluruh SDM bidang informasi dan komunikasi di pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat yang secara aktif mengembangkan inovasi menjadi karya yang bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan e-government.

18. Strategi 6 - Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian, oleh karena itu pengembangan *e-government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan dan sasaran yang terukur, sehingga dapat difahami dan diikuti oleh semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

- Tingkat 1 - **Persiapan** yang meliputi :
  - Pembuatan situs informasi disetiap lembaga;
  - Penyiapan SDM;
  - Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, Warnet, *SME-Center*, dll;
  - Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- Tingkat 2 - **Pematangan** yang meliputi :
  - Pembuatan situs informasi publik interaktif;
  - Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
- Tingkat 3 - **Pemantapan** yang meliputi :
  - Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
  - Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- Tingkat 4 - **Pemanfaatan** yang meliputi :
  - Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Situs pemerintah pusat dan daerah harus secara bertahap ditingkatkan menuju ke tingkat - 4. Perlu dipertimbangkan bahwa semakin tinggi tingkatan situs tersebut, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk menaikkan tingkatan situs tanpa dukungan yang memadai, akan mengalami



PRESIDEN

REPUBLIK INDONESIA

kegagalan yang tidak hanya menimbulkan pemborosan namun juga menghilangkan kepercayaan masyarakat. Untuk menghindari hal tersebut, perlu dibakukan sejumlah pengaturan sebagai berikut :

- a. Standar kualitas dan kelayakan situs pemerintah bagi setiap tingkatan perkembangan di atas.
- b. Peraturan tentang kelembagaan dan kewenangan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan transaksi informasi yang dimiliki pemerintah. Pengaturan ini harus mencakup batasan tentang hak masyarakat atas informasi, kerahasiaan dan keamanan informasi pemerintah (*information security*), serta perlindungan informasi yang berkaitan dengan masyarakat (*privacy*).
- c. Persyaratan sistem manajemen dan proses kerja, serta sumber daya manusia yang diperlukan agar situs pemerintah dapat berfungsi secara optimal dan mampu berkembang ke tingkat yang lebih tinggi.

Dengan demikian strategi ini harus dilaksanakan sejalan dengan pelaksanaan Strategi-2.

#### Langkah Pelaksanaan

19. Pengembangan *e-government* harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja. Pendekatan ini diperlukan untuk mensinergikan dua kepentingan, yakni (1) kepentingan pendayagunaan pemahaman dan pengalaman masing-masing instansi tentang pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, dan (2) kepentingan untuk penataan sistem manajemen dan proses kerja yang terpadu.
20. Setiap instansi pemerintah pusat dan daerah harus menyusun Rencana Strategis Pengembangan *e-government* di lingkungannya masing-masing. Rencana Strategis itu dengan jelas menjabarkan lingkup dan sasaran pengembangan *e-government* yang ingin dicapai; kondisi yang dimiliki pada saat ini; strategi dan tahapan pencapaian sasaran yang ditentukan; kebutuhan dan rencana pengembangan sumber daya manusia; serta rencana investasi yang diperlukan. Untuk menghindari pemborosan anggaran pemerintah, penyusunan rencana investasi harus disertai dengan analisis kelayakan investasi terhadap manfaat sosial-ekonomi yang dihasilkan.
21. Untuk menjamin transparansi pelayanan publik serta keterpaduan dan interoperabilitas jaringan sistem pengelolaan serta pengolahan dokumen dan informasi elektronik yang mendukungnya, maka perencanaan dan pengembangan situs pelayanan publik pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur *e-government* seperti diuraikan pada Lampiran II.
22. Kementerian yang bertanggung jawab dibidang komunikasi dan informasi; berkewajiban untuk mengkoordinasikan penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standardisasi,



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

dan panduan yang diperlukan untuk melandasi perencanaan dan pelaksanaan pengembangan e-government. Beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian khusus adalah:

- a. Kebijakan tentang pengembangan tata pemerintahan yang baik dengan berlandaskan manajemen modern.
  - b. Kebijakan tentang pemanfaatan, kerahasiaan, dan keamanan informasi pemerintah dan perlindungan informasi publik
  - c. Kebijakan tentang kelembagaan dan otorisasi pemanfaatan dan pertukaran informasi pemerintah secara *on-line*.
  - d. Kebijakan tentang peran serta sektor swasta dalam penyelenggaraan *e-government*.
  - e. Kebijakan tentang pendidikan *e-government*.
  - f. Ketentuan tentang standar kelayakan dan interoperabilitas situs informasi dan pelayanan publik
  - g. Panduan tentang sistem manajemen informasi dan dokumen elektronik
  - h. Panduan tentang aplikasi, mutu, dan jangkauan pelayanan masyarakat
  - i. Panduan tentang perencanaan, pengembangan, dan pelaporan proyek *e-government*.
  - j. Standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antar situs pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah.
  - k. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen informasi dan dokumen elektronik, termasuk pengembangan dan pengelolaan meta-data yang berkaitan dengan informasi dan dokumen elektronik tersebut. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk pengamanan informasi serta pengembangan sistem otentikasi dan *public key infrastructure*.
  - l. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e-billing*, *e-procurement*, *e-reporting+* yang dapat dimanfaatkan oleh setiap situs pemerintah.
  - m. Pengembangan dan pengelolaan jaringan intra pemerintah yang andal dan aman.
- Kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standardisasi, dan panduan tersebut membentuk kerangka pelaksanaan kebijakan *e-government* yang terpadu dan konsisten, seperti diuraikan pada Lampiran III. Menteri Komunikasi dan Informasi juga berkewajiban untuk mengkoordinasi-kon pelaksanaan pengembangan *e-government* serta melaporkan kemajuan dan permasalahan-permasalahannya.

23. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara berkewajiban untuk memfasilitasi perencanaan dan perubahan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah pusat dan daerah dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Perencanaan perubahan sistem manajemen dan prosedur kerja tersebut harus dilandaskan pada konsep manajemen modern dan menuju pada sistem manajemen organisasi jaringan yang memungkinkan distribusi serta interoperabilitas kewenangan dan kewajiban secara



PRESIDEN

REPUBLIK INDONESIA

optimal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta terbentuknya lini pengambilan keputusan yang lebih pendek dan pengelolaan rentang kendali yang lebih luas.

- b. Perencanaan perubahan sistem manajemen dan proses kerja harus berorientasi pada pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
  - c. Di dalam perumusan peraturan yang berkaitan dengan perubahan sistem manajemen dan proses kerja, semua instansi pemerintah harus dilibatkan dan diminta memberikan konsep perubahan sistem manajemen dan prosedur kerja di lingkungannya masing-masing. Rumusan peraturan pemerintah dan ketentuan pelaksanaannya harus merupakan kesepakatan antar instansi.
  - d. Pandangan dan saran dari dunia usaha yang telah terbukti berhasil menerapkan sistem manajemen moderen perlu diusahakan.
24. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang perhubungan berkewajiban untuk mendorong partisipasi dunia usaha dalam pengembangan jaringan komunikasi dan informasi di seluruh wilayah negara. Untuk keperluan itu peraturan dan ketentuan pemerintah yang menghambat perlu segera diperbaiki sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kementerian yang bertanggung jawab dibidang perhubungan juga harus merumuskan kebijakan dan merencanakan pengembangan *community tele-center* di wilayah-wilayah yang pangsa pasarnya belum cukup ekonomis bagi investasi dunia usaha, sebagai bagian dari pelaksanaan *Universal Service Obligation*.
25. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang riset dan teknologi berkewajiban untuk mengkoordinasikan kemampuan teknologi yang ada di lembaga penelitian dan pengembangan dan perguruan tinggi untuk menyediakan dukungan teknologi bagi keperluan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan *e-government* serta pengembangan industri teknologi informasi dan telekomunikasi .
26. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang perencanaan pembangunan nasional dan di bidang keuangan berkewajiban untuk menganalisis kelayakan pembiayaan rencana strategis *e-government* dari masing-masing instansi pemerintah, serta memfasilitasi dan mengintegrasikan rencana tersebut ke dalam rencana pengembangan *e-government* secara menyeluruh. Beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian khusus adalah:
- a. Arah dan sasaran penggunaan anggaran pemerintah untuk menstimulasi pencapaian tujuan strategis *e-government*.
  - b. Prinsip-prinsip dan kriteria pembiayaan yang harus diterapkan agar pelaksanaan strategi pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan baik.
  - c. Kerangka alokasi anggaran pemerintah untuk pengembangan *e-government*.
  - d. Ketentuan dan persyaratan pembiayaan proyek *e-government*.



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

Keterkaitan aspek-aspek tersebut membentuk kerangka kebijakan anggaran pengembangan *e-government* seperti diuraikan pada Lampiran IV.

27. Kementerian yang bertanggung jawab di bidang pemerintahan dalam negeri berkewajiban untuk memfasilitasi koordinasi antar pemerintah dan pemerintah daerah otonom.
28. Pelaksanaan tanggung jawab tersebut di atas harus berorientasi pada beberapa prinsip sebagai berikut :
  - a. Untuk meningkatkan kemampuan menghadapi semua bentuk perubahan yang tengah kita alami atau yang mengelilingi kehidupan bangsa, pemerintah pusat Menteri Komunikasi dan Informasi juga berkewajiban untuk mengkoordinasi-kon pelaksanaan pengembangan *e-government* serta melaporkan kemajuan dan permasalahan-permasalahannya dan daerah harus dapat berfungsi secara efektif sesuai dengan kewenangannya masing-masing dalam suatu jaringan interaksi yang responsif, andal dan terpercaya.
  - b. Dengan demikian semua instansi harus dilibatkan di dalam penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standardisasi, panduan yang diperlukan, sesuai dengan kewenangan dan kompetensi yang dimiliki.
  - c. Pelaksanaan kegiatan di atas merupakan titik tolak untuk melonggarkan sekat-sekat birokrasi yang merupakan persyaratan mutlak bagi pembentukan tata pamong yang baik.
  - d. Pengikutsertaan dunia usaha yang memiliki kemampuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi perkembangan *e-government* dapat mempercepat pencapaian tujuan strategis pengembangan *e-government*.



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN II

INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 3 TAHUN 2003

TANGGAL 9 JUNI 2003

---

KERANGKA ARSITEKTUR *E-GOVERNMENT*

Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan *e-government* pada setiap instansi harus berorientasi pada kerangka arsitektur di bawah ini.

Kerangka arsitektur itu terdiri dari empat lapis struktur, yakni:

- Akses --- yaitu jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lain yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk mengakses portal pelayanan publik.
- Portal Pelayanan Publik --- yaitu situs-situs internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.
- Organisasi Pengelolaan & Pengolahan Informasi --- yaitu organisasi pendukung (*back-office*) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.

Infrastruktur dan aplikasi dasar --- yaitu semua prasarana baik berbentuk perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi. baik antar *back-office*, antar Portal Pelayanan Publik dengan *back-office*, maupun antara Portal Pelayanan Publik dengan jaringan internet, secara andal, aman, dan terpercaya.

Struktur tersebut ditunjang oleh 4 (empat) pilar, yakni penataan sistem manajemen dan proses kerja, pemahaman tentang kebutuhan publik, penguatan kerangka kebijakan, dan pemaparan peraturan dan perundang-undangan.

LAMPIRAN III

INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK  
INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003

TANGGAL 9 JUNI 2003

---

KERANGKA PELAKSANAAN KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL  
PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT*

Agar pelaksanaan kebijakan pengembangan e-government dapat dilaksanakan secara sistematis dan terpadu, penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standarisasi, dan panduan yang diperlukan harus konsisten dan saling mendukung. Oleh karena itu perumusannya perlu mengacu pada kerangka yang utuh, serta diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pembentukan pelayanan publik dan penguatan jaringan pengelolaan dan pengolahan informasi yang andal dan terpercaya. Seperti digambarkan di bawah ini, kerangka tersebut mengkaitkan semua kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standarisasi, dan panduan sehingga terbentuk landasan untuk mendorong pembentukan pemerintahan yang baik.

LAMPIRAN IV

INSTRUKSI PRESIDEN REPUBLIK  
INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2003

TANGGAL 9 JUNI 2003

---

KERANGKA KEBIJAKAN ANGGARAN PENGEMBANGAN E-  
GOVERNMENT

Pengembangan *e-government* memiliki lingkup kegiatan yang luas dan memerlukan investasi dan pembiayaan yang besar. Sementara itu ketersediaan anggaran pemerintah sangat terbatas dan masih harus dipergunakan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang harus segera diselesaikan. Oleh karena itu pengalokasian anggaran untuk

pengembangan e-government harus dilakukan secara hati-hati dan bertanggung jawab agar anggaran yang terbatas itu dapat dimanfaatkan secara efisien dan dapat menghasilkan daya ungkit yang kuat bagi pembentukan tata-pamong yang baik. Dengan demikian diperlukan siklus perencanaan, pengalokasian, pemanfaatan, dan pengevaluasian anggaran pengembangan e-government yang baik, sehingga pelaksanaan strategi untuk pencapaian tujuan strategis e-government dapat berjalan secara efektif.

Kesenjangan yang lebar antara besarnya kebutuhan anggaran dengan keterbatasan anggaran yang dapat disediakan akan menimbulkan pengalokasian anggaran yang buruk apabila arah dan prioritas penggunaan anggaran tidak terdefinisi dengan baik, proses pengalokasian anggaran tidak sistematis, dan praktek penganggaran yang tidak transparan karena lemahnya persyaratan kelayakan pembiayaan. Untuk menghindarkan pemborosan anggaran yang merupakan uang pembayar pajak, perlu dikembangkan kerangka perencanaan dan pengalokasian anggaran seperti tampak pada diagram di bawah.





**KEPUTUSAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

NOMOR : 63/KEP/M.PAN/7/2003

**TENTANG**

**PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA,**

- Menimbang
- a. bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah perlu disusun suatu pedoman;
  - b. bahwa pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, perlu disesuaikan dengan perkembangan yang ada, sehingga perlu disempurnakan;
  - c. bahwa untuk maksud tersebut sebagaimana pada butir a dan b, dipandang perlu mengatur kembali dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

Mengingat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, TLN Nomor 3821);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, TLN Nomor 3839);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom;
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 228/M Tahun 2000;
5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Menteri Negara;
6. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 95/KEP/M.PAN/11/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

**KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN  
APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN UMUM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.**

- PERTAMA Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini merupakan acuan bagi Instansi Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- KEDUA Dengan berlakunya Keputusan Menteri ini, maka Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, dinyatakan tidak berlaku.
- KETIGA Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 10 Juli 2003

Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara  
  
Feisal Tamin



LAMPIRAN KEPUTUSAN

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA**

Nomor : 63 /KEP/M.PAN/7/2003

Tanggal : 10 Juli 2003

**PEDOMAN UMUM  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**Pendahuluan**

**A. Latar Belakang**

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN.

Perwujudan nyata dari sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan

memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi *on-line*, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Oleh karena itu untuk mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap peningkatan kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Ketetapan MPR RI dimaksud, maka perlu disusun landasan yang bersifat umum dalam suatu bentuk pedoman bagi Instansi Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **B. Maksud dan Tujuan**

1. Maksud pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
2. Tujuan pedoman umum ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

## C **Pengertian Umum**

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
4. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
7. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara

pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

## **II. Hakekat Pelayanan Publik**

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

## **III. Asas Pelayanan Publik**

### **A. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

### **B. Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **C. Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

### **D. Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

**E. Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

**F. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

**IV. Kelompok Pelayanan Publik**

- A. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- B. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- C. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

**V. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya,



pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik:

#### **A. Prinsip Pelayanan Publik**

##### **1. Kesederhanaan**

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

##### **2. Kejelasan**

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

##### **3. Kepastian Waktu**

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

##### **4. Akurasi**

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

##### **5. Keamanan**

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

##### **6. Tanggung jawab**

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan

pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. **Kelengkapan sarana dan prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. **Kemudahan Akses**

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. **Kenyamanan**

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

**B. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. **Prosedur pelayanan**

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

2. **Waktu penyelesaian**

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

3. **Biaya pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. **Produk pelayanan**

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

5. **Sarana dan prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

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

C. **Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

1. **Fungsional**

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

## 2. **Terpusat**

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

## 3. **Terpadu**

### a. **Terpadu Satu Atap**

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

### b. **Terpadu Satu Pintu**

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

## 4. **Gugus Tugas**

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

#### **D. Biaya Pelayanan Publik**

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
2. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian;
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **E. Pelayanan Bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita**

Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

#### **F. Pelayanan Khusus**

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, seperti ruang perawatan VIP di rumah sakit, dan gerbong eksekutif pada kereta api.

#### **G. Biro Jasa Pelayanan**

Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri

oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai contoh, biro jasa perjalanan angkutan udara laut, dan darat.

#### 4. **Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

#### **Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui :

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan

masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **J. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa**

### **1. Pengaduan**

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/ kotak pengaduan. Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Prioritas penyelesaian pengaduan;
- b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
- c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
- d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
- f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
- g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
- h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan.

### **2. Sengketa**

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

#### **K. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan instansinya masing-masing. Kegiatan evaluasi ini dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **VI. Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan.

A. Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat:

##### **1. Landasan Hukum Pelayanan Publik**

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

##### **2. Maksud dan Tujuan Pelayanan Publik**

Hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan.



**3. Sistem dan Prosedur Pelayanan Publik**

Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat :

- a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
- b. Tata cara penanganan pelayanan;
- c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
- d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.

**4. Persyaratan Pelayanan Publik**

Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi oleh masyarakat penerima pelayanan.

**5. Biaya Pelayanan Publik**

Besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik.

**6. Waktu Penyelesaian**

Jangka waktu penyelesaian pelayanan publik.

**7. Hak dan Kewajiban**

Hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan publik.

**8. Pejabat Penerima Pengaduan Pelayanan Publik.**

Penunjukan pejabat yang menangani pengaduan pelayanan publik.

- B. Pimpinan Instansi Pemerintah pusat dan daerah menetapkan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya masing-masing.

## VII. Lain-Lain

- A. Dalam menyusun petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik dapat berkonsultasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- B. Masukan, saran dan penyempurnaan terhadap pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, disampaikan kepada Sekretaris Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara



Feisal Tamin



PERPUSTAKAAN  
SET. MENPAN





## MUHAMAD NUR FAUZI

Mahasiswa

### PROFIL PRIBADI

Saya adalah Mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik tahun 2017.

### DETAIL KONTAK

Ponsel : 0895612451577

Email : nurfauzi0011@gmail.com

Alamat: Jalan Jendral Sudirman Rt.04 Rw.02  
Kp. Papanggo Pintu

### BIODATA

Tempat Tanggal Lahir:

Lebak 11 07-1999

Tinggi badan 170cm

Alamat : Jalan Jendral Sudirman Rt.04 Rw.02

Kp. Papanggo Pintu

### RIWAYAT AKADEMIK

SDN 2 Rangkasbitung 2005-2011

SMPN 2 Rangkasbitung 2011-2014

SMAN 1 Rangkasbitung Tahun 2014-2017

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa 2017

### PENGALAMAN ORGANISASI

-English Debating Club (SMAN 1 Rangkasbitung)

-Radio Kampus Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (Tirta fm 2018-2020)

### KOMPETENSI INTI

-Mengelola data

Microsoft Office

Microsoft Excel

Mendeley

IBM SPSS

-Desain (Photoshop)

-Edit Video (Vegas Pro)

### SERTIFIKAT

-Webinar "Berbisnis di masa Pandemi Bagi Milenial (Oleh UKM Politeknik STIA LAN Makasar

- Webinar TAX CAFE "Menakar eksistensi ekonomi di masa pandemi" oleh PKN STAN

-Mendley Troubleshooting oleh Relawan Jurnal

Indonesia