

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah merupakan salah satu hal yang penting karena masyarakat selalu menggunakan layanan-layanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan. Jika pelayanan publik membaik tentunya akan mendapatkan dampak baik contohnya adalah dapat memperkecil biaya birokrasi, memperbaiki kesejahteraan warga pengguna, dan efisiensi mekanisme pasar (Dwiyanto, 2021). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang demikian pesat telah masuk ke berbagai sektor kehidupan baik itu pendidikan, bisnis, hingga bidang Pemerintahan. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi ini pada bidang Pemerintahan dalam rangka memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang berkualitas sehingga masyarakat dapat mendapat manfaat serta kegunaannya dengan sebaik mungkin. Oleh karena itu, dewasa ini pemanfaatan teknologi informasi harus dimaksimalkan dengan baik guna memberikan benefit terkait dengan dunia e-Government.

Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwasanya dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional dan ayat (4) dijelaskan bahwa penyelenggara memiliki kewajiban guna mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non-elektronik, sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa dengan dilaksanakannya *E-Government* akan mempermudah penyelenggaraan pelayanan public serta menjadikannya lebih efisien. (ombudsman.go.id)

Di Indonesia sendiri penerapan *e-Government* diatur dalam Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan Kebijakan dan Strategi Nasional *e-Government*. *E-Government* berkembang sejalan dengan perubahan Muhammad Yohan Surya Yudha, 2022

Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik

Studi Kasus: Pembuatan E-KTP Di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[ [www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.ac.id](http://www.repository.ac.id) ]

pola hidup berbangsa serta bernegara dengan adanya sistem pemerintahan yang otoriter dan sentralistik menuju sistem pemerintahan yang demokrasi. (Darmawan Napitupulu, 2;2017). Dengan kata lain semenjak dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut seluruh Lembaga Pemerintah dari tingkat pusat hingga daerah, provinsi hingga kota dan kabupaten harus mengimplementasikan kebijakan yang digaungkan oleh Pemerintah Pusat tentang *E Government*.

Dalam Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 menjelaskan secara rinci mulai dari tuntutan perubahan sampai dengan langkah pelaksanaan. Pada Instruksi Presiden RI No 3 Tahun 2003 dijelaskan bahwa dalam pengembangan *e-government* ini memiliki 4 tahapan yaitu, untuk yang pertama tahapan persiapan, yang kedua pematangan, yang ketiga pemantapan, dan yang keempat pemanfaatan. Dijelaskan juga dalam Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 pada saat instruksi ini diterbitkan bahwa Indonesia dalam menerapkan *e-government* ini sebagian besar masih dalam tahapan persiapan yang dimana tahapan tersebut merupakan tahapan pertama dan sebagian kecil dalam tahapan pematangan atau tahapan kedua, dan untuk itu Indonesia belum ada yang menyentuh tahapan tiga dan empat.

Dalam Instruksi presiden tersebut, dapat diketahui bahwa pemerintah memiliki *concern* tersendiri dalam menyelenggarakan pemerintahan yang berbasis dengan teknologi informasi guna mengoptimalkan layanan kepada masyarakat.

Perkembangan *e-government* di Indonesia tidak selalu berjalan dengan mulus dan menghadapi berbagai macam rintangan seperti sarana dan pra sarana, sumber daya manusia yang belum sepenuhnya profesional dalam segi kualitas, serta fasilitas penunjang seperti ruang tunggu yang belum memadai. Hal ini disebabkan karena kondisi ekonomi, sosial, budaya, geografi, serta politik. Sebagai contoh, bila suatu institusi pemerintahan akan mengimplementasikan *e-government* dalam kebijakan mereka, selalu akan ada hambatan terkait dengan kondisi-kondisi seperti budaya yang tidak sesuai dengan karakteristik budaya setempat, atau masyarakat yang menjadi sasaran dari kebijakan yang tidak terbiasa dengan teknologi yang diterapkan. Inilah yang menjadi hambatan. Kondisi yang menjadi penghambat

lainnya adalah dari faktor sosial dan teknologi yang dimana masih terjadi kesenjangan digital. Kesenjangan digital ini bentuknya yaitu dimana masih banyak orang yang susah bahkan tidak memiliki akses internet sehingga mereka yang tidak mempunyai akses internet tidak bisa mendapatkan manfaat apapun dari pengimplementasian *e-government* ini. Daerah-daerah terpencil dan sulit dijangkau merupakan contoh nyata bagi masyarakat yang tidak memiliki akses internet karena daerah tersebut sulitnya untuk melakukan pembangunan sarana dan prasarana teknologi.

*E-Government* dalam prosesnya yang berlangsung menunjukkan bahwa penerapannya belum berjalan dengan maksimal serta di sisi lainnya biaya yang dikeluarkan oleh pihak Pemerintah juga terbilang tinggi. (Sosiawan, 2008:4). Berdasarkan peristiwa yang telah terjadi pada pengimplementasian *e-government* ini masih banyak kendala dan masih banyak celah untuk adanya korupsi. Contoh kasus korupsi yang terjadi pada penyelenggaraan kebijakan e-KTP yang terungkap pada tahun 2017 dengan Setya Novanto sebagai tersangka utama. Diperkirakan sebanyak Rp5,9 triliun dikorupsi dalam proyek pengadaan e-KTP (Nurita & Rina, 2017). Dikutip dari Detik.com, Satuan Tuas Saber Pungli juga menemukan bahwa implementasi *E-Government* di Jakarta masih rawan pungli. Hal ini ditemukan di Mal Pelayanan Publik yang berlokasi di Kuningan, Jakarta Selatan (Ramadhan, 2021). Tantangan selanjutnya adalah lambatnya pelayanan publik berbasis *e-government* contohnya pendaftaran vaksinasi yang cenderung lama penanganannya (BBC, 2021).

Salah satu implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik di Indonesia adalah digunakannya untuk program e-KTP, atau dikenal dengan KTP elektronik yang memanfaatkan teknologi dalam bidang informasi yang sekarang ini sedang diterapkan oleh Pemerintah untuk pelayanan kepada masyarakat. e-KTP adalah salah satu metode yang akan diadopsi oleh Pemerintah dengan membentuk *big data* untuk kependudukan secara nasional dengan menggunakan teknologi yang diterapkan yang ada di dalamnya untuk memberikan identitas kepada masyarakat,

sehingga setiap pemilik E-KTP dapat terkoneksi dengan *database* nasional sehingga setiap penduduk hanya membutuhkan 1 KTP untuk seumur hidupnya.

Dilansir dari situs resmi Disdukcapil (2013), E-KTP diproyeksikan dapat mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu. Data kependudukan yang akurat dapat pula diwujudkan melalui program E-KTP ini, sehingga data penduduk wajib KTP yang identik dengan data potensial pemilih pada Pemilihan Umum (Pemilu) yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi. (Bontangkota, 2013) Hal ini akan memberikan ruang partisipasi warga terhadap pemilu meningkat. Sebab pemerintah telah berupaya untuk menekan angka kecurangan yang mungkin akan terjadi. Disamping itu, E-KTP juga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap hasil pemilu juga meningkat karena tidak ada lagi manipulasi jumlah pemilih dengan adanya E-KTP. Ruang gerak pelaku kriminal termasuk teroris pun akan menjadi terbatas dengan digulirkannya program E-KTP ini. Hal ini terjadi karena dalam laman Disdukcapil yang penulis kutip, salah satu manfaat serta kegunaan dari e-KTP adalah dengan adanya e-KTP, hal ini akan menciptakan keakuratan data penduduk, yang mana ini dapat menekan angka kecurangan dalam pemilu, membatasi atau bahkan menutup ruang gerak adanya pemalsuan dan lain-lain.

. Pertama masalah tentang sarana dan prasarana, contoh peralatan yang notabene sudah mulai usung dan belum diperbaharui. Kedua ketersediaan blanko E-KTP, beberapa dari masyarakat yang telah mengajukan pembuatan E-KTP belum bisa menerimanya dan sebagai penggantinya diberikan surat keterangan pengajuan E-KTP. Ketiga sarana antrian, menurut hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh ORI bahwa di tempat pembuatan E-KTP sedianya pukul 08:00 dibuka, namun sebelum pelayanan dibuka telah banyak masyarakat yang mengantri. Keempat masalah kelistrikan pada beberapa tempat yang melayani pelayanan E-KTP, pada 42 kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik di tingkat kabupaten/kota di 33 provinsi, masih banyak daerah yang listriknya suka padam. Kelima jaringan internet masih banyak daerah yang jaringan internetnya belum stabil. Padahal itu penting untuk pengiriman data hasil perekaman, validasi hingga verifikasi data atas

Muhammad Yohan Surya Yudha, 2022

Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik

Studi Kasus: Pembuatan E-KTP Di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[ [www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.ac.id](http://www.repository.ac.id) ]

dugaan identitas ganda. Keenam masalah yang kerap terjadi di lapangan yaitu adanya pungutan liar dari oknum tidak bertanggung jawab (Viva,2016).

Sebagai contoh Kepala Suku Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Jakarta Pusat, Warisih menyebutkan, hingga saat ini proses pembuatan E-KTP di wilayahnya belum bisa berjalan normal. Sejumlah kendala masih ditemukan dalam pembuatan KTP elektronik tersebut. Menurut Warisih, kendala yang ditemui antara lain, minimnya jumlah blangko, keterbatasan mesin cetak serta kerap terganggunya jaringan dari Kementerian Dalam Negeri. Padahal pembuatan E-KTP maksimal hanya 14 hari. Sementara itu, Wakil Wali Kota Jakarta Pusat, Arifin mengatakan, E-KTP sangat dibutuhkan oleh warga, sehingga harus menjadi prioritas untuk dicetak. Walau dengan segala keterbatasan yang ada, pihaknya berharap tidak ada masalah saat akan mencetak E-KTP tersebut (beritajakarta.go.id).

*E-Government* sudah menjadi sebuah fenomena yang dialami dunia yang cukup menarik perhatian Pemerintah, pejabat, pembuat kebijakan, dunia ekonomi, masyarakat, hingga peneliti dari berbagai jenis ilmu pengetahuan. (Lofsted, 2008). Begitu banyak faktor yang harus diperhatikan dalam menjalankan proses pengembangan sistem *E-Government* menjadi sangat rumit. faktor tersebut tidak bisa ditangani secara satu per satu, namun harus dikelola secara berdampingan dimana saling adanya interaksi di dalamnya. Dikarenakan kendala berikut, penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik tidak selalu berjalan seperti apa yang diharapkan sebelumnya: misalnya infrastruktur yang kurang mendukung atau tingkat partisipasi masyarakat yang rendah membuat tidak memungkinkannya penggunaan teknologi yang ada untuk pengelolaan administrasi, seperti pembuatan KTP elektronik ini. Di kota besar seperti Jakarta masih terdapat beberapa kendala serta faktor yang menghambat berjalannya *E-Government* ini. Contohnya dalam proses pembuatan E-KTP. Permasalahan E-KTP bermula dari terjadinya kasus korupsi E-KTP yang menyebabkan kerugian negara, kemudian maraknya penjualan blanko KTP secara online, penemuan ribuan KTP tidak terpakai secara mengejutkan di daerah Duren Sawit, Jakarta Timur (Detik,2018). Permasalahan

Muhammad Yohan Surya Yudha, 2022

Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik

Studi Kasus: Pembuatan E-KTP Di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[ [www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.ac.id](http://www.repository.ac.id) ]

tentang E-KTP pun terdapat diberbagai daerah seperti Bogor yang dikarenakan warga antrean warga mencapai satu kilometer serta beberapa warga yang rela untuk tidur di trotoar jalan demi mendapatkan nomor urut antrean. Pemandangan serupa juga terjadi di Bengkulu, ratusan masyarakat membanjiri kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal serupa juga terjadi kembali di daerah Pondok Gede tepatnya Mal Pelayanan Publik, warga terlihat mendatangi MPP sejak subuh agar mendapatkan nomor antrean untuk bisa mencetak KTP ditempat tersebut (Detik, 2018).

Hal ini menimbulkan banyak kecurigaan tentang upaya dari pemerintah dalam pelayanan publik berbentuk e-government dalam pembuatan KTP elektronik. Penulis memilih topik ini atas dasar kecurigaan karena timbulnya beberapa masalah yang menghambat pada proses pembuatan KTP Elektronik yang telah disampaikan pada latar belakang. Disamping itu, penulis melihat bahwa jumlah penduduk menurut data dari Badan Pusat Statistik 2019 di Jakarta Timur adalah yang paling tinggi dibanding Kawasan-kawasan lain di Jakarta, sebanyak 2.938 juta. (BPS, 2019) Dengan banyaknya penduduk di Jakarta Timur, penting untuk melihat bagaimana pelayanan e-KTP berjalan di Jakarta Timur. Penulis memilih Jakarta Timur karena selain jumlah penduduk yang banyak Jakarta Timur ini merupakan daerah tempat tinggal penulis. Jadi penulis mempunyai rasa peduli dan ingin menjadi orang yang bermanfaat terhadap daerah tempat tinggal. Selain itu, penulis juga mengomparasikan dengan pelayanan pembuatan e-KTP di Jakarta Pusat, yang mana sebagaimana diketahui, Jakarta pusat adalah sebagai jantungnya ibukota dan Jakarta Pusat ini juga merupakan kota yang menjadi pusat pemerintahan . Maka dari itu penulis membuat sebuah penelitian dengan judul **“Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Pembuatan KTP Elektronik di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat”**

## **1.2 Penelitian Terdahulu**

Sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, Pemerintah berkewajiban untuk bertanggung jawab dan terus bekerja keras memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan layanan publik terhadap

Muhammad Yohan Surya Yudha, 2022

Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik

Studi Kasus: Pembuatan E-KTP Di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[ [www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.ac.id](http://www.repository.ac.id) ]

masyarakat. Pada setiap apapun masalahnya, pasti memiliki dasar teori untuk menghubungkan ataupun menjadi pendukung untuk memperkuat masalah tersebut. Oleh karena itu, penulis akan mengajukan beberapa teori agar dapat membantu proses penyelesaian masalah penelitian yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik.

Sampara Lukman menyatakan yang telah dikutip oleh Sinambela, bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin fisik guna memberikan pelayanan terhadap pelanggan. (Lukman, 2014:5) Sedangkan dalam "Kamus Besar Bahasa Indonesia", pelayanan dapat diartikan sebagai sebuah metode. Oleh karenanya, penelitian tentang Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik menarik untuk diteliti karena penelitian ini akan membahas persoalan apa yang terjadi. Pada penelitian ini, penulis telah melakukan kajian dari penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan topik yang akan penulis teliti kedepannya.

Penelitian pertama, penulis melihat penelitian yang dilakukan oleh Dewi Sinta dan Nike Mutiara (2018) tentang **Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung**. Penelitian Dewi & Nike (2018) mengemukakan bahwa ada beberapa aspek yang mempengaruhi implementasi kebijakan pembuatan KTP elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, aspek yang dimaksud sebagai berikut:

1. Komunikasi, maksudnya adalah sosialisasi yang berlaku dalam pengimplementasian kebijakan terkait dengan e-KTP ini merupakan aspek yang penting. Dimana bila suatu pelayanan yang disosialisasikan dengan baik, akan memiliki dampak serta *output* yang jelas;
2. Sumber Daya, maksudnya adalah si implementor kebijakan, atau yang dikenal dengan pemangku kepentingan harus merupakan orang yang berkompeten dalam melaksanakan kebijakan. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang ada bisa berjalan dengan optimal.

Pengembangan sumber daya Peralatan terapan menerima pelatihan khusus menerapkan kebijakan E-KTP. Peran sumber daya manusia dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan organisasi cukup menentukan. Menurut (Van Mitte dan Horn, 1975:6) implementasi kebijakan membutuhkan dukungan sumber daya. Adapun sumber daya tersebut adalah sumber daya manusia dan non sumber daya manusia. Sumber kekuatan di sini memiliki segalanya untuk dilakukan Sumber daya terkait dukungan untuk keberhasilan implementasi kebijakan.

### 3. Disposisi

Dalam pengertiannya Edward Subarsono mengatakan bahwa disposisi merupakan watak atau karakteristik pelaksana (dalam hal ini Pemerintah), seperti sifat yang demokratis, komitmen, dan transparan. Apabila implementor memiliki disposisi maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh si pembuat kebijakan. (Edward Subarsono, 2006:91)

### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung telah menjalankan tugas pokok dan fungsinya masing-masing sesuai dengan aturan-aturan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Temanggung. SOP Disdukcapil Kabupaten Temanggung berpedoman kepada Perda yang terdiri dari pernyataan visi dan misi, tujuan dan sasaran strategis Disdukcapil Kabupaten Temanggung.

Relevansi penelitian Dewi dan Nike (2018) dengan penulis adalah persamaan objek yang akan diteliti yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian Dewi dan Nike (2018) memberikan penulis sebuah pandangan yaitu tentang bagaimana aspek – aspek yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Pentingnya dukungan dari pihak lain juga membuat kinerja implementor makin baik kedepannya dalam hal pelayanan publik. Namun terdapat perbedaan antara penelitian Dewi dan Nike (2018) dengan penelitian penulis, yaitu permasalahan yang menghambat berjalannya pelayanan publik dalam pembuatan ktp elektronik.

Muhammad Yohan Surya Yudha, 2022

Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik

Studi Kasus: Pembuatan E-KTP Di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[ [www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.ac.id](http://www.repository.ac.id) ]

Yang kedua, penelitian oleh Arlita Rakhmah (2016) tentang **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya**. Penelitian oleh Arlita Rakhmah (2016) menyoroti tentang kualitas pelayanan publik di Surabaya. Dilatar belakangi oleh masalah pada proses pembuatan ktp elektronik karena berbagai faktor seperti tidak tepatnya waktu pembuatan E-KTP di Dispenduk Capil Surabaya.

Masalah lain yang terdapat pada pelayanan publik di Dispenduk Capil Surabaya adalah terkait dengan sarana dan prasarana yang kurang maksimal, seperti fasilitas penunjang serta prasarana lainnya yang berkaitan. Kurangnya fasilitas fisik yang bersifat sangat teknis seperti lift yang tidak berfungsi menyebabkan masyarakat jadi harus menunggu apabila ingin menggunakan lift tersebut. Selain itu, kurangnya lahan parkir khusus masyarakat yang menggunakan sepeda motor yang mengakibatkan masih banyaknya masyarakat yang harus parkir yang agak jauh dengan kantor Dispenduk Capil Surabaya. Hal ini secara tidak langsung juga akan berdampak pada kualitas pelayanan publik.

Relevansi penelitian Arlita Rakhmah (2016) dengan penulis adalah persamaan objek yang diteliti dan kualitas pelayanan yang di dapatkan oleh masyarakat dalam proses pembuatan ktp elektronik. Penelitian Arlita Rakhmah (2016) memberikan peneliti sebuah paradigma yaitu mengenai perlu adanya pemahaman tentang apa saja yang menjadi penghambat. Namun terdapat perbedaan penelitian Arlita Rakhmah (2016) dengan penelitian penulis, yaitu mendeskripsikan permasalahan berjalannya *e-Government* dalam proses pembuatan e-KTP dan mengkomparatifkan antara dua wilayah.

Penelitian ketiga, oleh Anita Wulansari dan Immah Inayati (2018) tentang **Faktor – Faktor Kematangan Implementasi *E-Government* Yang Berorientasi Kepada Masyarakat**. Penelitian Anita Wulansari, Immah Inayati (2018) menunjukkan bahwa model evaluasi keabsahan *E-Government* yang ada sebagian besar merupakan model asimilasi teknologi, yang mencerminkan kemampuan instansi Pemerintah untuk mengadopsi serta menggunakan teknologi. Oleh karena

Muhammad Yohan Surya Yudha, 2022

Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik

Studi Kasus: Pembuatan E-KTP Di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[ [www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.ac.id](http://www.repository.ac.id) ]

itu, seluruh model *E-Government* juga dimulai dari pengembangan kualitas jaringan dan layanan Internet.. Selain itu, penelitian ini mencoba untuk mendefinisikan secara luas *E-Government* sebagai transmisi informasi berdasarkan jaringan. Model penilaian tingkat pemakaian *E-Government* hanya melihat dari sisi penerapan *E-Government* dari faktor teknis atau infrastruktur (seperti web, aplikasi, dan jaringan).. Meskipun beberapa orang menilai dari faktor non-teknis, jenis tersebut hanya mengevaluasi tingkat kesiapan pemerintah, bukan tingkat kedewasaan (Napitupulu & Sensuse, 2014;13).

Relevansi penelitian Anita Wulansari, Immah Inayati (2018) adalah subjek yang akan diamati yaitu Implementasi *E-Government*. Namun terdapat perbedaan antara penelitian Anita Wulansari, Immah Inayati (2018) dengan penelitian yang penulis kaji, yaitu dari segi predikat yang diamati dimana penelitian Anita Wulansari, Immah Inayati (2018) menjelaskan Faktor – Faktor Kematangan Implementasi *E-Government* dan penulis menjelaskan Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik beserta permasalahannya.

Penelitian ke empat, Lia Muliawaty (2020) tentang **Peranan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang**. Tujuan dari penelitian Lia Muliawaty (2020), untuk melihat peranan *E-Government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di antaranya adalah:

1. Peran serta fungsi umum *E-Government*;
2. Teknologi informasi yang diterapkan dalam pelayanan publik,
3. Pelayanan publik yang efektif serta komunikatif; dan
4. Implementasi *E-Government*: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang

Penelitian ini kemudian menjelaskan konsep *good governance* sebagai bentuk pelayanan publik yang baik oleh Pemerintah terhadap masyarakat. Lebih dalamnya lagi penelitian Lia Muliawaty pada tahun 2020 Mendeskripsikan pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan komunikatif, serta menjelaskan implementasi *E-*

*Government* di Mal Layanan Publik (MPP) Kabupaten Sumedang. Layanan ini merupakan perpanjangan dari layanan terpadu di tingkat pusat dan daerah.

Berangkat dari itu, MPP melayani semua kegiatan pelayanan seperti perizinan maupun non perizinan yang menjadi tugas pemerintah setempat. Tidak hanya perizinan untuk masyarakat secara individu, tetapi badan usaha milik negara atau perusahaan swasta juga dapat mengurus segala perizinan melalui Mal Pelayanan Publik ini. Sebelum adanya MPP, masyarakat lebih mengenal pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Relevansi penelitian Lia Muliawaty (2020) dengan penelitian penulis, ialah bagaimana implementasi *E-Government* dapat terlaksana. Namun terdapat perbedaan penelitian Lia Muliawaty (2020) dengan apa yang akan penulis teliti yaitu dari studi kasus

Penelitian kelima oleh, Siti Yulianah dan M Yusuf (2019) **Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram**. Penelitian yang dilakukan oleh Siti dan Yusuf tentang inovasi *E-Government* Samsat Mataram ini awal mula di latar belakang oleh berbagai faktor, diantaranya yaitu:

1. Ketersediaan jumlah petugas kantor Samsat Mataram

Untuk mendukung pelayanan yang maksimal Kantor Samsat Mataram dibutuhkan jumlah petugas yang memadai serta berkualitas karena masyarakat wajib pajak di wilayah Mataram ini jumlahnya semakin meningkat. Kantor Samsat Mataram sebagai induk memiliki kewajiban dan kewenangan dalam memberikan pengawasan dan pengarahan didalam berjalannya pelayanan pada Kantor Samsat pembantu lainnya.

Jumlah wajib pajak yang terus bertambah ini juga harus diperhatikan agar pelayanan maksimal.

2. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

Perihal kompetensi perlu diperhatikan guna memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat wajib pajak di Kantor Samsat Mataram.

Muhammad Yohan Surya Yudha, 2022

Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik

Studi Kasus: Pembuatan E-KTP Di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[ [www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.ac.id](http://www.repository.ac.id) ]

Kompetensi petugas harus didasari oleh profesionalitas, keterampilan, sikap, dan pengetahuan. Hal ini bisa jadi penghambat jika petugas Samsat Mataram tidak mempunyai kualifikasi yang telah disebutkan tersebut,. Pelayanan akan berjalan maksimal jika petugas mempunyai kompetensi yang telah ditetapkan oleh peraturan yang telah dibuat.

Relevansi penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dan Yusuf dengan penelitian penulis adalah penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik, namun terdapat perbedaan yaitu obyek yang akan diteliti serta indikatornya.

Penelitian ke enam oleh Muhlis Zainuddin (2019) **Efektivitas Penerapan *E-Government* di Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat**. Penelitian yang dilakukan oleh Muhlis Zainuddin (2019) tentang tingkat keberhasilan implementasi *E-Government* ini dilatar belakangi oleh kurangnya pemahaman tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pejabat organisasi mulai dari tingkat legislatif, eksekutif, hingga ke tingkat daerah. Penelitian ini menggunakan indikator bernama *The Four Forces Model of E-Government* yang dikemukakan oleh Wirtz dan Daiser terdapat dari empat variable dan duabelas indikator.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* di Kabupaten Mamuju belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan maksimal dikarenakan oleh adanya beberapa masalah pada penerapan *E-Government*. Salah satunya adalah indikator konvergensi dan teknologi yang memang belum memiliki cetak biru *E-Government* yang dikeluarkan oleh Departemen Komunikasi dan Informatika Tahun 2016.

Relevansi penelitian Muhlis Zainuddin (2019) dengan penelitian penulis adalah penerapan *E-Government* untuk memberikan terhadap masyarakat, namun terdapat perbedaan yaitu teori yang dipakai dalam meneliti masalah yang ada.

Penelitian ke tujuh oleh Verdico Arief dan Ade Yuardani (2018) **Efektivitas Penerapan Konsep *E-Government* Dalam Bentuk Aplikasi Elektronik Kelurahan Pada Kelurahan Sungaibangkong Kecamatan Pontianak Kota, Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat**. Penelitian yang dilakukan oleh

Verdico Arief dan Ade Yuardani tentang penerapan *E-Government* di Kelurahan Sungaibangkong ini masih banyak menuai pro dan kontra, di kalangan masyarakat ataupun di kalangan pejabat negara. Ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan akibat diterapkannya penggunaan aplikasi e-kelurahan ini model pelayanan menjadi lebih rumit serta membingungkan, masyarakat lebih menyukai pelayanan yang dilakukan secara manual.

Relevansi penelitian yang dilakukan oleh Verdico Arief dan Ade Yuardani dengan penelitian penulis adalah bagaimana penerapan *E-Government* dan perbedaan yang terdapat adalah indikator penilaian pada penerapan *E-Government*.

Penelitian ke delapan oleh Dien Novita (2014) **Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan *E-Government*: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan**. Dalam perkembangan teknologi informasi di Kota Palembang khususnya Pemerintahan kota dalam penerapan *E-Government*, dari hasil survey ke beberapa instansi pemerintahan dengan mengadakan wawancara langsung ke beberapa pegawai pemerintahan kota Palembang penulis menemukan masih banyak kendala yang dikemukakan dalam pelayanan publik dalam konteks *e-government*. Tulisan ini bermanfaat guna memberikan gambaran mengenai hambatan penerapan *e-government*.

Sedangkan di lingkungan masyarakat sendiri belum merasakan manfaat dari penerapan *E-Government* itu sendiri dan bahkan mereka tidak mengerti apa itu pelayanan pemerintah berbasis internet atau dengan istilah *E-Government* tersebut. Padahal di satu sisi pemerintah kota Palembang sudah mengimplementasikan *E-Government* itu sejak lama. Maka dari itu penulis ingin melihat lebih jauh faktor-faktor apa yang menjadi penghambat pengembangan *e-government* di pemerintahan kota Palembang ini. Relevansi penelitian Dien Novita dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah bagaimana penerapan *E-Government* untuk pelayanan publik

Penelitian ke Sembilan oleh Yayat Rukayat (2017) **Kualitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu**.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Tulisan ini membahas bagaimana kualitas pelayanan terkait dengan pelayanan publik di bidang kependudukan dengan menggunakan penelitian deskriptif pendekatan kualitatif.

Tulisan ini berusaha membahas tentang penerapan pelayanan kebijakan berkaitan dengan bagaimana kualitas yang ada di Kecamatan Pasirjambu. Hal inilah yang membedakan penelitian tersebut dengan penelitian yang penulis kaji, yakni berkaitan dengan objek penelitian yang dipakai dan dalam tulisan ini, penulis ingin mengkaji bagaimana e-Government berjalan di Dukcapil Jakarta Timur dan Dukcapil Jakarta Pusat.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu, faktor – faktor apa sajakah yang membuat proses pembuatan KTP Elektronik di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat tidak berjalan dengan maksimal?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas yang menjadi Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui faktor – faktor apa sajakah yang membuat proses pembuatan KTP Elektronik di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat tidak berjalan dengan maksimal.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu dan pengetahuan disiplin Ilmu Politik dalam bidang administrasi publik yang berkaitan dengan objek penelitian, yaitu Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik khususnya pembuatan KTP Elektronik

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Dapat berguna dan menjadi masukan bagi pengembangan pelayanan publik terhadap masyarakat atau khususnya warga Jakarta.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam menjelaskan isi tulisan ini, penulis akan membagi alur pemikiran tulisan ini menjadi beberapa bab dan sub-bab, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan akan dijelaskan permasalahan yang dibahas yang terdiri dari latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, akan dijelaskan mengenai studi literatur, model analisis dan konsep yang akan digunakan penulis dalam tulisan ini, adapun teori serta konsep yang akan dipakai untuk menganalisis tulisan ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini, akan dijelaskan mengenai teknik yang akan digunakan peneliti dalam menyelesaikan tulisan ini. Teknik-teknik yang dimaksud antara lain pendekatan penelitian, jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai implementasi *e-government* dalam pembuatan e-KTP sebagai layanan publik mulai dari regulasi hingga hasil pemaparan wawancara dengan para narasumber.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan dipaparkan kembali penelitian dalam bentuk kesimpulan secara umum yang merupakan jawaban rumusan masalah dari bab-bab yang telah dibahas sebelumnya.