

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan tingkat populasi penduduk yang besar sehingga mengharuskan pemerintah bekerja lebih keras untuk melayani kebutuhan hidup masyarakatnya. Dalam melayani kebutuhan masyarakat, pemerintah membutuhkan sebuah wadah yang dapat mengakomodir segala kebutuhan masyarakatnya. Wadah yang dimaksud untuk melayani kebutuhan masyarakat tersebut biasa kita kenal dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian yang disebut sebagai pelayanan publik.¹ Namun, seiring berkembangnya zaman definisi dari pelayanan publik itu sendiri tidak harus diartikan penyelenggaraan pelayanan publik adalah pemerintah. Melalui perubahan konteks sosial, politik, ekonomi, dan pelayanan publik itu menjadi hajat orang banyak maka penyelenggara pelayanan publik dikelola juga oleh lembaga non pemerintahan.

¹ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), h. 14.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Kemudian, menurut Agus Dwiyanto pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.³ Sejalan dengan pengertian tersebut, maka pelayanan publik harus bersifat efektif, efisien, dan transparan karena melibatkan partisipasi masyarakat didalamnya.

Dalam memahami konsep pelayanan publik terdapat beberapa hal yang membedakan antara pelayanan publik dan pelayanan privat. Berikut dijelaskan tabel yang membedakan antara pelayanan publik dan pelayanan privat.

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

³ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), h. 136.

Tabel 1.1
Perbedaan antara Pelayanan Publik dan Privat⁴

Ciri-ciri	Pelayanan Publik	Pelayanan Privat
Sifat barang dan jasa	Barang publik, barang semi publik, dan memiliki eksternalitas	Barang privat
Resiko kegagalan penyelenggara	Resiko Kolektif, banyak orang, bersama	Kerugian perseorangan
Akses warga terhadap pelayanan	Tanggung jawab Negara	Tanggung jawab warga
Keterkaitan dengan pencapaian tujuan dan misi negara	Tinggi dan langsung	Rendah dan tidak langsung
Dasar penyelenggaraannya	Konstitusi, kebijakan publik, dan peraturan perundangan	Kesepakatan pengguna dan penyelenggara, kebijakan perusahaan
Lembaga penyelenggara	Instansi pemerintah, korporasi, dan lembaga nirlaba	Korporasi, lembaga nirlaba, BUMN, BUMD
Sumber pembiayaan	Anggaran, subsidi pemerintah, <i>user fee</i>	Kekayaan negara yang dipisahkan, hasil penjualan, dan <i>user fee</i>

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan bagian dari pelayanan publik. Sementara itu pelayanan publik tidak hanya diselenggarakan oleh pemerintah bisa juga oleh badan swasta maupun organisasi-organisasi masyarakat. Negara dapat melibatkan lembaga non-pemerintahan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.⁵ Pada kenyataannya, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah maupun lembaga non pemerintah masih banyak ditemukan kekurangan seperti salah satu kasus dibawah ini:

⁴ Agus Dwiyanto, *op.cit.*, h. 24.

⁵ *Ibid.*

Liputan6.com, Malang – Andi Fefta Wijaya Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang gusar bukan kepalang. Sebab, pengaduannya yang lebih dari dua kali ke Sambat Online, sistem pengaduan online Pemkot Malang, Jawa Timur, tak direspons. Ia mengkritik pemkot tak serius dalam melayani tiap pengaduan yang masuk dari warganya.

Andi mengisahkan terkait laporan ke pengaduan online soal kafe dekat rumahnya di kawasan Bukirsari Kota Malang yang buka hingga larut malam. Selain secara online, pengaduan lewat telepon juga dicoba.

“Itu pengaduan tahun lalu, sampai hari ini tak direspons. Saya ada anak bayi, kegaduhan di kafe itu sangat mengganggu. Tidak tahu apakah kafe berizin atau tidak,” ucap Andi.

Seharusnya ketika memiliki sistem Sambat Online, Pemkot Malang bisa cepat merespons tiap aduan dengan batas waktu penyelesaian 24 jam. Andi menyarankan ada unit khusus dari masing-masing dinas yang standby 24 jam untuk merespons tiap aduan.

“Kalau perlu honor petugas unit khusus itu ditambah agar aktif, kalau sekarang masih pasif. Pengaduan online harusnya ya direspons cepat tidak seperti layanan online saat ini,” ucap Andi.⁶

Dari kasus diatas, sudah menjadi suatu keharusan pemerintah untuk dapat mengubah serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengadakan pembaruan di sistem pemerintahan yang dikenal dengan istilah inovasi. Inovasi dalam konteks sektor pelayanan publik didefinisikan sebagai penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa, dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil.⁷ Dari pengertian inovasi dalam konteks publik tersebut dapat dikatakan bahwa inovasi dihadirkan untuk mengubah tatanan lama menjadi baru yang lebih baik dari sebelumnya.

⁶ <https://www.liputan6.com/regional/read/3266212/respons-aduan-online-lambat-warga-malang-berang> (diakses pada tanggal 24 Mei 2018 pukul 20:35 WIB)

⁷ Wawan Dhewanto, *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan* (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 114.

Inovasi dalam era digital saat ini, hampir seluruh kegiatan manusia dibantu oleh teknologi informasi dan komunikasi. Tidak terkecuali pekerjaan-pekerjaan pemerintahan maupun lembaga-lembaga swadaya masyarakat. Salah satu contohnya adalah sistem-sistem *e-governance* dan pelayanan publik yang ada di dalam pemerintahan maupun lembaga lainnya. Sistem pelayanan publik seperti pengaduan dan pelayanan masyarakat diperbaharui dengan menggunakan sistem online untuk mempermudah dalam melayani masyarakat. Namun, pelayanan publik yang berbasis teknologi modern dan terhubung dengan jaringan internet di Indonesia belum banyak instansi yang mau menerapkan. Selain memerlukan dana yang cukup besar untuk membuat sistem tersebut, sistem pelayanan ini juga membutuhkan kesiapan kualitas sumber daya manusia yang memadai dan juga kesiapan masyarakat untuk menerima perubahan tersebut.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Ni Luh Yuni Lestari, dkk⁸ menjelaskan bahwa dengan diadakannya Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar memberikan berbagai dampak positif bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Dulu masyarakat enggan dalam menyampaikan pengaduannya karena masih dibingungkan oleh sarana dan pengelolaan dalam menangani pengaduan sekarang dipermudah dengan adanya dukungan media elektronik. Masyarakat juga terintegrasi dengan jajaran SKPD di lingkungan kota Denpasar, dengan dikembangkannya PRO tersebut mampu mengakomodir pelayanan pengaduan

⁸ Ni Luh Yuni Lestari, *Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)*. Jurnal Citizen Charter Universitas Udayana Vol 1, No 2 Tahun 2015.

masyarakat. Selain itu, PRO berguna untuk meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan perubahan global dan trend yang ada.⁹

Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa dukungan dari adanya pelayanan publik yang menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang bersifat daring mampu memberikan dampak positif dan kemudahan kepada masyarakat. Dampak positif yang terjadi dengan adanya pelayanan publik online tidak jauh dari pengaruh sumber daya manusia, sistem pelayanan yang efektif dan efisien, dan budaya organisasi yang sehat.

Salah satu lembaga yang melakukan perubahan sistem pelayanan publik dari konvensional menjadi online adalah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan sebuah organisasi masyarakat yang bersifat nirlaba dan independen. Selain itu, YLKI merupakan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) tertua yang berdiri di Indonesia dan masih eksis hingga saat ini. YLKI sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat juga terlihat aktif dengan beberapa kegiatan advokasi dan edukasi mereka dengan melayani pengaduan konsumen hingga membuat survey penelitian. Sebagai LPKSM Keberadaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) diarahkan pada usaha meningkatkan kepedulian kritis konsumen terhadap hak dan kewajibannya sebagai konsumen.¹⁰ Organisasi yang berdiri pada tanggal 11 mei 1973

⁹ *Ibid.*

¹⁰ *Profil Company Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia*, h. 2.

beralamat di Jalan Pancoran Barat VII/1, Duren Tiga, Pancoran, Jakarta Selatan. Pada tahun 2017 YLKI telah memperbaharui sistem pelayanan mereka dari sistem konvensional menjadi sistem online agar masyarakat mudah melakukan pengaduan dan memperoleh informasi atas hak-hak mereka sebagai konsumen.

Lembaga yang menangani permasalahan konsumen tersebut sebelumnya memiliki sistem pelayanan publik untuk masyarakat secara konvensional atau manual, yaitu pendaftaran secara langsung (konsumen datang langsung ke kantor). Namun, seiring berkembangnya pola berfikir individu yang ada didalam organisasi tersebut mendorong YLKI memperbaharui sistem pelayanan publik yang mereka miliki. Saat ini masyarakat dapat menyampaikan pengaduan atau keluhan melalui *gadget* mereka dimana dan kapanpun mereka berada. Seperti yang dijelaskan oleh Ketua Harian YLKI Tulus Abadi, SH dalam berita yang dimuat dalam Kompas.com sebagai berikut:

Jakarta, Kompas.com – Selain bisa menerima pengaduan masyarakat, sistem online yang dapat diakses melalui situs www.pelayanan.ylki.or.id tersebut juga menyajikan berbagai informasi yang diperlukan konsumen.

Menurut Tulus, akses online ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat selaku konsumen untuk berinteraksi dengan YLKI. Nantinya, masyarakat konsumen yang khususnya berada di luar kota, tidak perlu lagi datang ke YLKI untuk mengadukan permasalahan yang dihadapi. “Kami berharap kanal baru yang digagas YLKI ini bisa untuk meningkatkan indeks keberdayaan konsumen Indonesia, dengan upaya meningkatnya complaint habit di kalangan konsumen,” kata Tulus.

Menurut Tulus, pemanfaatan akses online ini dilatarbelakangi banyaknya pengaduan masyarakat/konsumen kepada YLKI. Pengaduan tersebut terdiri dari berbagai kasus yang melanggar hak-hak konsumen, baik untuk produk barang, jasa, dan pelayanan publik.¹¹

¹¹ <https://nasional.kompas.com/read/2017/05/21/11444811/ylki.buka.akses.pengaduan.secara.online>.
(diakses pada tanggal 24 Mei 2018 pukul 21:22 WIB)

Sejalan dengan keterangan Ketua Harian YLKI diatas, pada observasi awal yang dilakukan oleh penulis menemukan bahwa dengan pengadaan sistem pengaduan online di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) setidaknya mampu mempersingkat alur birokrasi untuk melakukan pengaduan kepada YLKI. Selain itu, dengan adanya fasilitas website tersebut diharapkan mampu membantu kinerja dari karyawan-karyawan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sehingga kinerja mereka dapat efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian sosiologis untuk meninjau bagaimana dinamika perubahan dalam sistem pelayanan publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), faktor-faktor apa yang menyebabkan perubahan sistem pelayanan publik Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), dan dampak yang ditimbulkan dari perubahan tersebut apakah memberikan kemajuan atau malah menurunkan pelayanan prima yang diberikan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia kepada konsumen pengguna sistem pengaduan online.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah penulis sampaikan diatas, penggunaan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet dalam pelaksanaan pelayanan publik merupakan sebuah inovasi dari perkembangan pola berfikir manusia untuk mempermudah pengguna maupun pengelola dari pelayanan publik itu sendiri. Namun, apakah perubahan sistem pelayanan publik ini dapat membawa perubahan

kearah yang lebih baik. Misalnya, mempersingkat alur birokrasi yang sebelumnya panjang dan berbelit atau menjadi permasalahan baru karena sudah lama menganut sistem konvensional, akan terasa asing atau kaku bila dilakukan reformasi birokrasi. Apalagi sistem yang baru tersebut menggunakan teknologi atau online mengingat masyarakat Indonesia masih banyak yang belum melek teknologi. Maka rumusan masalah yang dapat disimpulkan yaitu:

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya perubahan sistem pelayanan publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia?
2. Bagaimana bentuk perubahan sistem pelayanan publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia?
3. Apa saja dampak yang ditimbulkan oleh perubahan sistem pelayanan publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya perubahan sistem pelayanan publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
2. Mendeskripsikan proses perubahan sistem pelayanan publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
3. Mendeskripsikan dampak yang ditimbulkan oleh perubahan sistem pelayanan publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi di bidang kajian sosiologi
- b. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk lembaga pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, maupun lembaga swasta sebagai bahan acuan dalam meningkatkan pelayanan publik yang prima.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil dari penelitian diharapkan dapat mendorong keberlangsungan pelayanan publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- b. Menambah wawasan bagi masyarakat pengguna pelayanan publik.
- c. Dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang akan mengkaji topik yang sama mengenai pelayanan publik.

1.5. Tinjauan Penelitian Sejenis

Tinjauan Penelitian sejenis menjadi sangat berguna untuk peneliti dalam membantu mencari ide-ide dan referensi tambahan terkait permasalahan dalam pelayanan publik. Termasuk dengan fenomena perubahan pelayanan publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Selain itu, dengan adanya studi penelitian terdahulu penulis dapat melakukan perbandingan, mendapatkan informasi, dan memahami secara mendalam terkait problematika dalam pelayanan publik itu sendiri.

Pertama, jurnal yang ditulis oleh Rizky Hersya Pratama, dkk dengan judul *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW) (Studi E-government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya)*.¹² Penelitian ini dilandasi oleh cara pandang baru dalam mengelola sektor publik, pengelolaan yang berorientasi mengedepankan pelayanan kepada masyarakat, ketimbang kepentingan pemerintahan. Program *e-government* ini adalah program e-RT/RW kota Surabaya.

Dari hasil penelitian ini terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan program e-RT/RW di Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan Surabaya. Faktor pendukungnya antara lain adalah ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dalam mengembangkan konsep digital di sektor publik yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Sedangkan faktor penghambat program ini antara lain; kurang antusiasnya masyarakat Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan Surabaya, kurangnya Internal Support, dan terbatasnya sarana dan prasarana. Kurang antusias masyarakat terlihat dari hanya anak-anak muda saja yang memanfaatkan program ini, dan pada sosialisasi selain kurangnya jumlah masyarakat yang hadir, peserta yang hadir juga cenderung pasif. Sedangkan dari internal sendiri hanya fasilitas yang disediakan cenderung terkesan seadanya. Kemudian dari beberapa fasilitas yang ada

¹² Rizky Hersya Pratama, *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-RT/RW) (Studi E-government di Kelurahan Ketintang kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12 Tahun 2015.

juga beberapa didapati dalam keadaan tidak berfungsi ataupun rusak, sehingga menghambat masyarakat untuk praktik menggunakan layanan secara online.

Adapun Pemanfaatan dalam program eRT/RW yang bisa diakses masyarakat Kelurahan Ketintang, Kecamatan Gayungan, antara lain meliputi:

- 1) *Pertemanan*, sebagai situs jaringan pertemanan sosial, tentunya salah satu kelebihan dari sapa warga yaitu untuk dapat menjalin pertemanan atau persaudaraan antar warga Surabaya. Sehingga dalam situs ini terdapat menu (teman) yang dalamnya, pengguna bisa mencari data mengenai teman atau untuk menambah teman.
- 2) *E-toko*, Konten ini digunakan untuk melakukan kegiatan ekonomi (khususnya bagi UKM) pengguna dapat mengiklankan barang dagangannya dan pembeli dapat memperoleh informasi mengenai produk yang akan dibelinya.
- 3) *E-government*, konten ini digunakan untuk menambah wawasan atau pengetahuan bagi pengguna, karena di dalamnya terdapat:
 - a. Berita tentang Kota Surabaya secara keseluruhan
 - b. Tentang pengadaan barang dan jasa
 - c. Sebagai sarana mendapat informasi berupa masukan terhadap proyek yang sedang berlangsung di daerah pengguna. Dengan member para ketua RT dan RW dapat langsung melaporkan secara tepat waktu ke situs sapawarga.surabaya.go.id Info tersebut akan otomatis tersampaikan ke akun SKPD terkait, misalnya sebagai penanggung jawab proyek tertentu.
 - d. Mengetahui kebutuhan komunikasi kesehatan Indonesia pada umumnya dan komunitas kesehatandi ruang lingkup Kota Surabaya khususnya.
 - e. Untuk menambah pengetahuan dan menjadi sarana belajar bagi siswa SD, SMP, SMA, SMK
 - f. Melaporkan secara real time jika ada kejadian awal wabah penyakit atau anak putus sekolah karena orang tuanya mendadak miskin dengan meneruskan laporan warga.
 - g. Administrasi RT/RW. Dikembangkan untuk kecepatan dan ketepatan pengurusan administrasi RT/RW. Konten ini dapat memudahkan baik bagi warga, RT maupun RW untuk mengurus kegiatan administrasi.

Kedua, Jurnal Nur Hidayati yang berjudul *E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat*

Jatim di Kabupaten Gresik).¹³ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online (e-Samsat Jatim) di Gresik. E-Samsat Jatim diangkat pemerintah provinsi Jawa Timur untuk menjawab keluhan orang-orang yang memiliki banyak alasan tidak membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga keberadaan layanan publik ini akan disederhanakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Faktanya, pelayanannya kurang diterima di Gresik karena tidak banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan pembayaran kendaraan bermotor pajak melalui sistem pelayanan online tersebut.

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat kualitatif dan deskriptif serta observasi adalah studi kasus strategi. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, arsip rekaman, wawancara, dan observasi partisipan. Analisis data dilakukan dengan mengklasifikasikan data yang diperoleh dan menyimpulkan.

Berdasarkan data temuan dalam jurnal tersebut terdapat beberapa faktor internal dari penyedia layanan, seperti prosedur dan persyaratan yang rumit, puas dengan kondisi yang ada sehingga menyebabkan enggan untuk berubah. Kondisi seperti ini menggambarkan bagaimana karyawan lebih nyaman dengan sistem bertemu langsung tatap muka ketimbang menggunakan sistem pelayanan online yang terbaru. Selanjutnya, ketidaksesuaian misi layanan dimana tujuan diadakan e-Samsat Jatim yakni mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak

¹³ Nur Hidayati, *E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik vol 4, No 3 Tahun 2016.

kendaraan bermotor. Namun, faktanya secara prosedural malah lebih rumit. Yang terakhir, bentuk usaha memperkenalkan layanan kepada masyarakat terbatas. Layanan e-Samsat Jatim Kabupaten Gresik hanya mengandalkan spanduk, brosur maupun pamflet yang terbatas dan secara tidak menyeluruh.

Setelah menjabarkan faktor internal, selanjutnya pembahasan faktor eksternal yang berasal dari penggunaan layanan. Seperti publik yang masih ragu terhadap efektivitas program pelayanan e-Samsat. Berdasarkan data temuan, sebagian besar masyarakat Gresik masih belum tertarik menggunakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Secara administrasi yang masih sulit, pembayaran harus pergi ke bank tertentu dan masyarakat dituntut harus bisa menggunakan internet menjadi hambatan sehingga masyarakat lebih memilih menggunakan sistem alur yang lama dengan datang ke Samsat dan membayar secara tatap langsung. Kurangnya informasi dan branding terhadap sistem pelayanan online e-Samsat juga menjadi salah satu faktor mengapa banyak masyarakat yang tidak tahu bahwa ada pelayanan secara online untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Ketiga, jurnal internasional M. Rezaul Karim yang berjudul *E-government In Service Delivery And Citizen's Satisfaction: A Case Study On Public Sectors In Bangladesh*.¹⁴ Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan data yang dikumpulkan dari sumber data sekunder. Penelitian ini menganalisis berbagai isu tentang berbagai layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penelitian ini

¹⁴ M. Rezaul Karim, *E-government In Service Delivery And Citizen's Satisfaction: A Case Study On Public Sectors In Bangladesh*. International Journal of Managing Public Sector Information and Communication Technologies (IJMP ICT) Vol 6, No 2 Tahun 2015.

mencakup sektor pendidikan, layanan terkait lahan, masalah pertanian, hukum dan ketertiban, layanan kesehatan, dan lain-lain. Terutama mengikuti analisis dokumen berdasarkan sumber daya sekunder yang tersedia yang bersifat literatif terhadap *e-government*, layanan publik, strategi layanan dan perangkat, undang-undang dan harapan yang relevan untuk warganegara. Sumber daya online adalah sumber utama teknik pengumpulan data.

Sejalan dengan perubahan yang terjadi dalam pelayanan publik secara global, pemerintah Bangladesh telah mengambil inisiatif untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada warga negara. Pemerintah telah menekankan pada pembentukan mekanisme *e-government* di sektor pemerintah yang berpegang pada manifestasi pemilihan. Terlebih lagi, kelemahan penyampaian layanan masyarakat tradisional yang memakan banyak waktu, prosedur yang panjang, kurangnya transparansi menghambat penyediaan layanan kepada warga negara secara tepat waktu dan berkualitas. *E-governance* diperlakukan sebagai mekanisme yang efektif untuk memenuhi permintaan warga negara karena memiliki kapasitas untuk menciptakan metode dan cara baru untuk berpartisipasi dalam pemerintahan, meminimalkan kesenjangan, membangun bersama warga melalui internet, bisnis tanpa kerumitan, memberikan komunikasi yang lebih cepat dan lebih baik, meningkatkan persaingan.

Karena *e-governance*, warga negara bertransaksi sendiri, mengurangi biaya, meminimalkan kontak pihak ketiga. Selain itu, mereka bisa mendapatkan layanan pemerintah di depan pintu rumah mereka dengan cara yang efisien dan hemat biaya. Hasil akhir dari inovasi ini adalah kepuasan masyarakat yang mengarah pada

kebahagiaan. Ada banyak alasan untuk melakukan inisiatif yang manfaatnya harus dievaluasi. Penelitian ini berusaha untuk mengetahui pentingnya melakukan proyek pemerintah untuk warga negara dan juga memeriksa tanggapan masyarakat.

Keempat, jurnal internasional yang ditulis oleh Wikus Visser dan Hossana Twinomurinzi dengan judul *E-government & Public Service Delivery: Enabling ICT to put "People First" A Case Study from South Africa*.¹⁵ Penelitian ini menyelidiki *e-government* dalam konteks negara berkembang di Afrika Selatan. Mereka menggunakan paradigma interpretatif terutama karena ingin meningkatkan pemahaman tentang fenomena *e-government* untuk pemberian layanan publik dalam konteks lokal Afrika Selatan. Batho Pele yang secara harfiah berarti "orang pertama" mirip dengan Indikator Pembangunan Manusia UNDP untuk pembangunan. Kontribusi penelitian ini dapat diperluas ke praktik dan teori. Batho Pele adalah filosofi pengiriman layanan publik yang dimandatkan secara konstitusional oleh Afrika Selatan. Inti dari Batho Pele adalah mengubah cara kerja pegawai negeri dari gaya lesu yang khas dari sistem pemerintahan apartheid yang tidak populer sebelumnya menjadi model inklusif dan partisipatif di mana warga negara dapat meminta pertanggungjawaban pegawai negeri kepada tingkat pelayanan yang diterimanya dari pemerintah. Perubahan yang diharapkan dalam pemberian layanan lebih baik dipahami bahwa Afrika Selatan baru saja menjadi negara demokratis sejak

¹⁵ Wikus Visser dan Hossana Twinomurinzi, *E-government & Public Service Delivery: Enabling ICT to put "People First" A Case Study from South Africa*. Journal of Systemics, Cybernetics and Informatics Vol. 6 No. 6 Tahun 2009.

tahun 1994. Waktu selama 14 tahun tersebut bisa dibilang merupakan waktu yang singkat untuk mengharapkan perubahan.

Di sisi lain Afrika Selatan, melalui Pusat Inovasi Pelayanan Publik (CPSI), sangat penting bagi inisiatif untuk mengubah cara kerja pemerintah melalui TIK sebuah gagasan yang dikenal sebagai *e-government/e-governance*. Penelitian ini menyoroti kebutuhan ICT4D, khususnya *e-government* dalam mengembangkan konteks, untuk pertama kali disesuaikan dengan filosofi pemerintah yang terlalu melengkung saat ini jika mereka memiliki dampak efektif terhadap pemberian layanan. Kontribusi praktis dari penelitian ini adalah kerangka kerja yang mungkin dapat digunakan untuk menyelaraskan *e-government* di Afrika Selatan dengan filosofi pemerintah dalam pemberian layanan. Penyelidikan difokuskan pada salah satu program pemberian layanan utama pemerintah.

Penggunaan *e-government* sebagai pengiriman layanan pasti akan mendukung filosofi peningkatan layanan pemerintah Batho Pele. TIK dapat menempatkan orang lebih dulu, tapi hanya jika penggunaan TIK didukung oleh proses bisnis yang mendasarinya. Agar *e-government* menjadi efektif, semua inisiatif *e-government* di Afrika Selatan harus diintegrasikan. *E-government* hanya akan benar-benar efektif jika dikelola dari satu portofolio dalam pemerintahan, dan bukan dari masing-masing departemen pemerintah. Hasil penting lainnya dari penelitian ini adalah seperangkat pedoman, yang dapat digunakan sebagai cara untuk mengukur apakah implementasi TIK untuk penyediaan layanan sesuai dengan standar Batho Pele.

Kelima, Tesis Retno Dwi Kusumaningrum yang berjudul *Strategi Komunikasi Manajemen Pelayanan Publik: Studi Kasus Komunikasi Inovasi Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah Melalui Layanan Desa Online di Kabupaten Klaten*.¹⁶ Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana *stakeholders* pelayanan publik mengkomunikasikan sebuah inovasi pelayanan beserta strategi yang dilakukan. Inovasi di bidang pelayanan pertanahan merupakan wujud reformasi birokrasi pertanahan dalam upaya mengubah pola pikir dan sudut pandang masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang selama ini dianggap rumit, lama, dan mahal.

Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten melaksanakan inovasi layanan Desa Online dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada di desa. Empat desa dipilih oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten sebagai pilot project layanan Desa Online yakni : Desa Majegan, Kecamatan Tulung; Desa Burikan, Kecamatan Cawas; Desa Sidorejo, Kecamatan Kemalang; dan Desa Sidowarno, Kecamatan Wonosari. Dari keempat desa tersebut ternyata memiliki perbedaan persepsi dalam melaksanakan layanan Desa Online, sehingga hanya dua desa yang dapat menjelankan pelayanan pendaftaran sertifikat tanah melalui Desa Online.

Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi keempat desa terhadap layananan Desa Online, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan pendekatan komunikasi

¹⁶ Retno Dwi Kusumaningrum, *Strategi Komunikasi Manajemen Pelayanan Publik: Studi Kasus Komunikasi Inovasi Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah Melalui Layanan Desa Online di Kabupaten Klaten*. Tesis. (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2017)

pelayanan publik. Teori yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah teori strategi komunikasi untuk mengetahui bagaimana *stakeholders* mengkomunikasikan inovasi Desa Online di Kabupaten Klaten.

Perlunya perbaikan strategi komunikasi terhadap *stakeholders* internal maupun *stakeholders* eksternal merupakan kunci penyelesaian permasalahan tidak dapat dijalkannya layanan Desa Online. Temuan penting dalam penelitian ini adalah adanya hambatan dalam komunikasi disebabkan kultur organisasi, SDM, dan kondisi pengguna jasa layanan Desa Online. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi terhadap strategi komunikasi yang diterapkan.

Setelah dilakukan penelitian lapangan mengenai pelayanan Desa Online yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanahan dan dilaksanakan oleh petugas dari empat desa yang dipilih yaitu; Desa Majegan Kecamatan Tulung, Desa Burikan Kecamatan Cawas, Desa Sidorejo Kecamatan Kemalang, dan Desa Sidowarno Kecamatan Wonosari dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi Desa Online belum berhasil. Hambatan dalam komunikasi disebabkan sistem birokrasi di kantor pertanahan dan kantor desa yang masih bersifat hierarki menyebabkan respon terhadap penyelesaian kendala dalam pelayanan tidak dapat dilakukan dengan cepat. Oleh sebab itu perlu pembenahan dalam strategi komunikasi dengan melakukan evaluasi pelayanan Desa Online. Strategi komunikasi yang diterapkan saat ini masih menimbulkan perbedaan persepsi petugas desa dalam melaksanakan pelayanan dan masih kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap layanan Desa Online.

Permasalahan penerapan strategi komunikasi yang kurang tepat sebagai salah satu penghambat pelaksanaan layanan. Beberapa hal yang menghambat komunikasi Desa Online adalah sifat organisasi yang hierarki dan prosedural birokratis, belum dilaksanakan evaluasi, dan belum ada payung hukum dari pemerintah daerah. Dari penelitian juga ditemukan bahwa komunikasi yang paling efektif adalah media yang mudah diakses oleh masyarakat, salah satu media yang paling efektif adalah dengan menggunakan media cetak atau koran. Selain itu bukti keberhasilan pelayanan yang dapat dilihat masyarakat dari pemohon sertifikat tanah melalui Desa Online menjadi salah satu bentuk difusi inovasi karena hasil pelayanan dapat dilihat. Dengan demikian masyarakat yang belum mengetahui atau belum berminat memanfaatkan layanan Desa Online agar tertarik dan berminat menggunakan layanan Desa Online untuk mendaftarkan sertifikat tanahnya. Selain itu, kedekatan layanan, sifat kekeluargaan petugas, dan biaya yang jauh lebih murah menjadi salah satu daya tarik layanan Desa Online ini.

Tabel 1.2

Persamaan dan Perbedaan antara skripsi penulis dengan keempat

Tinjauan Pustaka Sejenis

No	Judul, Nama Peneliti, Jenis Penelitian	Konsep / Teori	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW)	Efisiensi dan Efektivitas, Partisipasi.	Kualitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kualitatif deskriptif • Fokus penelitian membahas tentang 	<ul style="list-style-type: none"> • Membahas secara mendalam partisipasi warga dalam sistem pelayanan

No	Judul, Nama Peneliti, Jenis Penelitian	Konsep / Teori	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	(Studi <i>E-government</i> di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya) Rizky Hersya Pratama, dkk Jurnal Nasional			efektifitas dalam pengelolaan sistem pelayanan 21embil yang berbasis TIK	berbasis TIK
2.	E-Goverment dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik) Nur Hidayati Jurnal Nasional	<i>E-government</i> , dan Penghambat inovasi	Kualitatif deskriptif	<ul style="list-style-type: none"> • Membahas tentang Inovasi pelayanan publik yang mampu memberikan perubahan dalam praktek pelayanan publik 	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian ini lebih membahas faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pengaplikasian sistem pelayanan E-Samsat
3.	<i>E-government In Service Delivery And Citizen's Satisfaction: A Case Study On Public Sectors In Bangladesh.</i> M. Rezaul Karim Jurnal Internasional	<i>E-government, Public Service</i>	Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Membahas perbandingan antara sistem pelayanan secara konvensional dan <i>E-government</i> • Membahas dampak penggunaan pelayanan publik berbasis TIK 	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian ini membahas berbagai isu pelayanan 21embil yang dikelola oleh pemerintah
4.	<i>E-government & Public Service Delivery: Enabling ICT to put "People</i>	<i>E-government & E-governance</i>	Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Membahas tentang perubahan dalam bentuk 	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian ini membahas <i>E-government</i> dalam konteks

No	Judul, Nama Peneliti, Jenis Penelitian	Konsep / Teori	Metode Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>First” A Case Study from South Africa</i> Wikus Visser Jurnal Internasional			standar pelayanan	negara berkembang di Afrika Selatan.
5.	Strategi Komunikasi Manajemen Pelayanan Publik: Studi Kasus Komunikasi Inovasi Pelayanan Pendaftaran Sertifikat Tanah Melalui Layanan Desa Online di Kabupaten Klaten Retno Dwi Kusumaningrum Tesis	Strategi Komunikasi, Pelayanan Publik	Kualitatif	<ul style="list-style-type: none"> • Studi kasus sama-sama membahas tentang pelayanan publik online 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsep dan teori menggunakan strategi komunikasi • Membahas tentang bagaimana mempromosikan sebuah inovasi dalam sistem pelayanan.

Sumber: Diolah dari Tinjauan Penelitian Sejenis, 2018

1.6. Kerangka Konseptual

1.6.1. Perubahan dalam Pelayanan Publik

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, perubahan memiliki arti keadaan berubah, peralihan, pertukaran (bentuk, sifat, fungsi dan sebagainya). Sementara itu, dalam kajian sosiologi kata perubahan digunakan dengan perubahan sosial. Perubahan sosial merupakan suatu proses perubahan masyarakat dari masyarakat agraris menuju ke masyarakat industri.¹⁷

¹⁷ <https://media.neliti.com/media/publications/88047-ID-none.pdf> (diakses pada tanggal 5 September 2018 Pukul 20.31 WIB).

Perubahan adalah terjadinya pergantian, pergeseran, pergerakan, dan kata selainnya, dari yang belum ada menjadi ada, dari yang telah ada menjadi bertambah atau berkurang, dari yang kurang menjadi lengkap atau lebih, dari yang negatif menjadi positif, dari yang positif menjadi negatif, dari statis menjadi dinamis, dari dinamis menjadi statis, dan sebagainya.¹⁸ Konsep perubahan mencakup tiga pemahaman dasar yaitu (a) adanya perbedaan, (b) yang merupakan perubahan antar waktu, (c) (dari satu keadaan ke keadaan berikutnya) dalam sistem yang sama.¹⁹

Menurut Beni Saebeni yang mengutip dari Wilbert Moore menjelaskan bahwa perubahan sosial merupakan perubahan penting dari struktur sosial, dan struktur sosial adalah pola-pola perilaku dan interaksi sosial.²⁰ Pendapat ahli lainnya yaitu Selo Soemardjan, perubahan sosial adalah gejala perubahan dalam lembaga-lembaga kemasyarakatan yang mempengaruhi sistem sosialnya, termasuk di dalamnya perubahan-perubahan dalam nilai-nilai, sikap-sikap, dan pola-pola perilaku diantara kelompok-kelompok di dalam suatu masyarakat.²¹

Berdasarkan pengertian perubahan maupun perubahan sosial tersebut dapat disimpulkan bahwa perubahan bisa terjadi karena adanya pergantian, pergeseran, atau pergerakan dari suatu keadaan ke keadaan berikutnya sesuai kondisi waktu sehingga bisa menghasilkan pergeseran atau perubahan pola. Salah satu contoh keadaan yang mengalami perubahan yaitu pada sistem pelayanan publik, mulai dari segi

¹⁸ Beni Ahmad Saebani, *Perspektif Perubahan Sosial* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016), h. 14.

¹⁹ Ferdian Tonny Nasdian, *Sosiologi Umum* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2015), h. 314.

²⁰ Beni Ahmad Saebani, *Loc. Cit.*

²¹ Ferdian Tonny Nasdian, *Op.Cit.*, h. 315.

pengelolaan, prosedur, dan pelaksanaan berubah dengan mengikuti perkembangan zaman.

Dalam buku *Reformasi Pelayanan Publik*, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²² Dengan kata lain pelayanan publik merupakan sebuah wadah untuk memberikan pelayanan atau melayani masyarakat. Karena secara tidak langsung manusia membutuhkan pelayanan bahkan sejak awal dia lahir.

Sementara itu menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dikutip oleh Lijan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²³

Dalam buku *Manajemen Pelayanan Publik* Agus Dwiyanto membedakan antara pelayanan publik dan pelayanan privat. Pada tabel perbandingan antara pelayanan publik dan pelayanan privat yang sudah dijabarkan pada halaman sebelumnya. Ketika suatu pelayanan didefinisikan sebagai pelayanan publik maka tanggung jawab penyediaannya menjadi tanggung jawab negara. Namun, hal tersebut tidak

²² Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 5.

²³ *Ibid.*

berarti bahwa pemerintah harus melakukannya sendiri. Negara dapat melibatkan lembaga non-pemerintahan untuk menyelenggarakan pelayanan publik.²⁴

Sebelum era digital, kegiatan manusia dalam pemenuhan kebutuhan hidup dilakukan secara manual atau konvensional. Cara konvensional sering dianggap tidak efisien dan praktis. Terlebih dengan perkembangan pola pikir manusia dan di dorong dengan perkembangan zaman yang lebih canggih maka terciptalah berbagai alat yang lebih canggih dan modern untuk digunakan manusia dalam memenuhi hajat hidup orang banyak. Dalam masyarakat kontemporer, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dianggap menjadi salah satu jalan keluar untuk mempermudah pekerjaan mereka. Selain mempermudah, teknologi informasi dan komunikasi juga dianggap mampu menjangkau masyarakat yang terbatas terhadap aspek geografis, sehingga memungkinkan untuk memangkas kesenjangan informasi dan sebagainya yang terjadi karena aspek geografis. Hal tersebut berlaku untuk pelayan publik yang mana sifat dari publik itu sendiri adalah massal, semua orang berhak atas akses yang disediakan. Maka dari itu, pelayanan publik yang terkoneksi dan dapat di akses orang di seluruh pelosok sangat diperlukan.

1.6.2. E-government

Sebelum membahas tentang *electronic government* kita perlu menjabarkan pengertian dari *government* dan *governance* itu sendiri. Mengambil dari kutipan

²⁴ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011), h. 24.

dalam buku Miftah Thoha, manajemen pemerintahan tidak lagi berorientasi pada aspek pemerintahan (*government*) akan tetapi beralih kepada aspek tata pemerintahan (*governance*).²⁵ Dalam hal ini, yang dimaksud dengan istilah *government* adalah pemerintahan dan *governance* adalah tata kelola pemerintahan.

Istilah *government* dan *governance* menjadi kata yang sering diucapkan diberbagai ruang diskusi. Dalam buku *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* istilah *governance* dibiarkan dalam bentuk aslinya karena memang sulit untuk dicari padanannya yang tepat. Banyak pula yang menerjemahkannya menjadi tata pemerintahan, penyelenggaraan negara, atau cukup diartikan dengan penyelenggaraan, ataupun pengelolaan (manajemen).²⁶ Apapun terjemahannya, *governance* menunjuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah. *Governance* menekankan pada pelaksanaan fungsi *governing* secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, yaitu LSM, perusahaan swasta maupun warga negara. Bahkan institusi non pemerintah ini dapat saja memegang peran dominan dalam *governance* tersebut, atau bahkan lebih dari itu pemerintah tidak mengambil peran apapun.²⁷

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi bagi pemerintahan maupun lembaga masyarakat untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warga dalam hal yang berurusan dengan pemerintahan. Menurut Bank Dunia (World Bank) yang dikutip oleh Ricardus mendefinisikan *e-government* sebagai berikut:

²⁵ Miftah Thoha, *Birokrasi & Politik di Indonesia* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), h. 53.

²⁶ Agus Dwiyanto, op.cit., h. 77.

²⁷ *Ibid.*

*"E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government".*²⁸

Dapat diartikan bahwa *e-government* mengacu pada penggunaan oleh lembaga pemerintah teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, Internet, dan komputasi mobile) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga, bisnis, dan senjata pemerintah lainnya.

Sementara itu Jim Flyzik (*US Departement of Treasury*) ketika diwawancarai oleh Price Waterhouse Coopers yang dikutip oleh Ricardus mendefinisikan *e-government is about bringing the government into the world of the Internet, and work on Internet time.*²⁹ Memiliki arti sebagai *e-government* adalah tentang membawa pemerintah ke dunia internet, dan bekerja di waktu internet.

Selanjutnya pemerintah Federal Amerika Serikat yang dikutip oleh Ricardus mendefinisikan *e-government* secara ringkas, padat dan jelas yaitu *e-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.*³⁰ Artinya *e-government* mengacu pada pengiriman informasi dan layanan pemerintah secara online melalui Internet atau sarana digital lainnya.

Sementara, menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga

²⁸ Ricardus Eko Indrajit, *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), h. 6.

²⁹ *Ibid.*, h. 7

³⁰ *Ibid.*

elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah support, capacity dan value.³¹ *Pertama, support.* Tanpa adanya unsur *political will* ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan mulus. *Kedua, capacity.* Maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-government* terkait dengan menjadi kenyataan. *Ketiga, value.* Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implemmentasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan manfaat (*value*) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

³¹ Joko Tri Nugraha, *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)* dalam *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, Vol. 2, No. 1, 2018, Hal. 36. (diakses melalui <http://jurnal.untidar.ac.id/> pada tanggal 03 Mei 2019)

Al Gore dan Tony Blair yang dikutip oleh Ricardus menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* dalam suatu negara, yaitu:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada;
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.³²

³² *Ibid.*, h. 8

Dalam buku *Electronic Government* Richardus Eko Indrajit konsep *e-government* berkembang karena adanya tiga pemicu utama yaitu:

1. Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, korupsi, *civil society*, *good corporate governance*, perdagangan bebas, pasar terbuka, dan lain sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa jika yang bersangkutan tidak ingin dasingkan dari pergaulan dunia
2. Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan di dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai negara di dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun. Tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa moderen harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah pers, sosial, agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya) karena adanya teknologi ini.

3. Meningkatnya kualitas kehidupan masyarakat di dunia tidak terlepas dari semakin membaiknya kinerja industri swasta dalam melakukan kegiatan ekonominya. Keintiman antara masyarakat (sebagai pelanggan) dengan pelaku ekonomi (pedagang, investor, perusahaan, dan-lain-lain) telah membuat terbentuknya sebuah standar pelayanan yang semakin membaik dari waktu ke waktu. Percepatan peningkatan kinerja di sektor swasta ini tidak diikuti dengan percepatan yang sama di sektor publik, sehingga masyarakat dapat melihat adanya kepincangan dalam standard kualitas pemberian pelayanan.³³

Penyediaan pelayanan publik yang menerapkan sistem elektronik government memiliki produk berupa jasa bila dilihat sesuai dengan karakteristik nya. Dalam buku manajemen pemasaran, Jasa memiliki empat karakteristik mencolok yang sangat memengaruhi design program pemasaran: tidak berwujud (*intangibility*), tidak terpisahkan (*inseparability*), bervariasi (*variability*), dan tidak tahan lama (*perishability*).³⁴

Karakteristik yang pertama adalah tidak berwujud (*intangibility*), berbeda dari produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli. Terkait karakteristik ini, sebagai konsumen akan merasa seperti ada ketidakpastian dari jasa tersebut. Maka untuk mengurangi rasa ketidakpastian tersebut, pembeli akan mencari tahu bukti dari jasa tersebut. Pembeli akan menarik

³³ *Ibid.*, h. 9

³⁴ Philip Kotler, dkk, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*, (Jakarta: Indeks, 2007), h. 45.

kesimpulan dari berbagai hal terkait bukti yang mereka temui. Bukti-bukti tersebut akan mereka dapat melalui testimoni orang-orang yang sudah pernah mencoba, komunikasi, simbol, dan lainnya. Selanjutnya tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti-bukti tersebut dan mewujudkan sesuatu yang tidak berwujud.

Karakteristik kedua adalah tidak terpisahkan (*inseparability*), biasanya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini tidak berlaku bagi barang-barang fisik yang diproduksi, disimpan sebagai persediaan, didistribusikan melalui banyak penjual, dan dikonsumsi kemudian. Jika seseorang memberikan jasa tersebut, penyediannya adalah bagian dari jasa itu.

Karakteristik ketiga adalah bervariasi (*variability*), karena bergantung pada siapa memberikannya serta kapan dan dimana diberikan, maka jasa sangat bervariasi. Dalam menyediakan jasa harus bervariasi dalam pelayanannya, misal sebagai penyedia jasa juga harus bersikap ramah kepada pembeli sedangkan penyedia jasa yang lain tidak ramah. Pembeli jasa menyadari keragaman pelayanan tersebut dan sering berbicara dengan orang-orang lain sebelum memilih penyedia jasa yang sesuai dan baik untuk si pembeli jasa. Selain itu, penyedia jasa juga perlu meningkatkan mutu terkait jasa yang mereka tawarkan.

Karakteristik keempat adalah tidak tahan lama (*perishability*), jasa tidak dapat disimpan. Sifat jasa yang mudah rusak tersebut tidak menjadi masalah apabila permintaan tetap berjalan semestinya. Tetapi jika permintaan berfluktuasi maka penyedia jasa akan mengalami beberapa masalah yang cukup signifikan. Misalnya dalam suatu jasa penyedia pelayanan publik yang menerapkan elektronik government

tidak akan terjadi masalah jika jumlah pengaduan sebagaimana berjalan seperti biasa. Akan tetapi, bisa saja sistem atau server mereka bisa drop ketika dalam sehari tersebut terdapat permintaan akses yang cukup tinggi dari masyarakat.

1.6.3. Konsep Pengetahuan dan Teknologi

Secara historis, pengetahuan dan teknologi tidak selalu termasuk dalam analisis institusi sosial. Namun, hal ini berubah ketika masyarakat kontemporer serta pengetahuan dan teknologi atau *technoscience* menjadi lebih saling terkait dan tidak hanya sekedar bagian dari tatanan kelembagaan yang sederhana. Nilai-nilai dan gagasan-gagasan *technoscience* menjadi semakin penting untuk mendefinisikan aspek inti kehidupan dan siapa diri kita. Institusi sosial adalah seperangkat hubungan sosial jangka panjang. Semua lembaga diorganisasikan seputar peran sosial, aturan perilaku, bentuk organisasi, praktik sosial dan material, dan seringkali bahasa atau wacana tertentu.³⁵ Definisi dari konsep *science* atau ilmu pengetahuan dapat disimpulkan merupakan eksplorasi sistematis untuk mendapatkan pengetahuan mengenai segala fenomena di jagat raya serta akumulasi sistematis dari pengetahuan tersebut sedangkan konsep teknologi adalah aplikasi ilmu pengetahuan untuk memenuhi kebutuhan manusia dan memecahkan berbagai persoalan demi kesejahteraan umat manusia.³⁶

³⁵ Bauchspies Wenda K, dkk, *Sciens, Technology, and Society*. 2006, hal. 51

³⁶ Idris HM Noor, Pemanfaatan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Dalam Kegiatan Pengabdian Masyarakat di Perguruan Tinggi, dalam *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol. 17, No. 3, 2011, hlm. 3 diakses melalui <https://jurnaldikbud.kemdikbud.go.id>

Sebagian masyarakat berpendapat teknologi hanya berupa komputer, *software* atau kapal terbang namun sebenarnya teknologi itu lebih dari itu semua. Teknologi merupakan inti dari sebuah ilmu pengetahuan dan pengetahuan inilah yang dapat digunakan dalam kegiatan dan kehidupan manusia sehari-hari.³⁷ Perkembangan ilmu pengetahuan selalu diikuti oleh perkembangan teknologi. Teknologi adalah suatu studi sistematis akan teknik-teknik untuk membuat dan mengerjakan berbagai benda, sedang ilmu adalah usaha sistematis untuk memahami dan menafsirkan dunia.³⁸ Pengetahuan dan teknologi sedikit berbeda terutama dalam interaksinya. Pengetahuan diaplikasikan untuk memperbaiki dan memprediksi teknologi.

Secara sosiologis³⁹, teknologi memiliki makna yang lebih mendalam daripada peralatan. Teknologi menetapkan suatu kerangka bagi kebudayaan non material suatu kelompok. Jika teknologi suatu kelompok mengalami perubahan, maka cara berpikir manusia juga akan mengalami perubahan. Teknologi merupakan hasil olah pikir manusia yang pada akhirnya digunakan manusia untuk mewujudkan berbagai tujuan hidupnya, teknologi menjadi sebuah instrumen untuk mencapai tujuan. Teknologi juga merupakan hasil perkembangan rasionalitas manusia. Ketika keberadaan teknologi dikembangkan dalam struktur tindakan manusia, maka keberadaan teknologi juga dapat ditempatkan dalam kerangka perkembangan rasionalitas

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*, hlm. 4

³⁹ Muhammad Ngafifi, Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya dalam *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi*, Vol. 2, No. 1, 2014, hlm. 4 diakses melalui <https://journal.uny.ac.id>

manusia tersebut. pikir manusia itu sendiri, dan akibatnya secara tidak langsung teknologi juga sangat mempengaruhi tindakan, dan pola hidup manusia.

Wiebe Bijke,⁴⁰ telah banyak menulis tentang konstruksi sosial sistem teknologi dengan cara yang kompatibel dengan pemikiran kita tentang teknologi dalam hal kelembagaan. Dia membahas kedua materi tersebut daya tahan teknologi serta daya semiotiknya, terakumulasi makna yang dapat membuat teknologi tampak tidak fleksibel atau memberikan peluang untuk perubahan. Dalam konteks ini, perubahan pelayanan publik yang dilakukan oleh YLKI merupakan representasi dari perkembangan teknologi dan pengetahuan yang ada pada suatu lembaga sosial yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Perubahan pelayanan publik yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia memberikan peluang untuk perubahan layanan publik kearah yang lebih baik lagi melalui teknologi internet berupa website khusus yang dibuat untuk pengaduan masyarakat atau konsumen.

Pengetahuan atau *sains* modern adalah lembaga sosial beserta seperangkat peran sosialnya⁴¹, termasuk teknisi, peneliti, guru, dan siswa. Pengetahuan modern juga memiliki aturan, beberapa di antaranya eksplisit dan beberapa lebih atau tidak terlalu implisit. Nilai-nilai ilmiah, seperti objektivitas atau netralitas, atau martabat, adalah bagian dari normatif atau struktur aturan pengetahuan. Robert Merton, menyebutkan empat norma dasar pengetahuan yaitu ketidaktertarikan, universalisme, komunalisme, dan keraguan yang terorganisir. Banyak ilmuwan percaya ini adalah

⁴⁰ Bauchspies Wenda K, dkk, *op cit.*, hal. 54

⁴¹ *Ibid.*, hal. 51

bagaimana pengetahuan bekerja atau seharusnya kerja. Pengetahuan mencakup eksperimen atau studi lapangan, observasi, dan praktik komunikasi Pengetahuan dapat muncul di berbagai organisasi, seperti sebagai universitas, lembaga penelitian, lembaga sosial, dan komunitas lain dengan bentuk yang berbeda⁴².

Dari penjelasan konsep diatas, maka peneliti meringkasnya menjadi beberapa premis, yaitu:

1. Sistem pelayanan publik muncul akibat dari kebutuhan masyarakat.
2. *E-government* muncul sebagai salah satu contoh penggunaan teknologi dalam inovasi akibat modernisasi.
3. Modernisasi dalam pelayanan publik terjadi karena perubahan dari perilaku manusia dan perkembangan pola pikir manusia untuk menciptakan sesuatu yang berguna untuk mempermudah aspek-aspek kehidupan.

⁴² *Ibid.*

1.7. Kerangka Penelitian

Skema 1.1

Kerangka Penelitian



Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2018

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia merupakan salah satu lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang menyediakan fasilitas pelayanan publik. Dalam proses nya sistem pelayan publik mereka berubah menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat maupun perkembangan pola berfikir karyawan YLKI selaku penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Seiring berjalannya waktu, muncul perubahan-perubahan yang didasari oleh faktor internal maupun eksternal. Misalnya, perkembangan sumber daya manusia dari segi pendidikan maupun interaksi mereka dengan orang lain didalam maupun diluar lingkungan kelompok yang mendorong perubahan pola pikir dari individu kemudian mempengaruhi kelompok. Selain itu, perubahan sistem pelayanan publik di YLKI juga didorong oleh faktor eksternal. Misalnya, kebutuhan untuk menjangkau masyarakat yang kesulitan untuk mengakses informasi dan berada diluar jangkauan. Modernisasi dan kemajuan teknologi juga menjadi alat yang diciptakan dari hasil rasionalitas setiap orang yang terkait untuk mempermudah kehidupannya sehingga menjadi faktor penting terjadinya proses perubahan pelayanan publik.

YLKI sebelumnya menjalankan sistem pelayanan publik mereka dengan cara konvensional. Sistem konvensional tersebut berubah dengan adanya teknologi terbaru dan perkembangan zaman. Perkembangan ini yang mendorong inovasi seperti *website* yang kemudian menjadi sarana mereka untuk mengoperasikan sistem pelayanan publik baru yang berbasis internet dalam bentuk *E-government*. Namun, proses perubahan ini menimbulkan beberapa dampak yang terjadi dalam internal karyawan mereka maupun didalam masyarakat.

1.8. Metodologi Penelitian

1.8.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan secara kualitatif, dan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dimana penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran nyata dan penjelasan yang di analisis secara deskriptif, secara sistematis, dan faktual dilapangan. Pendekatan kualitatif memberikan ruang kepada peneliti untuk berbicara tentang langkah-langkah pembuktian informasi dengan informan atau dikenal dengan teknik “*triangulasi*” antara sumber-sumber informasi yang berbeda, jika muncul pertanyaan tentang keakuratan informasi dari penelitian. Pada akhirnya, dengan data-data yang diperoleh dari metode kualitatif, peneliti dapat menjawab pertanyaan penelitian yang bukan hanya sekedar untuk melihat data-data statistik melainkan untuk dapat memahami makna sosial dari objek yang diteliti. Melihat permasalahan yang ada, peneliti memfokuskan dalam mendeskripsikan perubahan sistem pelayanan publik di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

1.8.2. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi subjek penelitiannya. Peneliti membatasi hanya pada jumlah 5 orang informan untuk mendapatkan data lengkap penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan bidang pengaduan dan sekretaris ketua pengurus harian sebagai informan kunci dan karyawan bidang penelitian sebagai informan pendukung. Karena karyawan bidang pengaduan terlibat

langsung dalam menggunakan sistem pelayanan publik online tersebut. Sementara informan pendukung adalah karyawan bidang penelitian yang terlibat dalam sistem pelayanan publik online secara tidak langsung. Untuk informan tambahan yaitu 2 orang masyarakat yang bersedia diwawancarai sebagai pengguna pelayanan publik. Selain itu, nama informan tambahan juga disamarkan karena bersangkutan dengan kode etik YLKI

Tabel 1.4
Kriteria Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Target Informasi	Keterangan
1.	Sudaryatmo	Laki-laki	Proses, Faktor dan Dampak Perubahab Sistem	Sekretaris I,
2.	Agus Sujatno	Laki-laki	Proses, Faktor dan Dampak Perubahan Sistem	Sekertaris II dan Kepala Bidang Umum dan Aset
3.	Natalya Kurniawati	Perempuan	Proses, Faktor dan Dampak Perubahan Sistem	Staf Bidang Penelitian
4.	Abdul Baashit	Laki-laki	Proses, Faktor dan Dampak Perubahan Sistem	Staf bidang Pengaduan dan Hukum
5.	Rio Priambodo	Laki-laki	Dampak Perubahan Sistem	Staf bidang Pengaduan dan Hukum
6.	RR	Perempuan	Dampak Untuk Masyarakat	Masyarakat
7.	RN	Perempuan	Dampak Untuk Masyarakat	Masyarakat

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2018

1.8.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini difokuskan di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang beralamat di Jalan Pancoran Barat VII No.1, Duren Tiga, Pancoran,

Jakarta Selatan. Lokasi ini dipilih karena YLKI adalah lembaga swadaya masyarakat yang aktif dalam kegiatan mengadvokasi konsumen terkait masalah dan problematika dalam dunia konsumen di Indonesia. YLKI juga baru melakukan reformasi birokrasi dengan mengubah sistem pengaduan konsumen dari sistem konvensional menjadi sistem online melalui website. Sistem online yang YLKI terapkan akan mempermudah konsumen dan karyawan dalam menangani pengaduan yang diajukan oleh konsumen. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti dan melihat perubahan yang terjadi dengan adanya sistem online tersebut.

1.8.4. Peran Peneliti

Peran peneliti dalam penelitian ini sebagai pengamat, dimana peneliti terlibat langsung dalam mendapatkan data-data yang diperlukan untuk penelitian. Sesuai dengan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan adalah sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan instrumen kunci utama dalam mengungkapkan makna dan sekaligus sebagai alat pengumpul data. Oleh karena itu dalam penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Peneliti berusaha semaksimal mungkin untuk mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan ketika penelitian berlangsung. Data-data dalam penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan wawancara tidak terstruktur. Teknik yang digunakan untuk mendapatkan keabsahan data yaitu melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dan juga informan pendukung yang mengetahui sistem tersebut.

1.8.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Ada pun jenis-jenis observasi tersebut diantaranya yaitu observasi terstruktur, observasi tak terstruktur, observasi partisipan, dan observasi nonpartisipan. Observasi ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat seputar objek penelitian, yaitu mengamati kegiatan-kegiatan karyawan yang terkait dengan sistem pelayanan publik online tersebut.

2. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, majalah-majalah, jurnal-jurnal dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan karyawan yang terkait dengan sistem pelayanan publik online tersebut. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan semakin sah dan dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto.

3. Wawancara

Dalam teknik pengumpulan menggunakan wawancara hampir sama dengan kuesioner. Wawancara itu sendiri dibagi menjadi 3 kelompok yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur, dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Namun disini peneliti memilih melakukan wawancara mendalam, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi. Untuk menghindari kehilangan informasi, maka peneliti meminta izin kepada informan untuk menggunakan alat perekam. Sebelum dilangsungkan wawancara mendalam, peneliti menjelaskan atau memberikan sekilas gambaran dan latar belakang secara ringkas dan jelas mengenai topik penelitian.

1.8.6. Triangulasi Data

Teknik triangulasi data digunakan sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Peneliti berusaha membandingkan beberapa kesaksian subjek penelitian dengan keterangan yang disampaikan oleh informan kunci untuk mengetahui permasalahan dalam sudut pandang yang berbeda, sehingga keabsahan data bisa teruji serta bisa dipertanggungjawabkan validitasnya.

Triangulasi data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Andi Fefta Wijaya selaku Dosen Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang. Karena beliau sebagai salah satu ahli dalam bidang pelayanan publik dan administrasi publik.

1.8.7. Teknik Analisis Data

Prinsip pokok teknik analisis kualitatif ialah mengolah dan menganalisis data-data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, terukur, terstruktur, dan mempunyai makna. Prosedur analisis data kualitatif dibagi dalam lima langkah, yaitu:

1. **Mengorganisasi data.** Cara ini dilakukan dengan membaca berulang kali data yang ada sehingga peneliti dapat menemukan data yang sesuai dengan penelitiannya dan membuang data yang tidak sesuai.
2. **Membuat kategori, menentukan tema, dan pola.** Peneliti harus mampu mengelompokan data yang ada kedalam suatu kategori tema masing-masing.
3. **Menguji hipotesis yang muncul dengan menggunakan data yang ada.** Pengujian kemungkinan berkembangnya suatu hipotesis dan mengujinya dengan data yang tersedia.
4. **Mencari eksplanasi alternatif data.** Peneliti memberikan penjelasan masuk akal data yang ada dan peneliti harus mampu menerangkan data tersebut didasarkan pada hubungan logika makna yang terkandung dalam data tersebut.

5. **Menulis laporan.** Penulisan laporan merupakan bagian analisis kualitatif yang tidak terpisahkan.⁴³

McDrury dalam bukunya yang berjudul *Collaborative Group Analysis of Data* tahun 1999 seperti yang ditulis dalam bukunya oleh Moleong mengatakan tahapan analisis data kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Membaca atau mempelajari data, menandai kata-kata kunci dan gagasan yang ada dalam data.
2. Mempelajari kata-kata kunci itu, berupaya menemukan tema-tema yang berasal dari data.
3. Menuliskan 'model' yang ditemukan.
4. Koding yang telah dilakukan.⁴⁴

Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu seseorang yang benar-benar memahami dan mengetahui situasi obyek penelitian. Setelah melakukan wawancara, analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara, dengan cara memutar kembali rekaman hasil wawancara, mendengarkan dengan seksama, kemudian menuliskan kata-kata yang didengar sesuai dengan apa yang ada direkaman tersebut.

Setelah peneliti menulis hasil wawancara tersebut kedalam transkrip, selanjutnya peneliti membaca secara cermat untuk kemudian dilakukan reduksi data. Peneliti membuat reduksi data dengan cara membuat abstraksi, yaitu mengambil dan

⁴³ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta:Graha Ilmu,2006), hh. 239-240.

⁴⁴ Lexy.J dan Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya,2007), h. 248.

mencatat informasi-informasi yang bermanfaat sesuai dengan konteks penelitian atau mengabaikan kata-kata yang tidak perlu sehingga didapatkan inti kalimat, tetapi bahasanya sesuai dengan bahasa informan. Abstraksi yang sudah dibuat dalam bentuk satuan-satuan yang kemudian dikelompokkan dengan berdasarkan taksonomi.

1.9. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disajikan dalam lima bab, dengan pokok pembahasan pada masing-masing bab sebagai berikut, yaitu:

Bab I: berisi tentang pendahuluan yang memiliki delapan subbab. Subbab pertama adalah latar belakang yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Subbab kedua adalah perumusan masalah yang menjadi fokus dari masalah yang tertera dalam bentuk pertanyaan. Subbab ketiga adalah tujuan penelitian. Subbab keempat adalah manfaat penelitian. Subbab kelima adalah tinjauan penelitian sejenis yang memaparkan beberapa penelitian yang dikaji oleh peneliti. Subbab keenam adalah kerangka konseptual yang merupakan konsep yang sesuai dengan penelitian. Subbab ketujuh adalah metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, peran peneliti, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, dan teknik pengumpulan data. Subbab kedelapan adalah sistematika penulisan.

Bab II: tentang setting lokasi penelitian, pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai YLKI pada peta LSM di Indonesia. Bab ini terdiri atas enam subbab, subbab pertama menjelaskan LSM di Indonesia dan perkembangannya, subbab kedua sejarah YLKI,

subbab ketiga adalah visi dan misi YLKI, subbab keempat struktur organisasi YLKI, dan subbab kelima sistem pelayanan publik YLKI.

Bab III: tentang penemuan penelitian dilapangan, yaitu proses perubahan sistem pelayanan publik di YLKI. Dalam bab ini terdiri dari atas enam subbab. Subbab pertama berisikan pengantar, subbab kedua berisikan faktor terjadinya Perubahan pelayanan publik, subbab ketiga berisikan tentang proses terjadinya perubahan pelayanan publik YLKI, subbab keempat berisikan tentang mekanisme pelayanan publik sistem konvensional dan online, subbab kelima berisikan tentang dampak perubahan pelayanan publik berbasis digital, dan pada subbab keenam adalah penutup.

Bab IV: berisi temuan penelitian dan analisis penelitian tentang perkembangan pola berfikir dan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Bab ini terdiri dari enam subbab. Subbab pertama berisikan pengantar, subbab kedua berisikan tentang perkembangan teknologi digital atas pelayanan publik bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, subbab ketiga berisikan tentang YLKI sebagai organisasi fasilitasi atas permasalahan yang dihadapi masyarakat konsumen, subbab keempat berisikan tentang manfaat penggunaan teknologi dan sistem online bagi YLKI, dan subbab kelima berisikan tentang perubahan pelayanan publik di era digital. Subbab keenam adalah penutup.

Bab V: berisi tentang penutup yang merupakan kesimpulan dari pembahasan pada bab tiga dan empat, serta berisi rekomendasi bagi lembaga-lembaga terkait yang

menggunakan sistem *e-government*, maupun akademisi yang ingin menggunakan penelitian penulis sebagai bahan acuan.

