

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada kehidupan bernegara, fungsi pelayanan publik adalah menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat, khususnya di bidang keuangan, pendidikan, kesehatan, dll. Artinya pelayanan publik merupakan hak dasar warga Negara yang harus dipenuhi oleh Negara, Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya dan merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial.¹ Pemerintah menjadi lembaga ketatanegaraan tentu mempunyai fungsi serta tugas-tugas antara lain menjadi pelayanan publik bagi masyarakat, dari mulai Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Pemerintah Kabupaten/Kota sampai Pemerintah Desa. Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah “kegiatan atau suatu 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 Pelayanan publik dalam menjalankan pemerintahan dianggap penting, dalam hal pelayanan publik masyarakat dilibatkan dan dibutuhkan sebagai bentuk dukungan terhadap pemerintah sebab Indonesia menganut sistem demokrasi.

Pemerintah selalu berupaya menciptakan serta mengembangkan kebijakan-kebijakan terkait pelayanan publik demi terciptanya pelayanan publik yang prima, pelayanan publik yang prima (*service of excellent*) adalah pelayanan sebaik-baiknya yang menimbulkan kepuasan pada warga masyarakat. Pelayanan prima berorientasi pada pemenuhan harapan publik (*public expectation*) mengenai kualitas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang diharapkan sesuai dengan

1 Luthfi J. Kurniawan, Oman Sukmalna, Abdussalam, dan Masduki, *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial: Kebijakan Sosial dan Pekerjaan Sosial dalam Penyelenggaraan Jaminan Perlindungan Warga Negara* (Malang: Intrans Publishing, 2015), hlm. 112.

2 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pasal 1, ayat 1

prinsip pelayanan publik yakni tidak berbelit, mudah dipahami, alur proses dokumen yang jelas, kedisiplinan, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.³ Dengan berkembangnya teknologi komunikasi dan komputer di era digital telah mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Lahirnya era digital ini memang benar memberikan solusi atau strategi yang berdampak sangat signifikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik untuk mempercepat dan mengefisienkan proses administrasi, pencarian dan pengolahan data serta dapat menyokong terciptanya good governance. Good governance diartikan sebagai kualitas hubungan yang dibangun oleh pemerintah kepada masyarakat yang dilayaninya.

Indonesia memiliki Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga Negara yang memiliki kewenangan untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan terdapat dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia⁴, termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Agar mewujudkan pelayanan publik yang prima pemerintah menerapkan kebijakan *e-Government (electronic government)* salah satu bentuk inovasi yang dikembangkan untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Saat ini *e-Government* dikenal dengan istilah SPBE (Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik) suatu organisasi pemerintahan dalam proses kerjanya dapat menerapkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) hubungan antara pemerintah dan warganya akan semakin sederhana dan mudah.⁵

3 Luthfi J.Kurniawan, Oman Sukmalna, Abdussalam, dan Masduki, *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial: Kebijakan Sosial dan Pekerjaan Sosial dalam Penyelenggaraan Jaminan Perlindungan Warga Negara* (Malang: Intrans Publishing, 2015), hlm. 97-98.

4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

5 Dwiyanto, *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2011), hlm. 181.

e-Government dikelola oleh pemerintah untuk pelayanan online yang menghubungkan sebuah relasi antar pemerintah dengan pemerintah (G2G), pemerintah dengan pelaku bisnis (G2B), serta pemerintah dengan masyarakat sipil (G2C).⁶

E-Government telah diperkenalkan di Indonesia sejak tahun 2001. Melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, Informatika) bahwa aparat pemerintah perlu menggunakan teknik telematika untuk mendukung tata pemerintahan yang baik (*good governance*) serta mempercepat proses demokrasi serta muncul Intruksi Presiden RI Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-overnment*. Kedua arahan Presiden tersebut merupakan langkah penting bagi pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan. Kedua arahan Presiden tersebut merupakan langkah penting bagi pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan.

Tujuan dari implementasi *e-Government* agar lembaga pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik mampu lebih baik lagi. Tentu dalam hal ini diperlukan nya komitmen yang kuat dari pemerintah untuk mengawali hal yang baru dalam sebuah birokrasi. Pelaksanaan pelayanan publik yang berkaitan dengan *e-Government* yang berasaskan partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menyebutkan bahwa asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keproporsionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.⁷

Penggunaan *e-Government* berbentuk *e-budgeting*, *e-procurement*, *e-audit*, *e-catalog*, *e-payment*, *e-controlling*. Dampak dari penerapan *e-Government* ini tidak

6 Zulhakim, A.Aziz, 2012, *Mengenal e-Government: Pemahaman Konsep Aplikasi e-Government Sebagai Pelayanan Publik*, Buku Ajar Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

7 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pasal 4, bab II

hanya dirasakan oleh masyarakat saja, pada pemerintahan itu sendiri. Tujuan dan sasaran dalam Implementasi *e-Government* yang sesuai dengan prinsip-prinsip antara lain⁸: Peningkatan pemberian layanan pemerintah; Pemberdayaan masyarakat melalui akses yang lebih besar untuk mendapatkan informasi dari pemerintah dan kemampuan untuk dapat berinteraksi dan berpartisipasi; Keberhasilan dalam transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi dari pemerintah; Peningkatan hubungan internal antara pemerintah dan pengiriman elektronik warga.

Akan tetapi pada realitanya kondisi pelaksanaan *e-Government* sangat bermacam-macam, terdapat pemerintahan yang sudah cukup maju dalam hal penerapan *e-Government*, namun masih ada juga yang masih dalam tingkat pengenalan. Maka dari itu dalam hal ini pemerintah harus dapat mengupayakan supaya semua instansi pemerintah dan masyarakat luas ataupun pelaku bisnis dapat menggunakan dan menerapkan *e-Government* dalam berbagai kegiatan penyebaran informasi dan pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, yang sebelumnya sistem konvensional kini dengan adanya *e-Government* dapat dilakukan secara digital sehingga mempermudah proses pelayanan yang dilakukan.

Menurut Menteri PANRB (Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) dalam website www.menpan.go.id, perlu menyusun kembali strategi dalam perbaikan serta penerapan *e-Government* atau yang dikenal sekarang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik), ada beberapa kendala dalam penerapannya seperti aspek tata kelola, layanan dan sumber daya manusia yang masih sedikit diatas rata-rata. Kemudian yang menjadi salah satu poin terendah adalah infrastruktur telekomunikasi, demi memaksimumkannya penerapan *e-Government* di Indonesia. Berdasarkan data diatas, bahwa Implementasi *e-Government* atau SPBE pada tahun 2020 menurut Menteri PANRB belum optimal, masih menghadapi kendala dalam penerapannya Hal inilah yang dapat berpengaruh terhadap *e-Government* pelayanan publik.

Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung telah menerapkan *e-Government* diwujudkan dengan komitmen dari pemimpin dalam

mendukung proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis *e-Government* kepada masyarakat hal itu sangat penting karena pemimpin maupun pelaksana pelayanan publik dapat memberikan komitmen dalam pengambilan keputusan untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung sebagian besar telah dilakukan dengan menerapkan *e-Government*.

Salah satunya Sistem pelayanan berbasis *e-Government* yaitu berupa website Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung dengan domain *www.kanreg3.id* hal ini merupakan salah satu bentuk nyata bahwa instansi ini sudah menerapkan *e-Government*, website merupakan media sumber informasi yang dapat dipergunakan masyarakat untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Dengan berkembangnya *e-Government* yang semakin maju serta canggih yang ditandai dengan era digital menjadikan peluang sekaligus menjadi tantangan bagi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung untuk beradaptasi dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, kini BKN Kanreg III Bandung melakukan penerapan *e-Government* pada sistem-sistem pelayanan yang ada yaitu seperti aplikasi proses usul pegawai, aplikasi Mang Asep (membangun ASN bernuansa Global melalui aplikasi sinkronisasi elektronik pegawai), aplikasi Mang Restu (Menuju ASN bernuansa global aplikasi registrasi satu pintu), aplikasi Mang Mail, aplikasi siOLIN, Serta masih ada beberapa rancangan lainnya. Hal ini dilakukan agar penerapan *e-Government* mewujudkan pelayanan yang prima, efektif, efisien dan transparan.

Dengan menggunakan *e-Government* sebagai media pelayanan dapat menghasilkan manfaat yang positif bagi kehidupan masyarakat serta memberikan banyak kemudahan dalam memperoleh informasi, kemudahan komunikasi, kemudahan bertransaksi dan lain-lain. Berkembangnya TI (Teknologi Informasi) dapat membantu masyarakat dalam menjalankan setiap aktivitasnya, segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien dan sehingga produktifitas kerja akan meningkat.

Observasi awal serta pengamatan yang peneliti lakukan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung ditemukan yang menjadi problem akademik dalam penerapan *e-Government* terdapat beberapa komponen

yang belum dilaksanakan oleh karena itu berimplikasi terhadap pelayanan publik berbasis *e-Government* hal ini terjadi karena diakibatkan oleh beberapa factor: *Pertama*, kurangnya standarisasi sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam bidangnya, serta kurangnya pelatihan terhadap para pegawai terutama pelatihan kemampuan teknis mengenai pengoperasian dan tata cara kerja sistem menyebabkan kurangnya pengetahuan dan penguasaan terhadap sistem. Sehingga hal ini menyebabkan kesulitan dalam menerapkan teknologi informasi yang digunakan dan sekaligus mengembangkan aplikasi yang diperlukan dalam proses pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat pun menjadi terhambat.⁹*Kedua*, kurangnya alokasi dana untuk pengembangan *e-Government* dan pemberian pelatihan kepada para pegawai. *Ketiga*, dari aspek infrastruktur sarana dan prasarana yang tersedia masih dirasa kurang optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung, sarana prasarana seperti komputer dan sarana lainnya kondisinya kurang memadai kondisinya lambat ketika melakukan penginputan data sedangkan penginputan data yang banyak terus menerus dilakukan setiap harinya. Dengan jumlah penginputan data-data yang rutin masuk setiap harinya tetapi dengan kondisi sarana prasarana yang ada tidak memadai hal tersebut dapat menghambat kerja para pegawai serta proses pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat menjadi terhambat. *Keempat*, faktor kepemimpinan dan budaya masyarakat kita, kurangnya kesadaran masyarakat untuk meninggalkan kebiasaan lama dan beralih menggunakan sistem baru dalam melakukan kegiatan pelayanan. Hal tersebut dikarena masyarakat sudah lebih baik mengenal cara-cara pelayanan secara konvensional yaitu dengan datang langsung ke kantor Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung dibandingkan dengan melakukan berbagai kegiatan pelayanan melalui sistem secara digital yang telah disediakan oleh Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya beralih dari sistem pelayanan konvensional ke sistem pelayanan digital.

Apabila kendala tersebut tidak ditangani secepatnya akan berdampak pada sistem pelayanan yang kurang optimal seperti kurangnya standarisasi sumber daya manusia, infrastruktur dalam hal ini akan merugikan pihak masyarakat karena sistem pelayanan akan semakin lama serta informasi yang seharusnya didapatkan masyarakat menjadi terhambat atau tidak sampai. Dari problematika tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Implementasi *e-Government* pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung, dengan judul penelitian **“IMPLEMENTASI INPRES NOMOR 3 TAHUN 2003 TENTANG KEBIJAKAN DAN STRATEGI NASIONAL PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* DI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA KANREG III BANDUNG DALAM RANGKA MENJALANKAN PELAYANAN PRIMA MENURUT SIYASAH DUSTURIYAH”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di uraikan peneliti diatas, dapat dilihat bahwa Implementasi *e-Government* dalam rangka menjalankan prima sangat penting bagi masyarakat maupun bagi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung. Oleh karena itu, maka dapat beberapa rumusan permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *e-Government* di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung berdasarkan INPRES No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dalam rangka menjalankan pelayanan prima?
2. Apa saja aspek penghambat implementasi INPRES No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung?
3. Bagaimana Tinjauan *Siyasah Dusturiyah* terhadap penerapan *e-Government* dalam rangka menjalankan pelayanan prima?

C. Tujuan Penelitian

Dilihat dari uraian rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana implementasi *e-Government* di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung berdasarkan INPRES No.3

Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dalam rangka menjalankan pelayanan prima.

2. Untuk mengetahui aspek penghambat implementasi INPRES No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung dalam rangka menjalankan pelayanan prima.
3. Untuk mengetahui Tinjauan Siyasah Dusturiyah terhadap penerapan *e-Government* dalam rangka menjalankan pelayanan prima.

D. Manfaat Hasil Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Dengan mengetahui pelaksanaan implementasi *e-Government* di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung dapat dipelajari kelebihan dan kekurangannya sehingga dapat dimanfaatkan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam rangka mengembangkan teori dan konsep serta diharapkan menambah wawasan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang Hukum Tata Negara, khususnya dalam hal mengembangkan pelayanan publik terkait pelaksanaan *e-Government* serta konsep fiqh *Siyasah Dusturiyah* untuk pencapaian pemerintahan dalam hal pelayanan publik yang optimal.

2) Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam menentukan kebijakan demi terciptanya *e-Government* yang sistematis, akuntabel, transparan, efektif di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III BKN Bandung. Untuk selanjutnya hasil penelitian ini dapat ditujukan sebagai bahan dalam proses pengambilan keputusan operasionalnya.

E. Kerangka Berpikir

Pada pelaksanaan *e-Government* yang dilakukan di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung dalam pelayanan masih mengalami beberapa kendala, diantaranya masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung, selanjutnya masih tumpang tindihnya pelayanan publik berbasis elektronik dengan pelayanan publik konvensional, serta masih kurangnya sumber daya manusia dan sarana prasarana

penunjang. Karena pada saat ini masyarakat menyoroti terus kinerja para pegawai dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat

Pembahasan skripsi ini mengenai Implementasi *e-Government* di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung dalam proses pembahasan dan pemecahan masalah mengenai yang diteliti perlu dilakukan pengamatan dan menganalisa secara mendalam serta diperlukan landasan-landasan teori yang berhubungan dengan topik yang diteliti sehingga penelitian dapat dilaksanakan.

Untuk mengetahui Implementasi kebijakan yang di lakukan oleh Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung yang didalamnya masih terdapat permasalahan-permasalahan, dalam proses mencapai keberhasilan pelaksanaan implementasi kebijakan sering dihadapi kendala-kendala yang dapat menghambat keberhasilan implementasi kebijakan. Peneliti menggunakan teori model implementasi George Edward III, untuk mengukur keberhasilan Implementasi *e-Government* di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung. Edward III Menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation*.¹⁰ Dalam pendekatan teori ini terdapat empat variabel yang mempengaruhi keberhasilan implelementasi suatu kebijakan, yaitu :

1. Komunikasi

Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus dipersiapkan untuk menjalankan kebijakan. Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung dalam proses penyampaian informasi kepada masyarakat melalui variable komunikasi memiliki tiga indikator: 1. sosialisasi; 2. Transmisi; 3. media/sarana.

2. Sumber daya

Merupakan hbungan dan peranan pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung agar efektif dan efisien, untuk membantu terciptanya tujuan penggunaan pelayanan berbasis *e-Government* terhadap masyarakat. Faktor

¹⁰ Agustino, Leo, *Dasar-dasar Kebijakan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 136.

sumber daya mempunyai peran penting dalam implementasi kebijakan. Indikator-indikator sumber daya tersebut diantaranya:

- a) Memiliki pegawai yang sesuai
- b) Pegawai mengetahui tugas dan fungsinya
- c) Fasilitas sarana dan prasarana yang memadai

3. Disposisi

Disposisi dapat dikatakan sebagai kemauan, keinginan, kecenderungan dari Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan serta mewujudkan kebijakan penggunaan pelayanan berbasis *e-Government* terhadap masyarakat. Apabila pelaksanaan suatu kebijakan berjalan dengan efektif maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam prakteknya tidak terjadi bias. Indikator-indikator disposisi diantaranya:

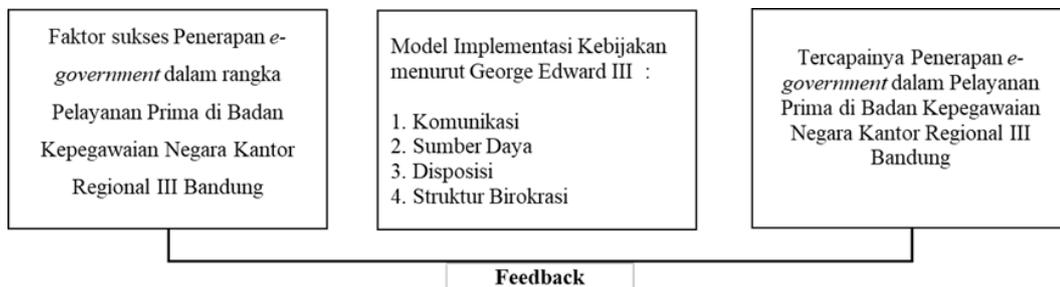
- a) Kesesuaian pemilihan pejabatan.
- b) Pengaturan birokrasi.
- c) Pegawai berdedikasi tinggi

4. Struktur birokrasi.

Sebuah pengaturan kerja formal pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung agar tugas pekerjaan dalam pengimplementasian pelayanan berbasis *e-Government* dapat berkoordinasi dengan baik. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. Indikator-indikator struktur birokrasi diantaranya:

- a) Adanya standar operasional.
- b) Adanya pembagian tugas, fungsi dan tanggung jawab

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran



Implementasi *e-Government* di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional III Bandung masih terdapat kendala-kendala dalam proses Implementasinya, terutama berkaitan dengan dimensi sumber daya karena yang menentukan keberhasilan suatu instansi atau lembaga pemerintah dalam mencapai tujuannya wajib menyediakan sumber daya yang sesuai dan berkompeten di bidangnya untuk menyelenggarakan pelayanan berbasis *e-Government*. Namun, yang terjadi dilapangan dan yang terlihat sumber daya manusia yang dikerahkan masih banyak yang kurang sesuai dengan standar kompetensi yang dibutuhkan.

F. Penelitian Terdahulu

1. Sabino Mariano dengan judul “Penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo”

Penelitian Sabino Mariano ini membahas mengenai penerapan *e-Government* di Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Pada penelitian tersebut, menggunakan pendekatan elemen-elemen sukses penerapan *e-Government*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif bertipe deskriptif. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian Sabino Mariano menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* di Kabupaten Sidoarjo belum optimal baik ditinjau dari segi support, kapasitas maupun kemanfaatannya (Value).

2. Aulia Religia Lazuardias dengan judul “Implementasi *e-Government* Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia (Implementasi Aplikasi E-Kinerja Semangat Terhadap Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Negara Jakarta)”

Penelitian Aulia Religia Lazuardias ini membahas mengenai pelaksanaan Aplikasi e-Kinerja SEMANGAT untuk meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara. Metode penelitian yang digunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi di lapangan. Sedangkan analisa data yang digunakan adalah Analisa data model Creswell. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil dengan Aplikasi e-Kinerja SEMANGAT ini, lebih baik dari pada sebelumnya yang dilakukan secara objektif.

3. Ahmad Juliarso dengan judul **“Analisis Implementasi *e-Government* Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis”**

Penelitian Ahmad Juliarso ini membahas mengenai Implementasi *e-Government* dalam pelayanan publik pada Pemerintah Daerah diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, erta dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif analisis.

Hasil penelitian kemajuan penerapan *e-Government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis adalah telah banyak menggunakan perangkat lunak aplikasi pada situs web www.ciamiskab.go.id dan sistem informasi lainnya yang menunjang pelaksanaan tugas kantor maupun pelayanan kepada masyarakat. Adapun kelemahannya adalah terbatasnya sumber daya manusia yang mampu untuk mengoperasikan dan mengelola aplikasi tersebut. Maka dari itu, guna meningkatkan pengelolaan *e-governemnt* diberikan rekomendasi untuk dilakukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola aplikasi dan mengintegrasikan sistem informasi dalam pengelolaan *e-Government* tersebut dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis.

4. Ita Mafrohati dengan judul penelitian **“Penerapan *e-Government* dalam Pelayanan Akademik Di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa”**

Penelitian Ita Mafrohati membahas mengenai pelaksanaan penerapan EGovernment dalam Pelayanan Akademik Di Universitas Sultang Ageng Tirtayasa

yang dimana merupakan salah satu universitas di Banten yang sudah menerapkan konsep *e-Government* dalam pelayanan akademiknya. Ita Mafrohati mengambil judul penelitian ini yaitu ditemukannya fakta 17 di lapangan yang menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* di Untirta belum terlaksana dengan efektif dan efisien.

Teori yang dipergunakan dalam penelitian ini teori Booz Allen dan Hamilton dalam Indrajit yang terdapat lima dimensi dalam Balanced e-government scorecard sebagai alat ukur kinerja pemerintahan yang menerapkan konsep *e-Government*. Metode penelitian yang digunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *e-Government* dalam pelayanan akademik di Untirta termasuk dalam kategori baik, ditunjukkan dengan hasil mencapai angka sebesar 77,48% dari angka minimal yang dihipotesiskan sebesar 75%. Peneliti memberi saran untuk penerapan *e-Government* dalam pelayanan akademik di Untirta ini diharapkan melakukan upaya dalam meningkatkan pengembangan informasi, selain itu perlu menambahkan kapasitas jaringan dan bandwidth, penambahan sumber daya manusia yang berlatar belakang bidang Teknologi Informasi. Untirta membuat kebijakan sendiri dalam bidang pemanfaatan fitur dan item-item pada menu layanan yang tersedia, adanya penambahan komputer dan ruang kerja yang memadai