

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI *Smart*
Netizen PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
(Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)**



Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial(S.Sos)
Dalam Ilmu Ushuluddin dan Studi Agama

Oleh

Desti Riska Sari

NPM. 1431040071

Jurusan Pemikiran Politik Islam

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1440 H /2018 M**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI *Smart*
Netizen PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
(Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Ilmu Ushuluddin dan Studi Agama**

Oleh

**DESTI RISKA SARI
NPM. 1431040071**

Jurusan : Pemikiran Politik Islam

Pembimbing I : Dr.Ali Abdul Wakhid M.Si

Pembimbing II : Tin Amalia Fitri M.Si

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN**

LAMPUNG

1440 H / 2018 M

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI *Smart Netizen* PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
(Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)**

ABSTRAK

Smart Netizen adalah sebuah aplikasi berbasis online yang diperuntukkan untuk pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil dan perizinan lainnya pada Kabupaten Lampung Tengah khususnya di Desa Buyut Udik. Permasalahan dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan administrasi kependudukan yang didapat masyarakat Buyut Udik kurang efisien karena cukup menyita waktu dalam prosedur pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemudahan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi *Smart Netizen* dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah.

Penelitian ini adalah penelitian (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan sebenarnya. Menurut sifat penelitian ini bersifat deskriptif. Adapun objek dalam penelitian ini adalah masyarakat Buyut Udik. Metode penelitian yang dipakai yaitu metode interview dan dokumentasi data yang diperoleh dan dianalisis secara teliti.

Hasil penelitian ini adalah kemudahan penggunaan aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik dapat meringkas prosedur pelayanan, biaya pelayanan yang seharusnya tidak dikeluarkan oleh masyarakat, dan waktu penyelesaian pelayanan yang diringkas dalam hitungan menit saja. Faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* adalah pelatihan khusus yang diberikan Diskominfo Kabupaten Lampung Tengah, penggunaan *wi-fi* di kantor desa dan faktor penghambatnya adalah gangguan jaringan pada saat mati lampu, dan ada beberapa fasilitas di dalam aplikasi tersebut yang belum terealisasi untuk digunakan.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA

Alamat Jl. Letkol H Suratmin, Sukarame Bandar Lampung 35131

PERSETUJUAN

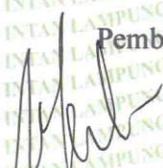
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
APLIKASI *Smart Netizen* PADA KABUPATEN
LAMPUNG TENGAH (Studi Kasus Desa Buyut Udik
Kecamatan Gunung Sugih)**
Nama : **DESTI RISKA SARI**
NPM : **1431040071**
Prodi : **Pemikiran Politik Islam**
Fakultas : **Ushuluddin Dan Studi Agama**

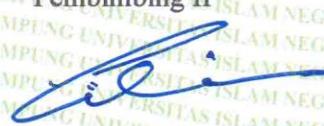
MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan
Lampung.

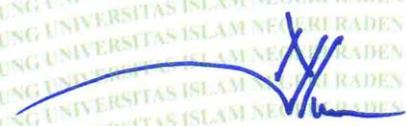
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ali Abdul Wahid, M.Si
NIP. 197503172003121003


Tin Amalia Fitri, M.Si
NIP. 197801302011012004

Ketua Jurusan


Dr. Nadirsah Hawari, M.A
NIP.197406282008011013



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA

Alamat Jl. Letkol H Suratmin, Sukarame Bandar Lampung 35131

PENGESAHAN

Skripsi berjudul **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI *Smart Netizen* PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH** (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih) yang disusun oleh **Desti Riska Sari, NPM: 1431040071**, Jurusan : **Pemikiran Politik Islam** telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung pada hari Jum'at tanggal 14 September 2018.

TIM DEWAN PENGUJI

Ketua : **Dr. Himyari Yusuf M.Hum**

Sekretaris : **Tin Amalia Fitri, M.Si**

Penguji I : **Abdul Qohar, M.Si**

Penguji II : **Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si**

Mengetahui
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama

Dr. H. Arsyad Sobby Kesuma, Lc. M. Ag
NIP. 195808231993031001

MOTTO

وَمَا يُغَيِّرُ إِلَّا اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ أَمْرٌ مِّنْ تَحْفَظُونَهُ وَخَلْفَهُ وَمِنْ يَدَيْهِ بَيْنَ مَن مَّعَقَّبَتْ لَهُ

دُونَهُ مِّنْ لَهُمْ وَمَالُهُ مَرْدَفًا سَوْءَ ابِقَوْمِ اللَّهِ أَرَادَ إِذْ أَبَّ أَنْفُسِهِمْ مَا يُغَيِّرُ وَاحْتَى بِقَدْرِ

وَالِ مِنَ

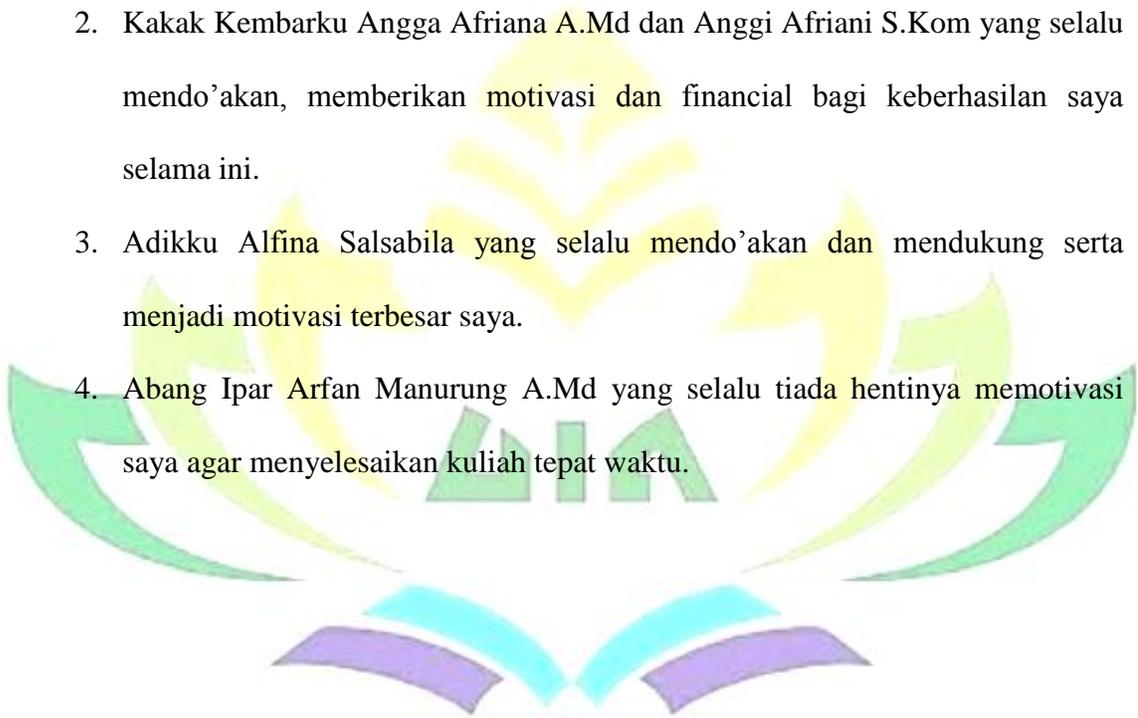
Artinya : bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia. (QS.

Ar'Rad:11)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Sugiarto dan Ibunda Fatimah tercinta dengan segala do'a, ridha, dan kasih sayangnya. Berkat keduanya saya dapat menyelesaikan kuliah ini. Do'a Ibu sepanjang masa.
2. Kakak Kembarku Angga Afriana A.Md dan Anggi Afriani S.Kom yang selalu mendo'akan, memberikan motivasi dan financial bagi keberhasilan saya selama ini.
3. Adikku Alfina Salsabila yang selalu mendo'akan dan mendukung serta menjadi motivasi terbesar saya.
4. Abang Ipar Arfan Manurung A.Md yang selalu tiada hentinya memotivasi saya agar menyelesaikan kuliah tepat waktu.



RIWAYAT HIDUP

Desti Riska Sari, dilahirkan di Seputih Raman pada tanggal 2 Desember 1995. Peneliti adalah anak perempuan dari 2 bersaudara. Terlahir dari pasangan yang selalu harmonis yaitu Bapak Sugiarto dan Ibu Fatimah.

Pendidikan formal dimulai dari SD Negeri 1 Bratasena Mandiri, Kecamatan Dente Teladas, Kabupaten Tulang Bawang selesai pada tahun 2005. Kemudian melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 1 Seputih Raman, Kabupaten Lampung Tengah selesai pada tahun 2011. Penulis melanjutkan studi ke SMK Negeri 5 Bandar Lampung selesai pada tahun 2014. Peneliti mengikuti jenjang pendidikan pada tingkat perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Ushuluddin Jurusan Pemikiran Politik Islam dimulai pada Semester 1 T.A 2014/2015.

Bandar Lampung, 24 Oktober 2018

Peneliti

Desti Riska Sari
NPM. 1431040071

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Segala puji bagi Allah SWT, yang senantiasa memberikan karunianya bagi seluruh umat di dunia. Shalawat dan salam semogam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta sahabatnya, keluarganya dan para pengikutnya sampai hari akhir tiba.

Berkat rahmat, inayah dan nikmat kemudahan dari Allah SWT, peneliti berhasil menyelesaikan Tugas Akhir perkuliahannya berupa Skripsi, sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana strata satu dalam Jurusan Pemikiran Politik Islam. Keseluruhan penelitian karya ilmiah ini telah melibatkan berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui pengantar ini peneliti menghanturkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. H. Arsyad Sobby Kesuma, Lc. M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. Nadirsah Hawari, M.A dan Ibu Tin Amalia Fitri, M.Si selaku Kepala Jurusan dan Sekretaris Jurusan Pemikiran Politik Islam.
4. Bapak Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan sumbangan pemikiran kepada peneliti sehingga tersusunnya skripsi ini.
5. Ibu Tin Amalia Fitri, M.Si selaku Pembimbing II yang dengan penuh ketelitian dan kesabaran dalam membimbing skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.
7. Kepala UPT Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama atas diperkenankannya penyusun meminjam literatur yang dibutuhkan.
8. Teman-teman PPI B Argo, Ari, Ariyanto, Deden, Deni, Gobi, Khafiqi, Nurul, Leo, Maryamah, Tri dan Zakiyah yang telah memberikan semangat.
9. Teman-teman KKN Klesoters 29 terimakasih telah memberikan motivasi dan semangat.
10. Girl Squad yang beranggotakan Monica, Rani, Riska, dan Yuni yang telah memberikan semangat dan kebersamaan kalian selama mengerjakan skripsi ini, I proud of you gengs.
11. Partner wara wiri Linda, Ayu, dan Windi terimakasih sudah menjadi penghibur penatku.

Mudah-mudahan jasa-jasa mereka mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT, mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat menambah wawasan bagi yang membacanya.

Bandar Lampung, 24 Oktober 2018

Penulis,

Desti Riska Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Kegunaan Penelitian.....	7
G. Metode Penelitian.....	8
H. Tinjauan Pustaka	12
BAB II PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DAN TEKNOLOGI INFORMASI	

A. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik	15
2. Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik	17
3. Jenis Pelayanan Publik	19
4. Peningkatan Pelayanan Publik	20
B. Teknologi Informasi dan Komunikasi	
1. Perkembangan TIK Pada Pelayanan Publik.....	24
2. <i>E-Government</i>	28
3. Manfaat dan Tujuan <i>E-Government</i>	31

BAB III GAMBARAN UMUM DESA BUYUT UDIK DAN APLIKASI *Smart Netizen*

A. Kelurahan Buyut Udik	
1. Geografi	34
2. Demografi	34
3. Pertanian	37
4. Pemerintahan	38
5. Sarana dan Prasarana	39
6. Orbitasi	42
B. Aplikasi <i>Smart Netizen</i>	
1. Gambaran Umum Profil Aplikasi <i>Smart Netizen</i>	43
2. Cara Penggunaan Aplikasi <i>Smart Netizen</i>	46
3. Keuntungan Menggunakan Aplikasi <i>Smart Netizen</i>	47
4. Fungsi Aplikasi <i>Smart Netizen</i>	48

BAB IV IMPLEMENTASIPELAYANAN PUBLIKBERBASIS APLIKASI *Smart Netizen*PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

A. Kemudahan Pelayanan Administrasi KependudukanPada Desa Buyut Udik	50
B. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Desa Buyut Udik	59

C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Pelayanan
Publik berbasis Aplikasi *Smart Netizen* 66

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan 76
2. Saran 77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Fasilitas GIS/Maps

Gambar 2. Profil Login Desa dalam aplikasi *Smart Netizen*



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Lulusan pendidikan umum di Desa Buyut Udik

Tabel 2. Lulusan pendidikan khusus di Desa Buyut Udik

Tabel 3. Agama/aliran kepercayaan di Desa Buyut Udik

Tabel 4. Etnis di Desa Buyut Udik

Tabel 5. Luas wilayah berdasarkan dalam sektor pertanian di Desa Buyut Udik

Tabel 6. Sarana perhubungan darat

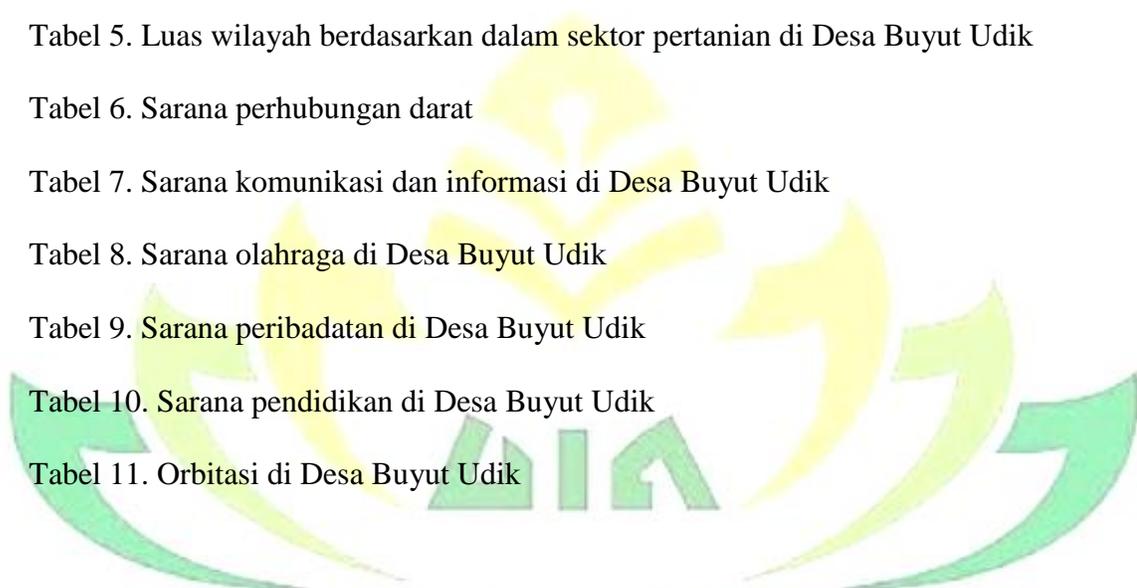
Tabel 7. Sarana komunikasi dan informasi di Desa Buyut Udik

Tabel 8. Sarana olahraga di Desa Buyut Udik

Tabel 9. Sarana peribadatan di Desa Buyut Udik

Tabel 10. Sarana pendidikan di Desa Buyut Udik

Tabel 11. Orbitasi di Desa Buyut Udik



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA

Alamat Jl. Letkol H Suratmin, Sukarame Bandar Lampung 35131

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS**
APLIKASI *Smart Netizen* PADA KABUPATEN
LAMPUNG TENGAH (Studi Kasus Desa Buyut Udik
Kecamatan Gunung Sugih)

Nama : **DESTI RISKA SARI**

NPM : **1431040071**

Prodi : **Pemikiran Politik Islam**

Fakultas : **Ushuluddin Dan Studi Agama**

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul karya ilmiah yang penulis bahas dalam skripsi ini adalah :
“Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)”

Menurut Inu Kencana Syafie implementasi adalah apa yang terjadi setelah peraturan perundang-undangan ditetapkan, yang memberikan otorisasi pada suatu program, kebijakan, atau suatu bentuk hasil (*output*) yang jelas (*tangible*).¹Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah.

Implementasi merupakan aspek yang penting dalam proses kebijakan dan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan tertentu dengan sarana dan prasarana tertentu dalam urutan waktu tertentu. Pada dasarnya implementasi adalah upaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakan itu.

Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha

¹Inu Kencana Syafie, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Penerbit PT. Rieneka Cipta, Jakarta, 2008, h.56

milik negara atau daerah, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.²

Administrasi publik ialah bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.³Pelayanan publik yang penulis bahas dalam penelitian ini adalah pelayanan administrasi desa atau kelurahan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *Smart Netizen* adalah aplikasi atau program yang digunakan pemerintah Kabupaten Lampung Tengah sebagai pelayanan administrasi desa untuk kebutuhan-kebutuhan berupa pembuatan kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain sebagainya. Aplikasi ini diresmikan pada April 2018.

Dewasa ini semakin dirasakan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana untuk layanan informasi bagi masyarakat guna mendukung penyelenggaraan program-program pemerintah. Pemerintah bagaimanapun tidak dapat mengesampingkan keberadaan teknologi informasi karena teknologi informasi merupakan sarana yang paling efektif untuk menyampaikan atau mensosialisasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam berbagai bidang.

Kabupaten Lampung Tengah memiliki 28 Kecamatan, yang terdiri dari 311 desa atau kampung. Salah satu desa yang berhasil menerapkan pelayanan publik

²Robert, *Pelayanan Publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 1996, h.30

³Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, ALFABETA, 2007, h.8

berbasis aplikasi *Smart Netizen* adalah Desa Buyut Udik, dan juga merupakan Desa yang berada di Kecamatan Gunung Sugih ibukota Kabupaten Lampung Tengah.⁴

Berdasarkan kejelasan judul diatas yang dimaksud dengan penelitian ini adalah, untuk mengetahui bagaimana kemudahan pelayanan administrasi publik menggunakan aplikasi *Smart Netizen* serta faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi publik di Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih.

B. Alasan Memilih Judul

Terbentuknya judul dalam penelitian ini, dikarenakan adanya sebuah masalah sehingga tergerak untuk dilakukan penelitian. Adapun hal-hal menarik atau alasan-alasan penulis dalam memilih judul skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Alasan Objektif

Penulis tertarik dengan penelitian ini, bahwa di Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah telah dilakukan implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* dan penulis tertarik untuk menelitinya.

2. Alasan Subjektif

Dari penelitian ini penulis bermaksud untuk mengaplikasikan disiplin ilmu yang penulis pelajari di Fakultas Ushuluddin yaitu Jurusan Pemikiran Politik Islam.

⁴Pra *research* 14 Februari 2018 di Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah.

C. Latar Belakang Masalah

Kehidupan saat ini nyaris tidak lepas dari teknologi, hampir di semua lini menggunakannya, baik dalam hal pengetahuan, ekonomi, budaya dimanjakan dengan teknologi. Dari yang biasanya mengerjakan sesuatu menggunakan alat tradisional sekarang sudah menggunakannya dengan berbagai macam teknologi seperti teknologi komputer dan sebagainya.

Di abad yang ke 21 ini banyak sekali perkembangan-perkembangan baik dalam hal pendidikan, pemerintahan, ekonomi, maupun teknologi. Tak perlu diragukan lagi, kemajuan teknologi membuat kita semakin mudah untuk berkomunikasi dengan orang lain. Tidak ada batasan wilayah antara satu dengan yang lain. Masyarakat hampir di seluruh dunia memanfaatkan teknologi yang ada, mulai dari *handphone*, laptop, netbook dan *gadget-gadget* lainnya. Di dalam *gadget* itu pun masyarakat (konsumen) sudah dimanjakan dengan aplikasi-aplikasi yang sangat canggih, mau tidak mau para pengguna pun harus mengikuti perkembangan dan dengan sendirinya terpengaruh dan akhirnya menggunakan aplikasi tersebut.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan web browser. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan sangat manual dieliminir melalui pemanfaatan aplikasi menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.

Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun Pemerintah. Seperti yang terdapat di Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah. Pelayanan administrasi publik pada Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah masih menggunakan sistem manual. Sistem manual tersebut di khawatirkan membuat data yang tersimpan pada perangkat komputer menjadi lebih mudah riskan atau hilang dan juga sistem manual membuat masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi desa yang berbelit-belit karena harus membayar biaya administrasi yang cukup besar misalnya seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang dapat memakan waktu satu minggu.⁵

Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah telah melakukan salah satu upaya pemberdayaan masyarakat melalui model partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan masyarakat berbudaya informasi. Model ini memberikan kemudahan kepada masyarakat mengenai kebutuhan-kebutuhan administrasi desa seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pemanfaatan teknologi informasi salah satunya adalah *Smart Netizen*. *Smart Netizen* berkembang dengan adanya media digital. Kini informasi dan pelayanan administrasi publik yang diperlukan masyarakat dapat diakses kapanpun dan

⁵Wawancara pra *research* dengan Bapak Daliman tanggal 13 Februari 2018 di Dinas Komunikasi Informasi Kabupaten Lampung Tengah.

dimanapun karena program ini tidak terbatas waktu seperti halnya pelayanan di kantor kelurahan.

Smart Netizen dicanangkan untuk membantu pemerintah desadi Desa Buyut Udikdalam menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi desa. Hal ini juga sebagai bentuk dukungan pemerintah dalam menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik.Melalui*Smart Netizen*Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah ingin memutuskan rantai birokrasi pelayanan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat.dengan pelayanan berbasis IT juga diharapkan menghapus pungli dan proses pelayanan bisa menjadi lebih cepat dan akurat.

Penulis memandang bahwa tulisan tentang implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *smart netizen* belum ada yang membuatnya dalam bentuk tulisan karya ilmiah (skripsi), penulis ingin mengetahui sejauh mana kemudahan pelayanan administrasi desa berbasis aplikasi *Smart Netizen* yang diterapkan pihak Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah pada Desa Buyut Udikdan penulis juga ingin mengangkat sistem pemerintahan berbasis elektronik (*E-Government*) untuk dapat mengatasi kendala permasalahan pelayanan administrasi publik dan keterbukaan informasi publik yang terjadi di masyarakat saat ini.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan pelayanan aplikasi *Smart Netizen* dapat mempermudah sistem pelayanan administrasi desa yang ada di Desa Buyut Udik?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* di Desa Buyut Udik?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kemudahan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi *Smart Netizen* di Desa Buyut Udik.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* di Desa Buyut Udik Kabupaten Lampung Tengah.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* pada Kabupaten Lampung Tengah dan dapat digunakan sebagai penelitian lebih lanjut.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran, masukan bagi masyarakat, pembaca, dan orang-orang yang membutuhkan.

G. Metode Penelitian

Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah sistematis.⁶ Untuk mencapai hal tersebut maka dalam sebuah penelitian dibutuhkan metode yang sesuai. Hal ini dimaksudkan agar penelitian dapat berjalan secara sistematis sehingga mencapai hasil yang diharapkan. Metode penelitian yang dimaksud yaitu:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Dilihat dari tempat pelaksanaannya penelitian ini termasuk ke dalam penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu kelompok sosial, individu, lembaga atau masyarakat.⁷ Dalam prosesnya, penelitian ini mengangkat data, informasi dan permasalahan yang ada di lapangan terkait implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *smart netizen* pada Kabupaten Lampung Tengah khususnya di Desa Buyut Udik.

b. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah bersifat deskriptif. Menurut Prastyana Irawan, penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan mendeskripsikan dan

⁶Usman Husain, Purnomo Stiady, Amar, *Metodelogi Penelitian Sosial*, Jakarta Bumi Aksara, 2001, h. 42

⁷Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997) h. 1.

menjelaskan suatu hal seperti kondisi apa adanya yang ada di lapangan.⁸Penelitian ini hanya menggambarkan dan mengemukakan yang terjadi pada objek sesuai dengan kenyataan yang terjadi.

2. Sumber Data

Proses penelitian kualitatif lebih mementingkan kualitas data dan proses kegiatan objek yang diteliti. oleh karenanya memerlukan sumber data yang benar-benar memahami masalah penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama.⁹Sumber data primer adalah data utama dalam suatu penelitian, digunakan sebagai pokok yang diperoleh melalui *interview* dan dokumentasi, dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah hasil *interview* dengan aparatur desa Buyut Udik di Kabupaten Lampung Tengah.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang fungsinya memperkuat data primer. Data ini diperoleh dari buku-buku literatur yang terkait dengan implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* pada Kabupaten Lampung Tengah.

⁸Prastyia Irawan, *Logika dan Prosedur Penelitian* (Jakarta, Setiawan Pers, 1999), h. 60.

⁹Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta) h. 38

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi.¹⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah.

b. Sample

Sample adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jadi, sample adalah perwakilan/bagian dari jumlah kelompok dengan karakteristik tertentu yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang baik, kesimpulannya dapat dikenakan kepada populasi (representatif).

Dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pemilihan sekelompok subyek yang didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang memiliki sangkut paut dengan permasalahan yang diteliti.¹¹ Pada penelitian ini yang dijadikan sampel adalah aparatur desa yang terdiri dari 1 orang Kepala Desa, 1 orang Bendahara Desa, 1 orang Sekretaris Desa, 1 orang Kaur Pemerintahan, 1 orang Kepala Dusun, 1 dan 5 orang warga Buyut Udik yang sudah menggunakan aplikasi *Smart Netizen*. Sehingga jumlah sampelnya 10 orang.

¹⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta, 1998, h. 115.

¹¹Kontjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia, 1981, h.42.

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini ada 3 cara yaitu:

a. Metode Observasi

Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Observasi adalah pengajuan secara intensional atau bertujuan suatu hal, khususnya untuk pengumpulan data dan merupakan suatu verbalisasi mengenai hal-hal yang diamati.¹²

b. Metode Wawancara

Metode *interview* atau wawancara adalah suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu masalah tertentu.¹³ Wawancara yang penulis lakukan termasuk dalam wawancara terpimpin, dimana wawancara yang dilakukan telah memiliki pedoman untuk tanya-jawab berupa daftar pertanyaan sebagai pedoman wawancara (terlampir).¹⁴ Hal ini dilakukan untuk menggali dan memperoleh informasi yang diperlukan yang memiliki kaitan dengan penelitian.

¹²*Ibid.*, h. 157

¹³ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung, Mandar Maju, 1996, h. 187

¹⁴*Ibid.*, h. 84

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan juga buku-buku tentang pendapat, teori dalil dan hukum-hukum yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.¹⁵

5. Metode Analisis Data

Analisa data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif, data yang dikumpulkan berupa konsep dan bukan angka yang bertujuan untuk memudahkan dan memahami data-data yang ditetapkan dalam penelitian.¹⁶ Setelah melakukan analisa data, maka langkah selanjutnya penulis menarik kesimpulan kualitatif dengan mempergunakan cara berfikir induktif menarik kesimpulan dari khusus ke umum.¹⁷

H. Tinjauan Pustaka

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang penulis temukan terkait dengan Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih), sebagai berikut :

1. Skripsi yang berjudul *“Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi Studi Di Kampung Cyber RT 36 Taman, Patehan Kraton*

¹⁵Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 1998, h. 133

¹⁶Koentjarningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia, 1997, h. 269

¹⁷ Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, Yogyakarta, Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1985, jilid I, h. 143

Yogyakarta”¹⁸ karya Faoziyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga tahun 2013. Pada karya ilmiah tersebut terfokus pada beberapa tahapan proses pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi informasi yang terdapat di Kampung *Cyber* yaitu sosialisasi, pemetaan wilayah, perencanaan, pelatihan, pelaksanaan dan pendampingan.

2. Jurnal yang berjudul “*Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi Di Desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan)*”¹⁹ karya Yuniadi Mayowan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang 2016. Pada jurnal tersebut terfokus pada mengidentifikasi kesiapan penerapan TIK dilihat dari aspek sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kelembagaan dan anggaran dan menilai pelayanan melalui IT yang telah dilakukan.

3. Jurnal yang berjudul “*Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web*”²⁰ karya Hartono, Dwiarso Utomo, dan Edy Mulyanto Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro 2010. Pada jurnal tersebut terfokus pada mempromosikan potensi-potensi desa untuk menarik investor.

¹⁸ Skripsi Faoziyah *Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi Studi di Kampung Cyber RT 36 Taman, Patehan Kraton Yogyakarta*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, Tahun 2013.

¹⁹ Jurnal Yuniadi Mayowan *Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Desa (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan)*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, Tahun 2016.

²⁰ Jurnal Hartono, Dwiarso Utomo, Edy Mulyanto. *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web*, Pascasarjana Teknik Informatika Universitas Dian Nuswantoro, tahun 2010.

Fokus kajian-kajian karya ilmiah tersebut berbeda dengan kajian dalam penelitian ini yaitu Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih). Tujuan penelitian untuk mengetahui kemudahan pelayanan administrasi desa menggunakan aplikasi *Smart Netizen* dan faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *smart netizen* di Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah.



BAB II

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama dalam teori ilmu administrasi negara, yaitu fungsi pengaturan dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut.²¹

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.²² Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan

²¹Sondang P. Siagian, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001, h.128

²²Poerwadarminta, W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta. 1999, h.571

kepentingan masyarakat/umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.²³

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁴

Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan kepuasan kepada penerima pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atau pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang

²³Miftah Thoha, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Rajawali, Jakarta, 1991, h.176

²⁴Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007,

memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta.²⁵

Jadi dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan baik di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

2. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional. Berikut adalah beberapa azas-azas dalam pelayanan publik.²⁶

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain adalah:

1. Kesederhanaan

²⁵Pandji Santosa, *Administrasi Publik Teori Good Governance*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, h.57

²⁶Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta, 2008, h.6

2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan”. Kep. MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 meliputi:

1. Prosedur pelayanan

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

2. Waktu penyelesaian

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

3. Biaya pelayanan

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

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

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

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut di atas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

3. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

a. Pelayanan Administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan sebagainya.

4. Peningkatan Pelayanan Publik

Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik sebagai *regulator (rule government)* harus mengubah pola pikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum.²⁷

Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan

²⁷Depdagri-LAN, *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Publik Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta, 2007, h.34

dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.²⁸ Pada prinsipnya, setiap pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat.

Pemerintah sudah seharusnya menganut paradigma berorientasi pada kepentingan masyarakat (*customer driven*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis, sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas.²⁹ Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara serta untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat.³⁰ Hal ini menjadikan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban, semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah dan semakin kritis dan berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

²⁸H. A. Djadja Saefullah, *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*, AIPI dan PK2W Lemlit Unpad, Bandung, 2008, h.28

²⁹Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung, 2008, h.18.

³⁰Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2001, h.41

Dalam kondisi masyarakat yang digambarkan diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.³¹ Pemerintah juga dituntut untuk menerapkan prinsip *equity*, artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).³²

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator*(pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan berkepentingan. Unsur kedua adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk

³¹Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, h.12

³²Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, h.12

menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan. Unsur ketiga adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.³³

Peningkatan pelayanan publik tidak akan sejalan dengan tujuan apabila tidak ikut campur tangan partisipasi masyarakat. Menurut Marschall tujuan dari partisipasi publik adalah pada dasarnya untuk mengkomunikasikan dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan sebagaimana juga membantu dalam pelaksanaan pelayanan.³⁴ Oleh karenanya penyelenggara pelayanan publik haruslah mendapat partisipasi dari masyarakat. Konsep partisipasi masyarakat terhadap fungsi pelayanan yang diberikan pemerintah dapat berupa partisipasi dalam hal mentaati pemerintah, membangun kesadaran hukum, kepedulian terhadap peraturan yang berlaku, dan dapat juga berupa dukungan nyata dengan membantu secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan publik.

³³*Ibid* h.13

³⁴Marschall, Melissa J, *Citizen Participztion and The Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods*, *Political Research Quarterly*, Academic Research Library, 2004, h.231

Sebuah peningkatan pelayanan selalu memiliki kualitas pelayanan yang telah menjadi isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan tidak mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang adalah sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.³⁵

B. Teknologi Informasi dan Komunikasi

1. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Pelayanan Publik

Dalam perkembangan teknologi dunia yang semakin modern, membuat pemerintah di negara-negara berkembang harus mengikuti seiring perkembangan

³⁵Vincent Gasperz, *Total Quality Management (TQM)*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, h.241

teknologi. Teknologi yang saat ini menjadi kebutuhan masyarakat urban, dimana teknologi menjadi sebuah tuntutan mendasar dari pelayanan publik yang efektif dan efisien seiring dengan perkembangan paradigma *Old Public Administration* hingga *Dynamic Governance* memiliki korelasi yang sangat erat kaitannya dengan perkembangan teknologi. Masyarakat suatu negara pada dewasa ini memiliki peranan yang sangat besar dalam jalannya sebuah pemerintahan, masyarakat memiliki tuntutan yang besar tentang pelayanan publik agar mencapai pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami negara-negara maju pada awal 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, melalui Inpres No. 5 tahun 1984 tentang pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah

diterbitkan pula Inpres No. 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.³⁶

Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dalam artian pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metode dan prosedur pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima merupakan sumber kemajuan bangsa yang sangat menentukan daya saing bangsa, dengan demikian, sektor pelayanan harus terus menerus ditingkatkan mutunya. Fakta saat ini menunjukkan bahwa faktor kesenjangan pelayanan publik menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan mutu layanan. Kesenjangan mutu layanan tersebut selain disebabkan karena faktor sarana dan prasarana yang belum memadai, sumber daya manusia yang masih terbatas dan juga manajemen sistem layanan publik yang belum terpadu.³⁷

Jika dahulu sebuah pemerintahan terkenal dengan birokrasinya yang sangat lambat, boros, dan sangat fungsional, maka masyarakat saat ini membutuhkan sebuah kinerja pemerintah yang cepat, murah dan berorientasi pada proses agar dapat memberikan dukungan yang signifikan dan kompetitif bagi para *customer*-nya. Pada

³⁶gudangbelajar123.blogspot.com diakses pada tanggal 1 Juni 2018

³⁷*Ibid*

saat inilah teknologi diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan peranannya. Karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya ke seluruh anggota masyarakat yang membutuhkan. Hasil dari pemanfaatan teknologi digital telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang diistilahkan *Electronic Government (E-Government)*.

Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut dengan *E-Government* membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dirancangan pemerintah dapat berjalan dengan lancar. *E-Government* juga dapat mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, dan bisa meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan sektor usaha dan industri. Masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah.

Tujuan dasarnya adalah pembaharuan, serta meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, tanggung jawab dan ekonomi dalam pekerjaan pemerintah dan para pegawai pemerintah, untuk meningkatkan kualitas dan ketersediaan informasi dan layanan yang diberikan kepada pengguna pegawai pemerintah

dan memastikan partisipasi yang lebih aktif warga dalam proses pengambilan keputusan dan menyebarkan demokrasi di masyarakat.³⁸

2. E-Government

Electronic Government yang familiar disebut *E-Government* merupakan salah satu model sistem pemerintahan yang berorientasi pada kekuatan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan dikendalikan dalam satu sistem dan juga merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

Bank Dunia (*World Bank*) mengemukakan bahwa *E-Government refers to the way 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 arms of government.* Yang artinya adalah *E-Government* dijadikan acuan yang digunakan dalam sistem informasi pemerintahan (seperti dalam *Wide Area Networks, internet,* dan komunikasi berjalan) yang memiliki kemampuan untuk menjembatani hubungan dengan warga negara lainnya, para pebisnis dan berbagai elemen pemerintahan lainnya).³⁹

E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan

³⁸Jurnal Yunaidi Mayowan Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Desa

³⁹Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi, Yogyakarta, 2002, h.3

penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).⁴⁰

E-

Government merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antar pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan penggabungan antar komputer dan sistem jaringan komunikasi.⁴¹

Di era digital, *E-Government* adalah alat untuk meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pemerintahan di berbagai level. Diperkuat dengan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyatakan :

- a. Bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik;

⁴⁰*Ibid* h.36

⁴¹Rianto Budi, Lestari Tri, *Polridan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*, PNM, Surabaya, 2012, h. 36

- b. Bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Konsep *E-Government* memang merupakan upaya pemerintah untuk memudahkan aktifitas pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. *E-Government* sendiri merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan agar dapat menjadi penghubung antara kedua belah pihak maupun pihak lain yang berkepentingan. Yu-che dan James Perry berpendapat bahwa *E-Government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga.⁴² *E-Government* merupakan sebuah modernisasi pemanfaatan teknologi yang secara garis besar bukan sebuah perubahan yang sangat mendasar di dalam sebuah tata pemerintahan yang dipastikan akan berjalan dalam jangka waktu panjang dan bukan pula membuktikan bahwa ini merupakan awal dari sebuah proses pertumbuhan dan perubahan sosial.⁴³

⁴²Falih Fuadi dan Bintoro Wardiyanto, *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010, h.57

⁴³Janet Caldw, *Institute For Electronic Government*, IBM Corporation, UK, 2001

Kesiapan menuju keberhasilan *E-Government* menurut Heeks (2001) berkaitan dengan:⁴⁴

1. Infrastruktur legal/hukum. Perlu adanya peragkat hukum untuk menangkal kejahatan digital, serta melindungi privasi, sekuriti data/informasi dan transaksi digital perorangan, perusahaan dan lembaga pemerintah.
2. Infrastruktur kelembagaan. Perlu adanya instansi khusus yang menangani *E-Government* yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat termasuk layanan digital.
3. Infrastruktur SDM. Sistem kepegawaian perlu dapat dikembangkan agar mampu menarik SDM berkualitas professional dalam bidang telematika untuk ikut berkiprah dalam *E-Government* milik pemerintah.
4. Infrastruktur teknologi. Meskipun teknologi yang diperlukan relative mahal, tapi peluang kerjasama dengan swasta perlu dikembangkan dalam membangun infrastruktur teknologi untuk mendukung *E-Government*.
5. *Support, Capacity, Value.*
6. *Political enviroment. Leadership, Planning, Stakeholder, Transparency, Budgets, Technology, Inovation.*

Sedikitnya ada 4 indikator keberhasilan *E-Government* yaitu:⁴⁵

1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.

⁴⁴Jurnal Hartono, Dwiwarso Utomo, & Edy Mulyanto, *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web*, Undinus, 2010, h. 16

⁴⁵Op.Cit, Rianto Budi, h.39

3. Ketersediaan aplikasi *E-Government* mendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antar pemerintah dengan sector swasta dan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS atau *teleconference*.

3. Manfaat dan Tujuan *E-Government*

Fakta bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan memang sangat diperlukan. Melihat bahwa dampak yang diperoleh oleh instansi pemerintahan baik itu pusat maupun daerah dirasa sangat baik dengan adanya penerapan teknologi informasi. Manfaat yang diperoleh dengan diberlakukannya konsep *E-Government*:⁴⁶

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.

⁴⁶Op.Cit, Indrajit, h.10

- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Tujuan pengembangan *E-Government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003:

- a. Untuk mengembangkan penyelenggara pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.
- b. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

BAB III

GAMBARAN UMUM DESA BUYUT UDIK DAN APLIKASI *Smart Netizen*

A. Gambaran Umum Desa Buyut Udik

1. Geografi

Desa Buyut Udik berdiri pada tahun 1920, yang merupakan pemekaran dari Desa Buyut Ilir. Berada di Ibukota Kabupaten Lampung Tengah yaitu Gunung Sugih, dengan luas wilayah 1.815,45 Km². Secara geografis Desa Buyut Udik memiliki batas-batas wilayah :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Desa Kali Seputih.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Astomulyo.
3. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Gunung Sugih.
4. Sebelah timur berbatasan dengan Desa Buyut Ilir.

Secara topografi Desa Buyut Udik merupakan daerah dataran rendah. Jarak tempuh ke ibukota Kecamatan dan ibukota Kabupaten dengan kendaraan bermotor yaitu 15 menit.

2. Demografi

Jumlah penduduk per tahun 2017 adalah 5.460 jiwa dengan rumah tangga sebanyak 1.197 Kepala Keluarga (KK) yang mayoritas pekerjaannya adalah petani. Dengan jumlah laki-laki 2.831 jiwa dan perempuan 2.629 jiwa, dengan kategori :

1. Usia 0-15 tahun sebanyak 1.863 jiwa.
2. Usia 15-65 tahun sebanyak 3.566 jiwa.
3. Usia 65 tahun keatas sebanyak 31 jiwa.

Dengan jumlah etnis 2.723 jiwa didominasi oleh sunda dan jawa, kemudian suku lampung sebanyak 877 jiwa. Tingkat pendidikan masyarakat di Desa Buyut Udik dengan lulusan pendidikan umum dan pendidikan khusus, dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Lulusan pendidikan umum di Desa Buyut Udik

Lulusan Pendidikan Umum	Jumlah
Taman kanak-kanak	150 orang
Sekolah Dasar	1.753 orang
SMP	1.781 orang
SMA / SMU	1.281 orang
Akademi / D1-D3	58 orang
Sarjana	29 orang
Pascasarjana	5 orang

Tabel 2. Lulusan pendidikan khusus di Desa Buyut Udik

Lulusan Pendidikan Khusus	Jumlah
Pondok Pesantren	-
Pendidikan Keagamaan	-

Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh masyarakat Desa Buyut Udik akan mempengaruhi kemampuan dalam memajukan daerahnya. Rendahnya tingkat pendidikan yang dimiliki akan berpengaruh terhadap sulitnya masyarakat dalam menerima inovasi untuk mengembangkan daerahnya.

3. Agama

Mayoritas masyarakat Buyut Udik beragama Islam.

Tabel 3. Agama/aliran kepercayaan masyarakat Buyut Udik.

Agama	Jumlah
Islam	5451 orang
Kristen	8 orang
Katholik	-
Hindu	-
Budha	-

4. Etnis

Tabel 4. Jumlah persebaran etnis di Desa Buyut Udik

Etnis	Jumlah
Aceh	-
Batak	-
Nias	-
Melayu	-
Minang	-
Badui	-
Betawi	-
Sunda	130 orang
Jawa	1726 orang
Madura	-
Bali	-
Banjar	-
Dayak	-
Bugis	-
Lampung	877 orang
Sasak	-
Ambon	-
Minahasa	-
Flores	-
Sumba	-
Papua	-
Makasar	-
Wanci	-
Alor	-
Mandar	-

5. Pertanian

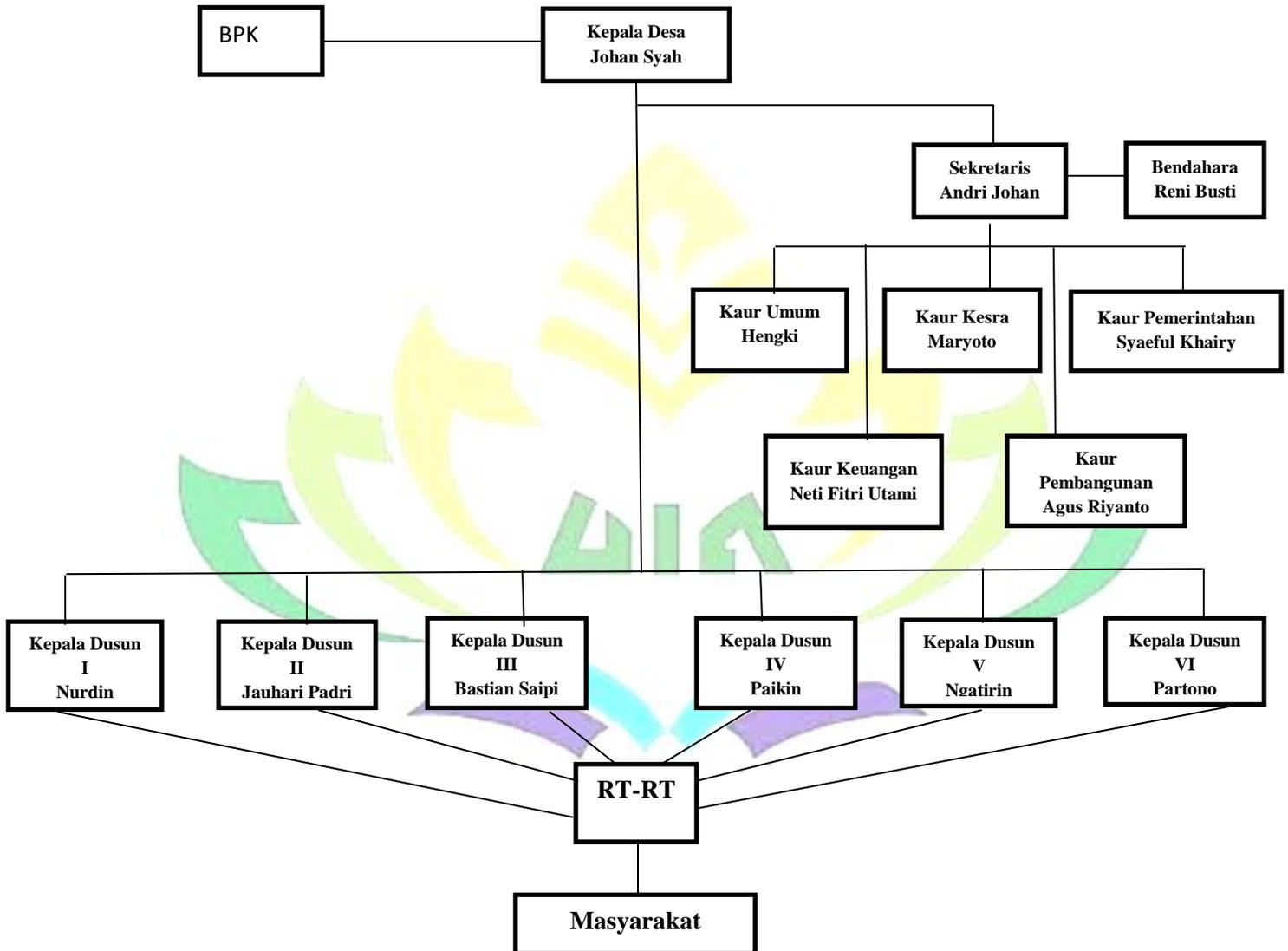
Sektor pertanian yang terdiri dari sub sektor bahan makanan, perkebunan, kehutanan dan perikanan. Dengan luas tanah 393,75 Ha² sebagian penduduk memanfaatkan untuk lahan pertanian. Luas tanah perkebunan rakyat 30,25 Ha² digunakan penduduk Desa Buyut Udik di Kecamatan Gunung Sugih untuk menanam singkong. Luasnya lahan pertanian di desa ini menjadikan masyarakat tidak kesulitan untuk berusaha membudidayakan tanaman singkong, selain itu terdapat beberapa pabrik singkong sebagai penampung hasil panen para petani. Keberadaan perkebunan singkong ini menjadi keuntungan tersendiri bagi penduduk setempat khususnya sebagai mata pencaharian.

Tabel 5. Luas wilayah berdasarkan dalam sektor pertanian di Desa Buyut Udik

Luas Wilayah Menurut Penggunaan	Jumlah
Tanah Sawah	
Sawah irigasi teknis	393,75 Ha/m ²
Sawah irigasi ½ teknis	-
Sawah tadah hujan	-
Sawah pasang surut	-
Tanah Kering	
Tegal/ladang	830 Ha/m ²
Pemukiman	510 Ha/m ²
Pekarangan	-
Tanah Basah	
Tanah rawa	-
Pasang surut	-
Lahangambut	-
Situ/waduk/danau	-
Tanah Perkebunan	
Tanah Perkebunan Rakyat	30,25 Ha/m ²
Tanah Perkebunan Negara	-
Tanah Perkebunan Swasta	-
Tanah Perkebunan Perorangan	-

6. Pemerintahan

Struktur organisasi pemerintahan Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih tahun 2018 dapat dilihat pada bagan berikut.



7. Sarana dan Prasarana

Mobilitas masyarakat Buyut Udik ditunjang dengan sarana perhubungan darat dengan masing-masing:

Tabel 6. Sarana Perhubungan Darat

Jenis Prasarana dan Sarana	Komposisi	
	Baik (Km atau Unit)	Rusak (Km atau Unit)
Jalan Desa / Kelurahan		
Panjang Jalan Aspal	4 Km	5 Km
Panjang Jalan Makadam	5 Km	1 Km
Panjang Jalan Tanah	4 Km	2 Km
Panjang Jalan Sirtu	5 Km	2 Km
Panjang Jalan Konblok / Semen/ Beton	-	-
Jalan Antar Desa / Kelurahan / Kecamatan		
Panjang Jalan Aspal	3 Km	2 Km
Panjang Jalan Makadam	4 Km	2 Km
Panjang Jalan Tanah	-	-
Panjang Jalan Sirtu	3 Km	2 Km
Panjang Jalan Konblok / Semen/ Beton	-	-
Jalan Kabupaten yang melewati Desa / Kelurahan		
Panjang Jalan Aspal	1,5 Km	-
Panjang Jalan Makadam	-	-
Panjang Jalan Tanah	-	-
Panjang Jalan Sirtu	-	-
Panjang Jalan Konblok / Semen/ Beton	-	-
Jalan Provinsi yang melewati Desa / Kelurahan		
Panjang Jalan Aspal	-	-
Panjang Jalan Makadam	-	-
Panjang Jalan Tanah	-	-
Panjang Jalan Sirtu	-	-

Panjang Jalan Konblok / Semen/ Beton	-	-
Panjang Jalan Negara		
Panjang Jalan Aspal	-	-
Panjang Jalan Makadam	-	-
Panjang Jalan Tanah	-	-
Panjang Jalan Sirtu	-	-
Panjang Jalan Konblok / Semen/ Beton	-	-
Jembatan Desa / Kelurahan		
Jumlah Jembatan Beton	5 Unit	-
Jumlah Jembatan Kayu	-	-
Jumlah Jembatan Besi	-	-

Desa Buyut Udik memiliki sarana dan prasarana jalan yang cukup baik dalam menunjang aktivitas perekonomian masyarakat. Sarana jalan yang sudah di aspal dapat mendukung kelancaran aktivitas masyarakat sehari-hari.

Sarana dan Prasarana di Desa Buyut Udik lainnya dapat dilihat pada tabel 5 yang memuat sarana komunikasi dan informasi, tabel 6 yang memuat sarana olahraga, tabel 7 sarana peribadatan, dan tabel 8 yang memuat sarana pendidikan.

Tabel 7. Sarana Komunikasi dan Informasi di Desa Buyut Udik

Sarana Komunikasi dan Informasi	Jumlah/ Unit
Telepon	
Telepon umum	-
Wartel	-
Warnet	-
Jumlah pelanggan telkom	-
Jumlah pelanggan GSM	-
Sinyal telepon seluler/handphone	ada
Kantor Pos	

Kantor Pos	-
Kantor Pos pembantu	-
Tukang pos	-
Radio/TV	
TV Umum	-
Jumlah Radio	72 unit
Jumlah TV	1.152 unit
Jumlah Parabola	24 unit
Koran/Majalah/Buletin	
Koran/surat kabar	-
Majalah	-
Papan iklan/reklame	-
Papan pengumuman	-

Tabel 8. Sarana Olahragadi Desa Buyut Udik

Sarana Olahraga	Jumlah
Lapangan sepak bola	2 buah
Lapangan bulu tangkis	4 buah
Meja Pingpong	-
Lapangan tenis	1 buah
Lapangan voli	3 buah
Lapangan golf	-
Arung jeram	-
Pusat kebugaran	-
Gelanggang remaja	-

Tabel9.Sarana Peribadatan di Desa Buyut Udik

Sarana Peribadatan	Jumlah
Masjid	6 buah
Langgar/Musholla	10 buah
Gereja Kristen Protestan	-
Gereja Katholik	-
Wihara	-
Pura	-
Klenteng	-

Tabel 10. Sarana Pendidikan di Desa Buyut Udik

Sarana dan Prasarana Pendidikan	Status	Jumlah
Gedung Kampus PTN	-	-
Gedung Kampus PTS	-	-
Gedung SMA / Sederajat	Milik Sendiri	1 buah
Gedung SMP / Sederajat	Milik Sendiri	2 buah
Gedung SD / Sederajat	Milik Sendiri	3 buah
Gedung TK	Milik Sendiri	3 buah
Gedung Tempat Bermain Anak	-	-
Jumlah Lembaga Pendidikan Agama	-	-
Jumlah Perpustakaan Keliling	-	-
Perpustakaan Desa / Kelurahan	-	-
Taman Bacaan	-	-

Beberapa sarana dan prasarana pada Desa Buyut Udik masih membutuhkan perhatian pemerintah daerah. Sesuaidengan data padatabel-tabeltersebut, untukmenunjangkegiatanperekonomian, pendidikan, sosialisasidan lain sebagainyamasarakatharusmemilikifasilitas yang cukupmemadai.

8. Orbitasi

Tabel 11. Orbitasi Desa Buyut Udik

Jarak Ke Ibukota Kecamatan	5 Km
Lama jarak tempuh ke Ibukota Kecamatan dengan Kendaraan Bermotor	15 Menit
Lama jarak tempuh ke Ibukota Kecamatan dengan Berjalan Kaki atau Kendaraan Non Bermotor	2 Jam
Kendaraan umum ke Ibukota Kecamatan	Ada
Jarak Ke Ibukota Kabupaten / Kota	5 Km
Lama jarak tempuh ke Ibukota Kabupaten / Kota dengan Kendaraan Bermotor	15 Menit

Lama jarak tempuh ke Ibukota Kabupaten / Kota dengan berjalan kaki atau Kendaraan Non Bermotor	2 Jam
Kendaraan Umum ke Ibukota Kabupaten / Kota	Ada
Jarak Ke Ibukota Provinsi	20 Km
Lama jarak tempuh ke Ibukota Provinsi dengan Kendaraan Bermotor	1 Jam
Lama jarak tempuh ke Ibukota Provinsi dengan berjalan kaki atau Kendaraan Non Bermotor	7 Jam
Kendaraan Umum ke Ibukota Provinsi	Ada

B. Aplikasi *Smart Netizen*

1. Gambaran Umum Profil Aplikasi *Smart Netizen*

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *E-Government*.

Implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* pada Kabupaten Lampung Tengah ditinjau melalui konsep *E-Government* yaitu kegiatan pemerintahan yang menggunakan alat-alat teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, bisnis, dan entiti pemerintah.

Upaya membangun sistem pemerintahan berbasis elektronik dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah Dr. Ir. Mustafa dengan mencanangkan program *Smart Netizen*. Guna mewujudkan program tersebut, Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah menggandeng Perguruan Tinggi Darmajaya Lampung yang ditandai dengan penandatanganan kerjasama oleh Bupati Mustafa dan Rektor Darmajaya Firmansyah di Kampus setempat, pada hari Kamis, 6 April 2017.

Smart Netizen merupakan salah satu platform pendukung penerapan *smart city* atau bagian kecil dari penerapan *Smart City*, didukung dengan terapan fitur ronda, sikam, dan sidesa. *Smart Netizen* adalah aplikasi atau program yang digunakan pemerintah Kabupaten Lampung Tengah untuk mengintegrasikan seluruh desa yang mengalami hambatan keterbatasan akses pelayanan publik antarwilayah. Serta penggalan lebih lanjut mengenai kebutuhan-kebutuhan administrasi desa berupa pembuatan kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain sebagainya. Dan didukung juga dengan aplikasi *map* (peta) sikam.id untuk memudahkan pengguna untuk mencari atau melihat fasilitas-fasilitas kampung yang ada di Lampung Tengah.

Desa Buyut Udik saat ini menjadi inspirasi bagi desa-desa lain di dalam maupun di luar Kabupaten Lampung Tengah sebagai penerapan *Smart City*. Sebuah gerakan yang dilandasi semangat membangun desa dengan berbasiskan internet dan teknologi informasi secara mandiri agar memudahkan masyarakat dalam mengenal dunia teknologi informasi dalam pelayanan publik.

4. Sistem informasi Desa meliputi data Desa, data Pembangunan Desa, Kawasan Pedesaan, serta informasi lain yang berkaitan dengan Pembangunan Desa dan pembangunan Kawasan Pedesaan.
5. Sistem informasi Desa dikelola oleh Pemerintah Desa dan dapat diakses oleh masyarakat Desa dan semua pemangku kepentingan.
6. Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyediakan informasi perencanaan pembangunan Kabupaten/Kota untuk Desa.

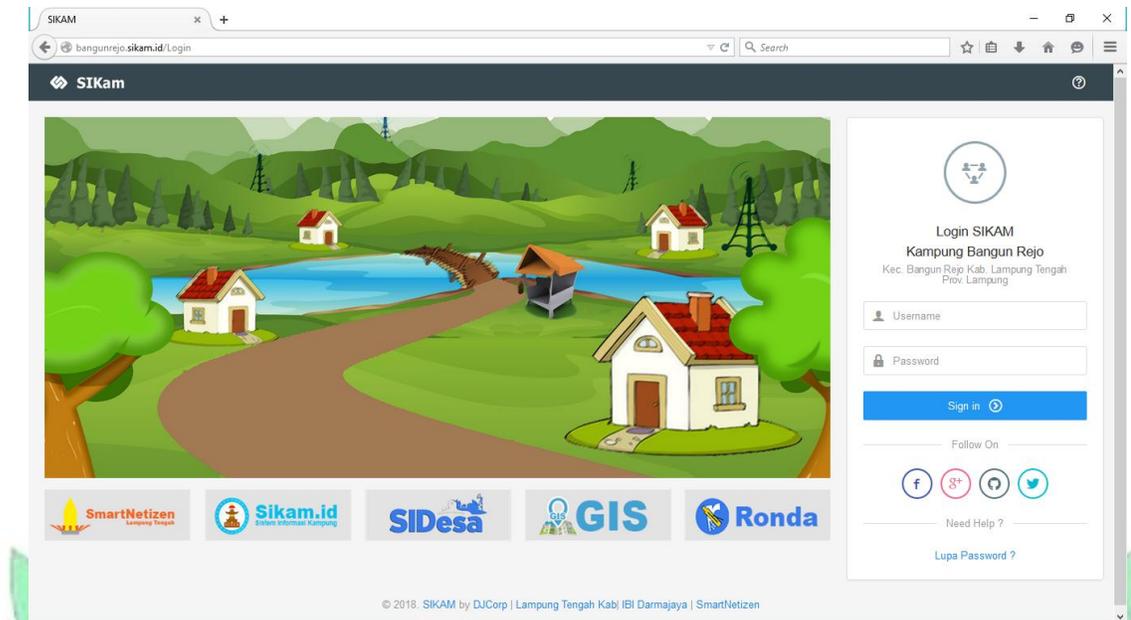
Undang-Undang tersebut melahirkan Pemerintahan Desa, dalam rangka mendorong kemandirian Desa, percepatan, pemerataan pembangunan ekonomi, tumbuhnya industri kreatif, pariwisata, dan lainnya yang berbasis pedesaan tentunya dalam tata kelola pemerintahan Desa yang transparan, akuntabilitas, diperlukan instrumen-instrumen bagi Desa yang dapat memberikan ruang dan akses pada kemajuan dalam berbagai bidang.⁴⁷ Dengan pelayanan berbasis IT diharapkan mampu menghapus pungli dan proses pelayanan bisa menjadi lebih cepat.⁴⁸ Program tersebut digulirkan menggunakan alokasi dana kampung (ADK) sebesar 10 juta per kampung.

2. Cara Penggunaan Aplikasi *Smart Netizen*

⁴⁷ smartnetizen.id diakses pada tanggal 25 Juli 2018.

⁴⁸ gpsnews online.com diakses pada 18 Juli 2018.

Sebelum melakukan *logindata*, terlebih dahulu pengguna harus membuat akun dengan menggunakan *e-mail*. Kemudian daftar dengan memasukkan alamat *e-mail* untuk mendapatkan *user* (akun pengguna).



Gambar 2. Profil Login Desa dalam aplikasi *Smart Netizen*

Cara penggunaan aplikasi *Smart Netizen* khususnya Desa Buyut Udik untuk admin dengan cara mengakses halaman web <http://buyutudik.sikam.id>, sedangkan untuk website desa menggunakan domain web <http://buyutudik.sidesa.id> kemudian login username dan memasukkan password (kata sandi).

3. Keuntungan Menggunakan Aplikasi *Smart Netizen*

Keuntungan menggunakan aplikasi *Smart Netizen* adalah :

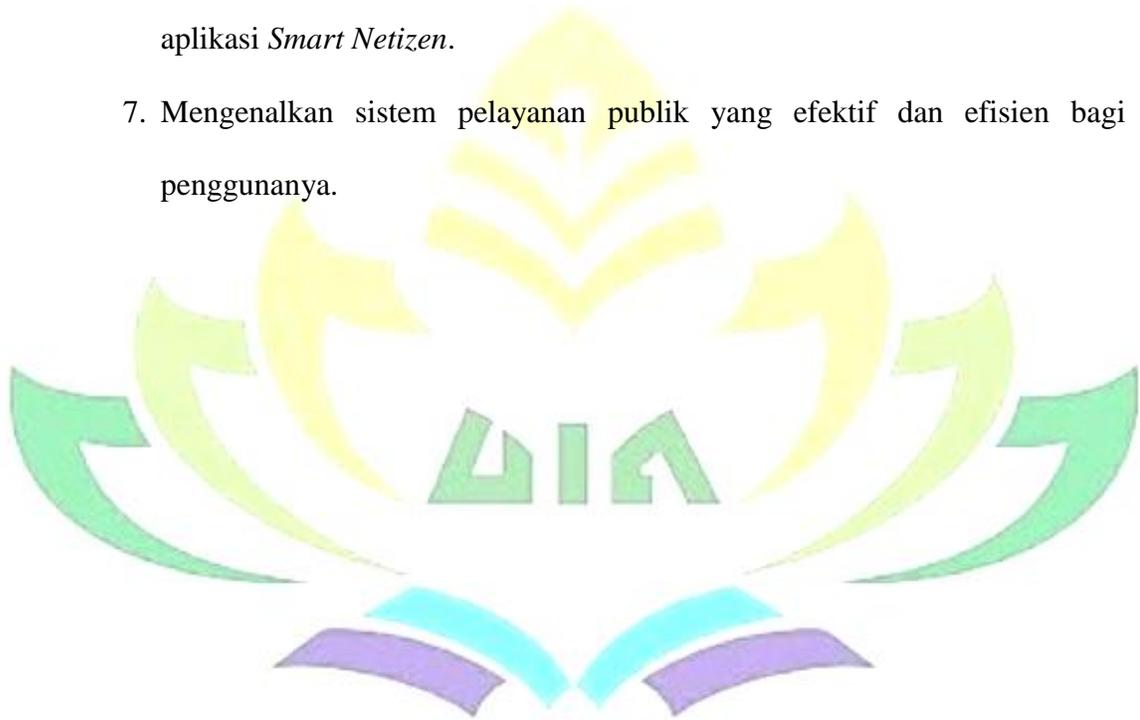
1. Mempermudah pengarsipan dokumen karena dalam bentuk *soft copy* sehingga tidak perlu lagi ruang arsip.
2. Mempermudah untuk pembuatan administrasi kependudukan dan perizinan.
3. Mengurangi biaya transportasi untuk konsolidasi data dari Desa ke Kecamatan, atau ke Kabupaten karena sudah terintegrasi.
4. Mengurangi pemakaian kertas (*Papperless*).
5. Mudah mencari data-data warga jika sewaktu-waktu di perlukan.
6. Pengoptimalan Sumber Daya Manusia dimana dengan menggunakan aplikasi ini SDM yang diperlukan tidak perlu banyak dan waktu untuk menyelesaikan tugas menjadi lebih cepat.

4. Fungsi Aplikasi *Smart Netizen*

Fungsi dari aplikasi *Smart Netizen* adalah :

1. Mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan interaksi dengan pemerintahnya.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kesadaran kepada seluruh lapisan masyarakat untuk menghargai atas hak kekayaan intelektual serta senantiasa menggunakan perangkat lunak yang legal.

4. Memperbaiki proses keterbukaan dan akuntabilitas di lingkungan pemerintahan.
5. Meringkas transaksi melalui integrasi sistem pemerintahan dan aliran operasional sistem pemerintahan dapat dilakukan lebih cepat.
6. Mewujudkan masyarakat Desa Buyut Udik yang melek Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen*.
7. Mengenalkan sistem pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi penggunanya.



BAB IV

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI *Smart Netizen* PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

A. Kemudahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Desa Buyut Udik

Kemudahan pelayanan administrasi yang didapat masyarakat Buyut Udik mempunyai standar pelayanan berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Untuk melihat kemudahan pelayanan tersebut, penulis memaparkan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik.

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebelum Penggunaan Aplikasi *Smart Netizen* Pada Desa Buyut Udik

Pelayanan administrasi kependudukan sebelum menggunakan aplikasi *Smart Netizen* sesuai standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 pada Desa Buyut Udik. Adapun standar pelayanan yang dibakukan meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

7. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tata cara melaksanakan suatu pekerjaan dengan unsur-unsur administrasi serta menggunakan tata tertib dalam pelaksanaannya. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pengguna pelayanan

memuat kesederhanaan. Kesederhanaan yang dimaksud adalah prosedur pelayanan yang mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Pelayanan yang memenuhi standar dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan pihak yang membutuhkan karena pelayanan pemerintahan berbentuk jasa maka, hal utama yang dilakukan dalam prosedur pelayanan adalah interaksi antara pemberi dan penerima pelayanan.

Pelayanan administrasi kependudukan pada Desa Buyut Udik harus melalui prosedur yang cukup menyita waktu. Contohnya untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pertama, masyarakat harus meminta surat rekomendasi atau surat pengantar dari Kepala Dusun setempat. Kemudian diberikan formulir untuk pengisian data, setelah itu surat dan formulir tersebut diberikan pada pihak Kepala Desa/Lurah bersamaan dengan kelengkapan syarat-syarat pendukung lainnya untuk pemeriksaan berkas, memberikan resi tanda terima permohonan, menyimpan arsip dan memberikan permohonan yang telah lengkap ke Kecamatan. Pihak Kecamatan menerima dan meneliti berkas permohonan, menyimpan arsip dan mengirimkan permohonan yang telah lengkap ke Kabupaten (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil). Disdukcapil menerima dan meneliti berkas permohonan, melakukan verifikasi data, memproses, dan selanjutnya mengirimkan kembali data yang telah dicetak ke Kecamatan. Kecamatan menerima, meneliti dan menandatangani data tersebut ke Desa. Kepala Desa menerima resi tanda tangan terima permohonan dan menyerahkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada yang bersangkutan. Mekanisme tersebut memerlukan waktu sekurang-kurangnya 15 hari kerja.

8. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian atau jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan dapat dimaksimalkan secara cepat dan ringkas mungkin. Melihat prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk(KTP) yang membutuhkan waktu 15 hari kerja, masyarakat memerlukan waktu penyelesaian yang ringkas serta kepastian waktu penyelesaian agar tidak dibuat menunggu.

Keterbukaan mengenai jangka waktu penyelesaian dalam pengurusan administrasi sangat penting dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan terkait dengan pemberian informasi kepada pihak penerima pelayanan. Apabila prosedur pelayanan telah selesai dilakukan, pihak penerima pelayanan akan menanyakan kapan waktu pengambilannya.

Kepala Desa menyatakan, *Kepastian waktu yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan mekanisme dalam prosedur pelayanan, dikarenakan yang mengajukan permohonan pembuatan pelayanan tidak hanya berasal dari Desa Buyut Udik saja, melainkan dari semua Desa yang ada di Kabupaten Lampung Tengah. Jika dilihat dari estimasi 15 hari kerja maka bisa saja waktu pengerjaan dan penyelesaiannya lebih dari yang diperkirakan tersebut.*⁴⁹

⁴⁹Wawancara dengan Johan Syah selaku Kepala Desa Buyut udik pada tanggal 6 Juni 2018.

Johan Syah menambahkan, *Sebagian besar masyarakat menginginkan waktu penyelesaian pelayanan secepat mungkin dengan memberikan ongkos kepada kami (aparatur desa) agar secepatnya pelayanan tersebut bisa dikerjakan.*

9. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk kebutuhan biaya atau tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya atau tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan (Pasal 31 UU No. 25 Tahun 2009).

Penggratisan biaya administrasi kependudukan di Desa Buyut Udik di perjelas berdasarkan wawancara penulis dengan Bendahara Desa, bahwa *sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang sudah ditetapkan, masyarakat tidak diharuskan membayar biaya atau tarif administrasi. Sebuah pelayanan masyarakat memang seharusnya tidak di pungut biaya, apabila hal itu sampai terjadi maka pihak aparatur desa telah melakukan pungli (pungutan liar).*⁵⁰

Beliau juga menambahkan, *masyarakat masih tertukar dengan istilah biaya atau tarif administrasi dengan pemberian ongkos pelayanan. Untuk mendapatkan*

⁵⁰Wawancara dengan Reni Busti selaku Bendahara Desa pada tanggal 6 Juni 2018.

pelayanan yang serba cepat seringkali mereka memberikan ongkos kepada kami (apratur desa) sehingga mereka berfikir bahwa segala bentuk pelayanan pemerintahan selalu memungut sejumlah biaya dalam pengerjaannya, namun itu tidak disarankan. Mereka tetap harus mengikuti peraturan yang telah ditetapkan.

10. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang diterima berupa dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil, dan surat perizinan lainnya. Pelayanan jasa publik merupakan jasa yang sifatnya menyangkut hajat hidup orang banyak maka yang diharapkan produk pelayanannya tidak mengandung kesalahan sama sekali. Proses mendapatkannya harus sesuai dengan hasil produk pelayanan yang diperoleh. Produk pelayanan merupakan hasil dari berbagai jenis pelayanan.

Produk pelayanan yang dihasilkan menunjukkan seberapa besar tingkat kinerja penyelenggara pelayanan. Sejauh ini produk pelayanan yang didapatkan masyarakat Buyut Udik sesuai dengan yang mereka harapkan. Namun upaya perbaikan masih harus dilakukan.

11. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana berkaitan dengan dimensi *tangible* merujuk pada bukti fisik peralatan pegawai yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam

penyelenggara administrasi kependudukan. Sejak tahun 2005 Desa Buyut Udik sudah menggunakan perangkat komputer yang digunakan untuk pembuatan surat dan penyimpanan data desa. Sarana dan prasarana yang tersedia tidak hanya terlihat pada perangkat komputer saja namun adanya printer dan alat scan yang membantu memudahkan pekerjaan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan pada Desa Buyut Udik ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Sebagai alat untuk mencapai tujuan penyelenggara pemerintahan yang baik, kompetensi petugas pemberi pelayanan perlu diperhatikan. Aparatur atau petugas pemberi pelayanan diatur dalam peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 87/M.PAN/8/2005 tentang pedoman peningkatan pelaksanaan, efisiensi, penghematan dan disiplin kerja. Aparatur Desa bertanggung jawab mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pemerintahan yang bersih (*Clean Governance*).

2. Pelayanan Administrasi Kependudukan Sesudah Menggunakan Aplikasi Smart Netizen Pada Desa Buyut Udik

Pelayanan administrasi kependudukan sesudah menggunakan aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik dengan standar pelayanan publik yang dibakukan berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan atau penerima pelayanan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Pemanfaatan penggunaan *gadget* dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat meringkas beberapa tahapan prosedur pelayanan. Melalui aplikasi *Smart Netizen* tahapan prosedur pelayanan yang memakan waktu 15 hari kerja dapat diringkas hanya dalam hitungan detik. Penggunaan aplikasi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengguna harus masuk atau login terlebih dahulu pada aplikasi *Smart Netizen* dengan ketentuan memasukkan nomor Kartu Keluarga (KK), Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor ponsel dan kode captcha secara benar. Kemudian pemohon akan mendapatkan konfirmasi verifikasi data yang berisi informasi waktu pengambilan. Konfirmasi verifikasi data sangat bergantung dengan seberapa kecepatan jaringan saat melakukan permohonan, oleh karena itu membutuhkan waktu 3 sampai 5 menit.

2. Waktu Penyelesaian

Penggunaan aplikasi *Smart Netizen* yang dapat meringkas tahapan prosedur pelayanan sehingga waktu penyelesaiannya dapat diperkirakan 3-5 hari, dari proses penginputan sampai waktu penyelesaian kemudian pengambilan. Untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) seperti yang dijelaskan dalam prosedur pelayanan, pemohon (masyarakat) akan diberikan informasi verifikasi data yang berisi informasi

pengerjaan sampai waktu penyelesaian pembuatan KTP tersebut selesai. Dengan estimasi waktu yang telah diberitahukan tersebut masyarakat tidak diperkenankan untuk memberikan uang tip (ongkos), karena waktu penyelesaian dalam pembuatan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil dan lain sebagainya ditentukan berdasarkan kecepatan jaringan yang tersedia.

3. Biaya Pelayanan

Pengguna aplikasi *Smart Netizen* dari proses penginputan data sampai dengan estimasi waktu penyelesaian tidak dibebankan biaya pelayanan. Pada dasarnya masyarakat Buyut Udik dibebaskan biaya pelayanan apapun bentuk pelayanan kependudukannya yang menyebabkan stigma negatif masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik adalah pada saat masyarakat ingin membuat dan mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil, dan lain sebagainya dalam prosedurnya memakan waktu yang cukup lama. Dengan memberikan uang tip (ongkos) masyarakat berharap pelayanannya dapat dikerjakan dalam waktu yang singkat.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang diterima masyarakat tidak berbeda jauh dengan sebelum menggunakan aplikasi *Smart Netizen*. Yang membedakan hanya prosedur pelayanan dan estimasi waktu penyelesaian yang ditetapkan. Sejauh ini selama

penggunaannya belum ditemukan kesalahan penulisan pada penginputan data, karena apabila terdapat kesalahan pihak terkait akan mengoreksi kembali data yang sudah diinputkan.

5. Sarana dan Prasarana

Berhasilnya suatu pelayanan administrasi kependudukan pada Desa Buyut Udik didukung dari beberapa bukti fisik adanya perangkat komputer di kantor desa, printer, serta pemanfaatan *gadget* pada masyarakat. Penggunaan aplikasi *Smart Netizen* membutuhkan koneksi atau jaringan yang stabil, hal ini didukung dengan adanya pemasangan *wireless fidelity (wi-fi)* untuk memudahkan *upload* data pemohon ke *server*.

Sekretaris Desa mengatakan *penyediaan sarana ruang tunggu yang nyaman serta kemudahan akses jaringan dengan menggunakan wi-fi dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan pembuatan KTP, KK dan lain sebagainya, karena Smart Netizen dioperasikan dengan cara serba online.*⁵¹

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dengan pelatihan pengoperasian aplikasi *Smart Netizen*. Pelatihan diberikan secara berkala dengan jadwal dan lokasi yang sudah ditentukan. Pelatihan yang diberikan tim pelaksana oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo)

⁵¹Wawancara dengan Hengki selaku Sekretaris Desa, pada tanggal 6 Juli 2018

Kabupaten Lampung Tengah berdasar pada pengembangan sumber daya manusia dengan pengenalan, pengoperasian serta permasalahan gangguan teknis pada sistem aplikasi. Pelatihan operating sistem bertujuan meningkatkan kinerja aparatur desa untuk mewujudkan *good governance* serta pengembangan dan perbaikan pelayanan administrasi kependudukan.

B. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Desa Buyut Udik

Lahirnya Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 di latar belakang ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN. Dalam menghadapi era globalisasi aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Pelayanan publik yang baik berorientasi pada kepuasan penggunaannya. Penerapan standar pelayanan publik menjadi tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian penulis di Desa Buyut Udik, pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ditemukan bahwa sistem pembuatan KTP yang selama ini berjalan dilakukan secara manual. Sistem yang berjalan secara manual itu dimulai dari pengajuan surat rekomendasi kepada Kepala Dusun setempat, pengisian formulir

pembuatan KTP, pemeriksaan berkas pembuatan KTP, sampai pengiriman pembuatan KTP ke Kecamatan. Dari sistem manual tersebut, prosedur pelayanan yang berjalan manual pada saat ini tidak efektif dan efisien dikarenakan waktu yang diperlukan dari masa pengajuan hingga pembuatannya selesai membutuhkan masa 15 hari kerja. Pemohon sering kali harus mengeluarkan uang untuk biaya yang tidak seharusnya diperlukan.

Sebagian masyarakat Buyut Udik berprofesi sebagai petani, hal ini memungkinkan masyarakat untuk menghemat waktu. Penghematan waktu tersebut diperjelas dengan pernyataan masyarakat Buyut Udik, *disini rata-rata setiap harinya masyarakat itu ada di ladang, dan kalo untuk mengurus KTP, KK dan semacamnya itu kita kurang paham, kadang kita minta wakikan saudara atau tetangga kita yang bisa dititipkan. Karena kita harus ke Pak RT untuk dapat surat permohonan kemudian ke kantor Desa untuk pemberkasan dan lain-lain. Belum lagi kalau syaratnya kurang, harus balik kerumah. Kalau ada aplikasi seperti ini kita bisa daftar dirumah, misalnya mau mengurus surat apa saja bisa lewat handphone. Tidak khawatir dengan batas waktunya, karena bisa diakses 24 jam dimana saja.*⁵²

Dengan adanya aplikasi *Smart Netizen* untuk pembuatan KTP secara *online* maka permasalahan prosedur pelayanan yang rumit pada sistem pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Buyut Udik akan berjalan lebih baik. Basis data penyimpanan data pemohon KTP akan lebih terorganisir lagi, sehingga nantinya

⁵²Wawancara dengan Sahri selaku Masyarakat Buyut Udik pada tanggal 6 Juli 2018.

ketika akan mencari data tersebut, data akan mudah untuk diakses dan dipakai lagi. Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi *Smart Netizen*, maka pelayanan terhadap pemohon KTP, KK, akta catatan sipil dan lain sebagainya akan lebih efektif dan efisien. Efektif karena pemohon tidak perlu melalui prosedur pelayanan yang menyita waktu, pemohon dapat membuat KTP dengan cara mengisi langsung form permohonan melalui login atau masuk ke aplikasi sehingga tidak menghabiskan waktu. Efisien karena dengan adanya aplikasi *Smart Netizen*, maka data pemohon yang diisi melalui form permohonan dapat langsung masuk ke basis data kependudukan, data tersebut langsung di proses hanya dengan waktu singkat KTP sudah dapat di cetak. Hal ini sangat menguntungkan karena pemohon dapat terhindar dari biaya-biaya yang seharusnya tidak perlu dikeluarkan dan juga pemohon tidak perlu lama-lama menunggu KTP tersebut selesai.

Adanya pelayanan administrasi kependudukan secara *online* memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan

fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya. Transparansi dalam pelayanan administrasi kependudukan diartikan sebagai pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

Pada dasarnya implementasi *E-Government* merupakan sebuah transformasi. Fungsi teknologi informasi di dalam kerangka ini untuk menawarkan terjadinya perubahan-perubahan mendasar sehubungan dengan proses penyelenggaraan pemerintah di era modern. Pemerintah mencoba untuk mengubah fenomena *citizens in line* menjadi *citizen on line* dalam artian jika dahulu masyarakat harus mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan maka setelah *E-Government* diimplementasikan yang bersangkutan tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan karena semuanya dapat dilakukan secara *online* melalui *smartphone* atau internet. Fitur bantuan pada aplikasi *Smart Netizen* membuat penggunaanya tidak kesulitan dalam mengoperasikannya

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Desa Buyut Udik mengacu pada dimensi 5E sesuai Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 standar pelayanannya sebagai berikut :

1. Efficiency (Efisien)

Keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*) dalam suatu penyelenggara pelayanan publik. Setelah penggunaan aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik terjadi efisiensi yang terdapat pada prosedur pelayanan.

2. Effectiveness (Efektif)

Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan administrasi kependudukan setelah menggunakan aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik menjadi lebih efektif karena tidak perlu lagi melalui berbagai tahapan untuk mendapatkan sebuah pelayanan dan tidak lagi dilakukan secara manual.

3. Economy (Ekonomis)

Pengguna tidak perlu lagi membayar mahal untuk sebuah pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi *Smart Netizen* dirancang dengan *free payment* (bebas biaya).

4. Easy Access (Mudah Diakses)

Dengan menganut paradigma *citizen in line* menjadi *citizen online* pengguna dapat mengakses kapanpun dimanapun, karena aplikasi ini tidak terbatas waktu.

5. Equity (Kesamaan Hak)

Terjadi kesamaan hak setiap warga negara. Siapapun berhak mendapatkan pelayanan dengan mengaksesnya secara individu.

Akuntabilitas pelayanan diselenggarakan oleh birokrasi, dalam hal ini aparatur desa Buyut Udik berkewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan pelaksanaan dalam memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertahankan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat, apabila terjadi masalah masyarakat dapat melaporkan keluhan penggunaan aplikasi. Pihak aparatur Desa tidak boleh diskriminatif, dalam artian tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi dalam pemberian pelayanan publik.

Elemen pendukung keberhasilan pengembangan *E-Government* dimulai dari pihak aparatur desa, dialokasikannya sumber daya manusia untuk membangun konsep tersebut. Aparatur desa diberikan pelatihan khusus untuk pengoperasian aplikasi *Smart Netizen* yang nantinya disosialisasikan kepada masyarakat setempat secara kontinu. Dalam pemanfaatan sumber daya manusia tersebut pihak Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Lampung Tengah telah mengadakan penjadwalan pelatihan pada setiap aparatur Desa.

E-Government adalah bentuk atau model pelayanan publik yang menggunakan teknologi digital untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik. Manfaat penting dari adanya *E-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang bertanggung jawab kepada warganya serta tercipta layanan pemerintahan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam ajaran Islam yang diturunkan Allah SWT kepada Nabi Muhammad SAW 14 abad silam, telah diturunkan wahyu bagaimana pentingnya ilmu pengetahuan Al-Qur'an menekankan keunggulan orang yang berilmu dari pada yang tidak berilmu. Seperti dalam firman Allah dalam Surat Az-Zumar ayat 9:

الَّذِينَ يَعْمُونَ الَّذِينَ يَسْتَوِي هَلْ قُلُّ رَبِّهِ رَحْمَةً وَيَرْجُوا الْآخِرَةَ تَحَذَّرُوا قَائِمًا سَاجِدًا اللَّيْلَ أَنَاءَ قَبْنِتِ هُوَ أَمَّنْ

الْأَلْبَابِ أُولُوا يَتَذَكَّرُ إِنَّمَا يَعْلَمُونَ لَا وَ

Artinya: *(Apakah kamu hai orang yang lebih beruntung) ataukah orang yang beribadah di waktu-waktu malam dengan sujud dan berdiri, sedang ia takut kepada (adzab) akhirat dan mengharapkan rahmat Tuhannya? Katakanlah “Adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?” sesungguhnya orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran. (Q.S Az-Zumar: 9)*

Selama sains atau ilmu pengetahuan itu tetap dalam upaya untuk mencari kebenaran dan ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam alam ini, tidak akan pernah ada masalah. Karena islamlah yang pertama-tama akan mengajak dan menggalakkan manusia untuk mengungkapkan rahasia-rahasia alam itu serta mengambil manfaat dari padanya. Problematika kita bukanlah antara islam dan ilmu pengetahuan (karena kaitannya jelas) tetapi antara muslim atau penganut islam itu dan ilmu pengetahuan.

Dalam situasi seperti ini, ketika teknologi muslim jauh tertinggal dari Eropa dan usaha untuk mengejar ketertinggalan ini dilakukan muslim memberikan tanggapan dalam 2 hal, yaitu merumuskan sikap terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi peradaban Barat modern, dan terhadap tradisi islam.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Desa Buyut Udik

Sebuah inovasi pelayanan dalam penerapannya memiliki dukungan dan hambatan dalam penerapannya. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi menggunakan Aplikasi *Smart Netizen* untuk pelayanan administrasi kependudukan tidak serta merta berjalan dengan sempurna ada kendala-kendala yang menyebabkan aplikasi tersebut tidak berfungsi dengan maksimal. Berikut faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik.

1. Faktor Pendukung

Lahirnya UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), sebagai upaya untuk menyediakan payung hukum bagi kegiatan pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik.

Kemudahan pelayanan administrasi kependudukan pada Desa Buyut Udik selama menggunakan aplikasi *Smart Netizen* didukung dengan sarana perangkat

komputer yang tersedia di Kantor Desa dan dukungan pemanfaatan *gadget* untuk meringkas prosedur pelayanan yang selama ini dilakukan secara manual.

Berbagai ketidakpuasan masyarakat terhadap bentuk pelayanan umum dari pemerintah, dengan aplikasi *Smart Netizen* Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan yang tidak diperlukan. Idealnya sebuah pelayanan berbasis *online* adalah murah, mudah, dan cepat. Biaya pelayanan yang tidak berbayar menjadikan pelayanan tersebut murah. Pelayanan yang tidak melalui prosedur yang sulit dan tepat waktu menjadikannya mudah dan cepat. Sebuah keharusan bagi aparat pemerintah untuk lebih meningkatkan kesadaran akan moralitasnya, mengingat interaksi antar individu yang berlangsung pada proses pelayanan, memiliki kerawanan yang berkaitan dengan penyalahgunaan kewenangan, *illegal cost*, dan *inters-inters individu*.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam aplikasi ini mampu menyimpan data-data arsip desa agar tidak mudah hilang karena seringkali komputer mengalami *hang* (keadaan komputer tidak dapat digunakan). Fitur penyimpanan arsip pada aplikasi tersebut mampu menyimpan data-data penting desa yang sewaktu-waktu penting untuk digunakan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan (aparatur desa) dilakukan pelatihan khusus yang diberikan Pemkab dan tenaga pendamping dari Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Lampung Tengah yang mendukung jalannya

pengoperasian aplikasi *Smart Netizen* sehingga membuat pengguna aplikasi tidak kesulitan dan memudahkan pihak aparat desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik karena aparat birokrasi merupakan kepanjangan tangan dari seluruh kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan masyarakat. Pasal 10 Peraturan Pemerintah RI Nomor 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik berbunyi :

(1) Tenaga ahli yang digunakan oleh Penyelenggara Sistem Elektronik harus memiliki kompetensi di bidang Sistem Elektronik atau Teknologi Informasi.

(2) Tenaga ahli sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki sertifikat keahlian.

Partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini juga turut mendukung keberhasilan penggunaan aplikasi tersebut, masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik harus diberdayakan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Mengingat jargon “kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah” kadang masih sering ditemui di counter-counter pelayanan.

Adapun hak dan kewajiban masyarakat diatur dalam pasal 18 UU No. 25 Tahun 2009, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan, memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan

yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan Ombudsman, mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Undang Undang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 diterbitkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh para penyelenggara negara agar supaya seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara, selain itu juga sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggung jawab penyelenggara negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Undang-Undang pelayanan publik ini juga merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik, serta memberikan jaminan dan perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pemerintahan terutama yang menyangkut bidang pelayanan publik.

Dalam pasal 14 diatur hak para penyelenggara pelayanan publik, antara lain memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya, melakukan kerja sama, mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan

publik melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menolak permintaan yang bertentangan dengan peraturan perundangan.

Pada pasal 15 disebutkan penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, berpartisipasi aktif, dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan, membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya, memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawabnya atas posisi atau jabatan, memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sedang pada pasal 16 pelaksana berkewajiban melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan penugasan yang diberikan kepadanya, memberikan pertanggung

jawaban atas pelaksanaan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Memenuhi panggilan untuk hadir atau melaksanakan perintah atau suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, memberikan pertanggung jawaban apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggungjawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan melakukan evaluasi dan membuat laporan keuangan dan kinerja kepada penyelenggara secara berkala.

Kualitas pelayanan publik mendapat perhatian serius dari pemerintah. Pemerintah menegaskan pentingnya penataan dan perbaikan seperti dimaksud dalam Surat Edaran MENKOWASBANGPAN No. 56/MK.WASPAN/6/98 (Menko Wasbangpan, 1998:2) yang ditujukan kepada seluruh Menteri Kabinet Reformasi Pembangunan, Gubernur Bank Indonesia, Gubernur dan Bupati/Walikota seluruh Indonesia. Intinya sebagai berikut:

1. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk BUMN dan BUMD.
2. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan:
 - a. Menerbitkan pedoman pelayanan yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik dalam bentuk panduan/pengumuman atau melalui media informasi lainnya.

- b. Menempatkanpetugas yang bertanggungjawab melakukanpengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga.
- c. Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan,dan apabila batas waktu yang ditetapkan tersebut terlampaui, maka berarti bahwa permohonan tersebut disetujui.
- d. Melarang atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar di luar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan.
- e. Sedapat mungkin menerapkan pelayanan secara terpadu (satu atap atau satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan satu produk pelayanan.

Sarana dan prasarana pendukung lainnya yaitu tersedianya jaringan *wireless fidelity (wi-fi)* yang berada di ruang tunggu untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan apabila mengalami kesulitan jaringan saat masuk atau login ke portal *Smart Netizen*.

Political will merupakan hal utama yang harus ada dalam kerangka perencanaan dan pengembangan *E-Government*. Yang dimaksud dengan adanya *political will* di sini adalah adanya:

1. Dukungan kepemimpinan politik memiliki komitmen berkelanjutan;
2. Ketersediaan alokasi dana yang telah dianggarkan dan siap untuk dicairkan;
3. Kesepakatan untuk melakukan koordinasi lintas sektoral;

4. Niat untuk memulai menyusun undang-undang atau peraturan guna mendukung inisiatif yang ada dan memberlakukannya
5. Kesiapan dari seluruh SDM pemerintah untuk belajar dan merubah cara kerjanya sesuai dengan transformasi yang diinginkan; dan
6. Usaha untuk mensistemkan konsep *E-Government* agar dapat terus-menerus digunakan.

Unsur adanya pimpinan yang mampu menjadi inisiator utama di dalam implementasi *E-Government* merupakan kunci keberhasilannya. Seorang pemimpin tidak saja harus visioner tapi pemimpin tersebut haruslah merupakan seorang yang rela berkorban, berani mengambil resiko, sanggup mencari sumber dana, diterima keberadaannya oleh masyarakat, dan sanggup bekerja keras.

2. Faktor Penghambat

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak serta merta berjalan sesuai dengan tujuannya, terdapat faktor penghambat yang menjadi acuan dan *concern* para penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun faktor penghambat dalam berjalannya implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik yaitu gangguan jaringan yang diakibatkan karena matilampu dan hujan. Karena Desa Buyut Udik masih sering mendapatkan pemadaman listrik bergilir yang mengakibatkan mati lampu sehingga penggunaan aplikasi tersebut menjadi loading.

Faktor penghambat berikutnya adalah ada sebagian fasilitas di dalam aplikasi tersebut yang belum bisa digunakan karena beberapa dari fasilitas tersebut masih belum terrealisasi untuk digunakan. Sesuai dengan Pasal 26 Peraturan Pemerintah RI Nomor 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik berbunyi :

(1) Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyediakan fitur sesuai dengan karakteristik Sistem Elektronik yang digunakannya.

(2) Fitur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit berupa fasilitas untuk:

- a. Melakukan koreksi;
- b. Membatalkan perintah;
- c. Memberikan konfirmasi atau rekonfirmasi;
- d. Memilih meneruskan atau berhenti melaksanakan aktivitas berikutnya;
- e. Melihat informasi yang disampaikan berupa tawaran kontrak atau iklan
- f. Mengecek status berhasil atau gagal transaksi; dan
- g. Membaca perjanjian sebelum melakukan transaksi.

Selain beberapa faktor penghambat yang disebutkan di atas, kendala lainnya adalah aparat Desa hanya diberikan pelatihan seputar pengoperasian aplikasi, belum pada tahap perbaikan untuk gangguan teknis. Pelatihan yang diberikan pihak

Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Lampung Tengah hanya sebatas pelatihan operasional penggunaan belum sampai pada penanganan *trouble shooting* jaringan ketika mengalami masalah atau kendala penggunaan aplikasi. Terbatasnya jumlah sumber daya terkait operator penyedia pelayanan menyebabkan kepala desa memberikan *double job* (jabatan ganda) kepada aparaturnya. Sesuai dengan Pasal 24 Peraturan Pemerintah RI Nomor 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik berbunyi :

(1) Penyelenggara Sistem Elektronik wajib melakukan edukasi kepada Pengguna Sistem Elektronik.

(2) Edukasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab seluruh pihak terkait, serta prosedur pengajuan.

Kurangnya pemahaman masyarakat tentang pemanfaatan *gadget* yang membuat sosialisasi penggunaan aplikasi yang diberikan pihak aparat desa masih kurang maksimal, karena pada era sekarang pemahaman teknologi informasi hanya dirasakan oleh anak-anak remaja (usia 18 tahun keatas), sedangkan pihak orang tua (usia 30 keatas) masih kurang memahami tata cara penggunaan aplikasi tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan rumusan masalah serta uraian pembahasan yang telah dipaparkan dalam skripsi ini, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik dalam penyediaan pelayanan administrasi kependudukan, penulis mengambil kesimpulan kemudahan penggunaan aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik dapat meringkas prosedur pelayanan manual yang memakan waktu 15 hari kerja menjadi 2 sampai 3 hari saja. Selain itu aplikasi tersebut mampu memangkas biaya pelayanan yang tidak seharusnya dikeluarkan oleh masyarakat.
2. Faktor pendukung implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* adalah Undang-Undang legalisasi hukum UU ITE No. 11 Tahun 2008, PP No. 82 Tahun 2012 dan PP terbaru *E-Government* No. 95 Tahun 2018, pelatihan pengoperasian aplikasi yang diberikan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Lampung Tengah, partisipasi masyarakat, dukungan pemerintah daerah (*political will*), dan sarana dan prasarana yang mendukung pada kantor desa dengan adanya komputer dan jaringan *wi-fi*.

Sedangkan yang menjadi faktor penghambat implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* adalah adanya gangguan jaringan yang disebabkan oleh cuaca buruk dan mati lampu, kurangnya pelatihan penanganan jaringan (*trouble shooting*) kepada aparat desa, terbatasnya SDM karena pihak aparat desa merangkap 2 pekerjaan (*double job*), dan beberapa fasilitas di dalam aplikasi yang masih belum biasa digunakan. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang pemanfaatan *gadget* sehingga para orang tua lebih cenderung meminta bantuan anaknya untuk melakukan pelayanan tersebut.

B. Saran

Saran peneliti dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* untuk pihak aparat Desa kedepannya yang harus dibenahi adalah :

1. Masalah jaringan yang kurang mendukung sehingga memperlambat proses kinerja aparat Desa. Mungkin bisa diatasi dengan penggunaan provider jaringan yang mendukung pada daerah tersebut, sehingga penggunaan aplikasi masih dapat berlangsung ketika cuaca buruk maupun sedang mati lampu sekalipun.
2. Beberapa fasilitas dalam layanan aplikasi tersebut segera diperbaiki agar memudahkan penggunaannya.

Saran peneliti selanjutnya dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* adalah :

3. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih lanjut tentang evaluasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* pada Kabupaten Lampung Tengah.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*, Jakarta, RinekaCipta, 1998.
- Budi, Rianto dan Lestari Tri. *Polridan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*, Surabaya, PNM, 2012.
- Caldow, Janet. *Institute For Electronic Government*, IBM Corporation, UK, 2001.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001.
- Fathoni, Abdurahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta, RinekaCipta.
- Fuadi, Falihdan Bintoro Wardiyanto. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2010.
- Gasperz, Vincent. *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Hadi, Sutrisno. *Metodelogi Research*, Yogyakarta, Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 1985, jilid I.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media, 2011.
- Husaini Usman dan Purnomo Stiady Akbar, *Metodelogi Penelitian Sosial*, Jakarta Bumi Aksara, 2001.
- Ibrahim, Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, Bandung, Mandar Maju, 2008.

- Indrajit, Richardus Eko. *Electronic Government :Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta, Andi, 2002.
- Irawan, Prasatya. *Logika dan Prosedur Penelitian*, Jakarta, Setiawan Pers, 1999.
- Kartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung, Mandar Maju, 1996.
- Kencana Syafii, Inu. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Penerbit PT. Rieneka Cipta, Jakarta, 2008.
- Koentjarningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia, 1997.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta, 2003.
- Marschall, Melissa J, *Citizen Participation and The Neighborhood Context: A New Look at the Coproduction of Local Public Goods*, *Political Research Quarterly*, Academic Research Library, 2004.
- Narbuko Choliddan Abu Ahmadi. *Metode Penelitian*, Jakarta, Bumi Aksara, 1997.
- Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 1998.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*, ALFABETA, 2007.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta, Bumi Aksara, 2008.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2007.
- Robert. *Pelayanan Publik*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 1996.

Saefullah,H.

A.

Djadja.*Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*, AIPI dan PK2W Lemlit Unpad, Bandung, 2008.

Santosa,Pandji.*Administrasi Publik Teori Good Governance*, Jakarta,Bumi Aksara, 2008.

Siagian, Sondang P. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001.

Thoha,Miftah.*Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2001.

_____. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta, Rajawali, 1991.

W. J. S, Poerwadarminta.*Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 1999.

Sumber Hukum

Inpres No. 1 Tahun 1995

Inpres No. 3 Tahun 2003

Inpres No. 5 Tahun 1984

KEP MENPAN No. 63 Tahun 2003

Perpres No. 95 Tahun 2018

Perpres No. 82 Tahun 2012

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008

Sumber Jurnal

Depdagri-LAN. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Publik Service Delivery, Accountability, and Quality Management)*. Jakarta, 2007.

Jurnal Administrasi Negara, 2006

Jurnal Hartono, Dwiwarso Utomo, & Edy Mulyanto, *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web*, Undinus, 2010.

Jurnal Yunaidi Mayowan Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Desa

Sumber Internet

gudangbelajar123.blogspot.com diakses pada tanggal 1 Juni 2018.

smarnetizen.id diakses pada tanggal 25 Juli 2018.