

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN
BANYUMAS**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri
Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)**

Oleh:

DEKA ZAHARA LUTFIANI LAELI

NIM. 1817303011

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya:

NAMA : Deka Zahara Lutfiani Lalei

NIM : 1817303011

Jenjang : S-1

Program Studi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah UIN Prof KH Saifuddin Zuhri

Menyatakan bahwa naskah skripsi saya yang berjudul "Efektivitas Penggunaan *E-Government* Di Kabupaten Banyumas" ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya/karya saya sendiri, bukan dibuatkan orang lain, bukan plagiat, juga bukan terjemahan. Hal-hal yang bukan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 17 Juni 2022

Yang menyatakan,



Deka Zahara Lutfiani Lalei

Nim. 1817303011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

“Efektivitas Penggunaan *E-Government* Di Kabupaten Banyumas”

Yang disusun oleh Deka Zahara Lutfiani Laeli (NIM: 1817303011) Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada tanggal 23, Juni 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat memperoleh gelar **Sarjana Hukum (S.H.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/ Penguji I

Dr. Hj. Nita Trana, S.H., M.Si
NIP. 19671003 200604 2 014

Sekretaris Sidang/ Penguji II

Sugeng Riyadi, M.S.I
NIP. 19810730 201503 1 001

Pembimbing/ Penguji III

Mabarroh Azizah, S.H.I., M.H.
NIDN:2003057904

Purwokerto, 27 Juni 2022

Plt. Dekan Fakultas Syari’ah

Dr. Mawardi, M. Ag.
NIP. 19751224 200501 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 17 Juni 2022

Hal: Pengajuan Munaqosyah Skripsi Deka Zahara Lutfiani Laeli

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah Universitas
Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin
Zuhri Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, talaah, arahan, dan korekai terhadap penulisan skripsi, maka surat ini saya sampaikan bahwa:

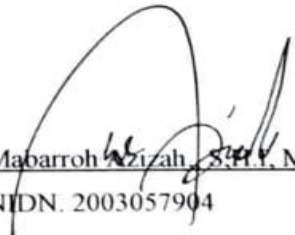
Nama : Deka Zahara Lutfiani Laeli
NIM : 1817303011
Jenjang : S-1
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Judul : Efektivitas Penggunaan *E-Government* Di Kabupaten Banyumas

Sudah dapat diajukan kepada dekan fakultas syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri untuk dimunaqosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.).

Demikian, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wb.Wb.

Pembimbing


Mabarroh W. Zizah, S.H., M.H.
NIDN. 2003057904

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN BANYUMAS

ABSTRAK
DEKA ZAHARA LUTFIANI LAELI
NIM. 1817303011

**Program Studi Hukum Tata Negara,
Fakultas Syariah, UIN Prof. KH. Saifussin Zuhri**

Pada tahun 2003 mengeluarkan suatu kebijakan yang fokus terhadap pelaksanaan *E-Government*, melalui Intruksi Presiden yaitu Inpres Nomor 3 tahun 2003 tentang strategi pengembangan *E-Government*. Inpres tersebut pada dasarnya mengamanatkan kepada seluruh Instansi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk dapat menyusun strategi dan kebijakan pengembangan *E-Government* pada instansi masing-masing. Pemerintah kabupaten Banyumas sebagai instansi pemerintah telah melakukan pengembangan layanan *E-Government*, pemerintah menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2012 tentang rencana induk pengembangan *E-Government*.

Penelitian yang penulis lakukan menggunakan jenis penelitian lapangan. Analisis data yang digunakan yuridis empiris, dimana peraturan perundang-undangan yang digunakan untuk meninjau, melihat, menganalisis permasalahan-permasalahan yang ada, yakni menganalisis penerapan hukum dalam efektivitas yang sedang diterapkan. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu kepustakaan, wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan *E-Government kabupaten* Banyumas itu dioperatori secara langsung oleh Dinkominfo Banyumas. Dimana seluruh instansi yang ada di kabupaten Banyumas difasilitasi jaringan dan aplikasi-aplikasi yang dapat menunjang pelayanan publik di kabupaten Banyumas. Dan efektivitas penggunaan *E-Government* di kabupaten Banyumas jika dikur berdasarkan 5 indikator teori efektivitas Soejono Soekanto, diantaranya faktor huku, faktor penegak huku, faktor sarana dan fasilitas, faktor masyarakat dan faktor budaya. Maka pelayanan publik menggunakan *E-Government* di kabupaten Banyumas sudah bisa dikatakan berjalan secara efektif karena sudah memenuhi indikator-indikator yang sudah ditentukan dan sudah sesuai dengan Perda Banyumas Nomor 4 Tahun 2012 tentang rencana induk pengembangan *E-Government*.

Kata kunci : *Efektivitas, E-Government, Banyumas.*

MOTTO

**“Doakan Yang Dikerjakan, Kerjakan yang Didoakan, Sisanya
Serahkan Kepada Tuhan ”**

(Gus Rifqil Muslim Suyuthi)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, peneliti ucapkan puji dan syukur kepada Alloh SWT atas segala limpahan rahmat dan karuni-Nya kepada kita semua, sehingga masih diberikan kesehatan dan banyak kenikmatan. Tak lupa sholawat serta salam kita curahkan kepada baginda agung Nabi Muhammad SAW, *dzuriyah* maupun para sahabatnya. Kehadiran syafaatnya tetap menjadi harapan bagi semua umat manusia.

Bismillahirrohmaanirrohiim dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada yang tercinta *fi dunnya wal akhiroh* bapak dan ibu penulis (Bapa Kusnan dan Mama Rini Eri Hermanto) yang selalu memberikan segala cintanya kepada penulis, selalu memberikan suport batin dan materil penulis, tidak pernah lelah dalam mendoakan penulis dan selalu mengusahakan memenuhi kebutuhan penulis dalam belajar. Dan seluruh keluarga besar Bapak dan Ibu penulis yang sudah selalu meluangkan waktunya untuk mendoakan penulis setiap waktu.

Terimakasih salam ta'dzim penulis sampaikan kepada pengasuh pondok Nurul Ihsan Kr. Mangu Plompong Sirampog almaghfurullah KH. Ikhyas Nashir beserta keluarga besar pondok pesantren Nurul Ihsan yang telah memberikan banyak bekal imu, membimbing batin, dan kasih sayangnya penulis.

Terakhir terimakasih diirku telah bertahan sampai sekarang, semoga prosesku ini menjadi pembuka untuk prosesku selanjutnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberi taufik, hidayah dan inayah-Nya serta memberikan kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam tercurah kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat-sahabatnya dan seluruh tabi'in tabi'at. Selama penulis menyusun skripsi ini tentu banyak sekali hambatan dan kesulitan yang dialami. Dengan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat melalui hambatan-hambatan tersebut skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, perkenankan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Mohammad Roqib, M. Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Supani. M.A., Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Prof. KH, Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Agus Sunaryo, S.H.I., M.S.I Ketua Jurusan Hukum Tata Negara dan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. M. Wildan Humaidi., M.H. Koordinator Prodi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto
5. Mabarroh Azizah., S.H.I., M.H. selaku Dosen Pembimbing terimakasih salam ta'dzim penulis haturkan kepada guru penulis sekaligus pembimbing skripsi penulis Ibu Mabarroh Azizah., S.H.I., M.H. yang selalu membimbing, mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini maupun hal-hal lain yang penulis tanyakan kepada beliau, terimakasih ibu selalu mendoakan penulis agar ilmu dan pengalaman penulis barokah manfaat, serta terimakasih beliau selalu memberikan banyak kasih sayang beliau kepada penulis.
6. Rasa terimakasih dan salam ta'dzim penulis haturkan kepada demisioner kajur dan kaprodi Hukum Tata Negara Bapak Hariyanto, S.H.I., M.Hum., M.Pd. yang sudah memberikan banyak ilmu dan fatwa kepada penulis. Rasa terimakasih penulis haturkan juga kepada Kajur Hukum Tata Negara dan Hukum Ekonomi Syari'ah Bapak Agus Sunaryo, S.H.I., M.S.I sudah selalu

membimbing dan mengarahkan penulis dan mahasiswa-mahasiswa Hukum Tata Negara. Salam ta'dzim penulis haturkan kepada Korprodi Hukum Tata Negara Bapak M. Wildan Humaidi, M.H. yang selalu mendengarkan keluhan akademis penulis dan seluruh mahasiswa-mahasiswa Hukum Tata Negara dan segala ilmu dan pengalaman yang beliau tuturkan kepada penulis.

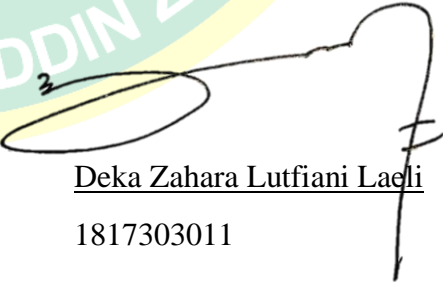
7. Aris Nurrohman, S.H.I., M. Hum., selaku kepala perpustakaan Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh dosen program studi hukum tata negara dan fakultas syariah Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah banyak memberikan pengetahuan yang begitu berarti, serta seluruh staf tata usaha dan kemahasiswaan yang telah banyak membantu dalam kelengkapan arsip.
9. Kepada sahabat-sahabat yang selalu mendukung, mendengarkan keluhan, memotivasi, dan selalu memberikan bantuan serta selalu mendoakan dan semangat kepada penulis, terkhusus yang selalu direpotkan penulis kepada Risma Septi Amelya, Ghina Fauziyyah, Fera Herdiani, Indah Dwi Cahyani, dan kepada kaka kelas penulis yang sudah menjadi sahabat penulis dan sering dicurhati dan dipaksa untuk meminta solusi kepada Maya Lispia, Kintan Ayundari, Rooby Pangestu Hari Mulyo. Penulis ucapkan terimakasih banyak semoga kebaikan selalu membersamai kita.
10. Kepada teman-teman organisasi intra maupun ekstra kampus, HMJ HPPI 2019, HMJ HTN 2020, SEMA FAKULTAS SYARIAH 2021, PMII Rayon Syariah, PMII Komisariat Walisongo Purwokerto, TEATER SUWUNG yang telah banyak memberikan pelajaran dan pengalaman yang luar biasa bagi penulis selama berproses di dunia perkuliahan.
11. Kepada mas dalang, penulis ucapkan terimakasih banyak telah memberikan motivasi selalu kepada penulis dalam hal dunia dan akhirat, membahagiakan diri dan keluarga, dan percaya diri.
12. Terimakasih Allah telah memberikan diri ini seseorang yang mampu bertahan dan selalu berusaha dalam keadaan apapun kapanpun dimanapun. Khususnya

dalam menyelesaikan skripsi ini terimakasih diriku sudah mampu dan istiqomah dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan semampu diri ini. Semoga ini sebagai pintu yang telah dibukakan untuk penulis menuju masa depan yang bermanfaat barokah sukses dan bahagia.

13. Keluarga besar Mama dan Bapa penulis, teman yang selalu mendoakan saya dan mendukung penulis, serta memberi motivasi dan semangat kepada penulis.
14. Teman-teman Hukum Tata Negara angkatan 2018 khususnya teman-teman HTN A yang telah kebersamai dalam berjuang dan saling memberikan dukungan.
15. Seluruh pihak yang turut membantu dan mendukung sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini bisa sepenuhnya belum sempurna dan masih terdapat kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan untuk memperbaiki kedepannya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembacanya.
- 16.

Purwokerto, 17 Juni 2022

Penulis



Deka Zahara Lutfiani Laeli

1817303011

PEDOMAN TRANSLITERASI DARI HURUF ARAB KE LATIN

Pedoman Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penulisan disertasi ini adalah Pedoman transliterasi yang merupakan hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

Di bawah ini daftar huruf-huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	Ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sa	S	Es
ش	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍaṭ	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)

ع	'Ain	'	Apostrof Terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi
ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em
ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيّ	Fathah dan ya	Ai	A dan I

أَوْ	Fathah dan wau	Iu	A dan U
------	----------------	----	---------

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ ا	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Ta Marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَضِيلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الحَقُّ : *al-ḥaqq*

الحَجُّ : *al-ḥajj*

نُعْمٌ : *nu''ima*

عُدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ber-tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf berharakat kasrah (–), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (ī). Contoh:

عَلِيٌّ : *'Alī* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

عَرَبِيٌّ : *'Arabī* (bukan *'Arabiyy* atau *'Araby*)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contohnya:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari *al-Qur'ān*), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafz lā bi khuṣūṣ al-sabab

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika

ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	<i>Wa mā Muḥammadun illā rasūl.</i>
وَلَقَدْ رَأَهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ	<i>Wa laqad raāhu bi al-ulfuq al-mubīn</i>



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN NOTA DINAS PEMBIMBANGAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI KE INDONESIA LATIN	xi
DAFTAR ISI.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Definisi Operasional.....	10
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	12
F. Kajian Pustaka.....	13
G. Sistematika Pembahasan	21
BAB II : SEJARAH <i>E-GOVERNMENT</i>, EFEKTIVITAS HUKUM, DASARHUKUM, MANFAAT, TUJUAN DAN PRINSIP <i>E-GOVERNMENT</i>	
A. Sejarah <i>E-Government</i>	22
B. Efektivitas Hukum	34

1. Pengertian Efektivitas	34
2. Indikator Teori Efektivitas	38
C. Eefektivitas Pelayanan Publik.....	39
D. Dasar Hukum <i>E-Government</i>	42
E. Pengertian dan Fungsi <i>E-Government</i>	56
1. Pengertian <i>Egovernment</i>	56
2. Manfaat <i>E-Governmnt</i>	62
F. Tujuan dan Prinsip <i>E-Government</i>	70
1. Tujuan <i>E-Government</i>	70
2. Prinsip <i>E-Government</i>	76
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	88
B. Lokasi Penelitian.....	90
C. Waktu Penelitian.....	91
D. Objek Penelitian.....	91
E. Sumber Data.....	91
1. Data Primer.....	91
2. Data Skunder	92
F. Metode Penelitian.....	92
1. Metode Penelitian Kepustakaan	92
2. Wawancara	92
3. Dokumentasi.....	93
4. Instrument Penelitian.....	92

5. Metode Analisis Data	93
BAB IV : EFEKTIVITAS PENGGUNAAN <i>E-GOVERNMENT</i> DI KABUPATEN BANYUMAS	
A. Gambaran Umum Kabupaten Banyumas.....	95
B. Penggunaan <i>E-Government</i> Di Kabupaten Banyumas.....	98
1. Perkembangan <i>E-Government</i> di Kabupaten Banyumas.....	98
2. Penggunaan <i>E-Government</i> di Kabupaten Banyumas.....	105
C. Efektivitas <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas.....	110
D. Kendala dan Hambatan Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas	131
1. Kendala.....	131
2. Hambatan.....	132
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	133
B. Kendala dan Hambatan.....	134
C. Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Izin Riset Individual

Lampiran 2 Permohonan Surat Izin Riset Kepada Kepala Setda Pemda Banyumas

Lampiran 3 Permohonan Surat Izin Riset Kepada Kepala Dinkominfo Pemda Banyumas

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas

Lampiran 5 Surat Bukti Wawancara Kepala Bagian Organisasi Setda Banyumas

Lampiran 6 Surat Bukti Wawancara Kepala Dinkominfo Pemda Banyumas

Lampiran 7 Pedoman Wawancara

Lampiran 8 Hasil Wawancara

Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 10 Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah pada saat ini sedang dihadapkan dengan berbagai tuntutan masyarakat, atas kebutuhan pelayanan masyarakat melalui teknologi dan informasi. Dengan adanya berbagai tuntutan kebutuhan masyarakat pada pelayanan masyarakat, pemerintah melakukan beberapa upaya untuk dapat menjawab tuntutan-tuntutan masyarakat. Salah satunya pemerintah menyelenggarakan tata kelola pemerintahan yang berbasis *online* yang disebut *E-Government*.

Dengan *E-Government* pemerintah mampu membuat perubahan modern dalam penyelenggara pemerintah. *E-Government* sebagai solusi pada penyelenggaraan komunikasi antar pemerintah dan masyarakat, dengan tujuan meningkatkan pelayanan pada masyarakat dan sebagai bentuk penciptaan hubungan baik antar pemerintah dan masyarakat.¹

Menurut *World Bank E-Government* didefinisikan sebagai penggunaan pemanfaatan informasi teknologi oleh Lembaga pemerintah guna meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, sekaligus memfasilitasi kerjasama dengan pemerintah lain.²

¹ Endah Mustika Ramdani, ‘Analisis Efektivitas Pelaksanaan E-Government Di Tingkat Kelurahan’, *Jurnal Sawala*, Vol. 6, No. 1, (April 2018), hlm. 31-32.

² Adi Cahyadi, ‘E-Government Suatu Tinjauan Konsep dan Pembahasan’, *Jurnal The Winners*, Vol. 4, No. 1, (Maret 2003), hlm. 1.

Menurut Hartono *E-Government* adalah pemanfaatan ICT (*Information Communication and Technology*) sebagai bentuk mempermudah proses komunikasi dan transaksi pada masyarakat. Sehingga dapat mewujudkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat.

Dari berbagai pengertian *E-Government*, *E-Government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk melakukan perubahan kinerja pemerintah, dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan. *E-Government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan yang bertujuan agar pemerintahan menjadi lebih mampu menjalankan tugas dengan tepat berhasil dan dapat diterima secara jelas oleh masyarakat. Dengan *E-Government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintah semakin mudah.³

Dari beberapa definisi *E-Government* di atas maka dapat disimpulkan, *E-Government* adalah salah satu bentuk pemanfaatan *Teknologi Informasi dan Komunikasi* oleh penyelenggara pemerintah guna membangun komunikasi dan pelayanan masyarakat antar pemerintah dengan masyarakat.⁴

³ Joko Tri Nugraha, 'E-Government dan Pelayanan Publik Studi Tentang Sukses Elemen Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman'', *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, Vol. 2, No. 1, (April 2018), hlm. 33-35.

⁴ Darmawan Napitupulu dkk, '*E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*', *E-book*, (Yayasan Kita Menulis, 1, April 2020), hlm. 5-6.

E-Government di Indonesia sudah diselenggarakan diberbagai instansi kota yang ada di Indonesia. Dengan adanya *E-Government* di Indonesia *E-Government berprinsip* bahwa *E-Government* harus mampu menginovasikan pelayanan masyarakat melalui online dengan ini masyarakat dapat melihat dan mengetahui berbagai layanan pemerintahan yang sudah diselenggarakan oleh pemerintah.⁵

Adanya *E-Government* didasari oleh salah satu kebutuhan pemerintahan pada pelayanan dan kinerja pemerintah yang transparan serta terus berkembangnya zaman yang serba digital. Tujuan utama adanya *E-Government* adalah peningkatan pelayanan publik melalui teknologi informasi dan komunikasi.

E-Government sebagai pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik secara penuh pada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi program kerja, visi misi, pelayanan publik, hingga hubungan pelayanan ke setiap satuan kerja perangkat daerah. Pelayanan publik berbasis *E-Government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemertintahan.⁶

E-Government lebih dari sekedar *website* pada internet, melainkan mencakup fungsi yang sangat luas termasuk suatu proses dan struktur yang memfasilitasi interaksi secara elektronik antar pemerintah dan

⁵ <https://www.goodnewsfromindonesia.id>. "Penerapan Sistem *E-Government* di Indonesia", di akses pada tanggal 13, Desember 2021 jam 21.03.

⁶ Yana Suharyana, "Implementasi *E-Government* Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten", *Jurnal Kebijakan Pembangunan daerah*, Vol. 1, No. 1, (Juni 2017), hlm. 46-49.

masyarakat. Interaksi ini bertujuan untuk memudahkan dan mendorong terciptanya demokrasi dan penyelenggaraan pemerintah yang lebih transparan dan *akuntabel*.

E-Government sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah kepada masyarakat. Pada *E-Government* tidak lagi menggunakan dokumen-dokumen atau hubungan personal secara langsung namun dengan melalui *E-Government* sudah dapat dilakukan secara 24 jam nonstop dimanapun kapanpun masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah.

Sistem komputerisasi telah membantu pemerintah mengelola informasi, internet dan semua bentuk komunikasi digital. Pada pemerintahan Presiden Joko Widodo melakukan beberapa terobosan-terobosan pelayanan publik yang efisien dan praktis, diantaranya adanya pendaftaran *E-KTP* dari Sabang sampai Marauke, bantuan langsung tunai (BLT) dalam Kartu Indonesia Pintar (KIP) dan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS), kemudian pada tahun 2014 seluruh pendaftar CPNS dilakukan dengan memanfaatkan internet.

Dari beberapa contoh pelayanan di atas dapat memberikan kejelasan tentang *E-Government*, bahwa penggunaan jaringan internet telah mempercepat proses komunikasi antara instansi pemerintah dengan masyarakat, waktu untuk menunggu informasi semakin cepat dan singkat. Dengan seiring berjalannya waktu serta semakin meningkatnya pelayanan

publik dan internet dari situlah kemudian di Indonesia muncul *E-Government*.⁷

Sistem pemerintahan yang bebas kolusi, korupsi, nepotisme merupakan prasyarat untuk menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat kepada pemerintah. Bahwa hal-hal yang perlu dipahami pada suatu negara atau daerah akan lebih sejahtera masyarakatnya, yaitu apabila pemerintah menyelenggarakan pemerintah yang bersih dari KKN.

Selain dari itu diperlukan pula adanya Kerjasama yang baik antar pemerintah dan masyarakatnya. Demi mewujudkan pemerintah yang bersih dari KKN.⁸

Perkembangan paradigma kehidupan bernegara di Indonesia sejak reformasi tahun 1998 membawa tuntutan Indonesia untuk menciptakan *clean and good governance*, *good governance* berarti pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraannya serta pemerintah memiliki prinsip pada transparansi, akuntabilitas, menjunjung tinggi hukum yang sudah diterapkan serta mengutamakan perwujudan transparansi publik.

Untuk mewujudkan hal-hal demikian maka Indonesia membutuhkan terobosan-terobosan dalam hal menjunjung tinggi transparansi publik. Salah satu terobosan yang dilakukan Indonesia adalah dengan penerapan sistem

⁷ Mochamad Ridwan Satya Nur Hakim, ‘Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern’, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. XI, No. 3, (Desember 2014), hlm. 403-404.

⁸ Dr. Drs. Ismail, M.Si, ‘Etika Pemerintahan’, *E-book*, (Lintang Rasi Aksara Books; Krapyak Wetan), 1, April 2017, hlm. 54.

teknologi dan informasi oleh penyelenggara pemerintah guna mewujudkan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi publik.⁹

Indonesia memiliki internet pada tahun 1994 yang di pelapori oleh Universitas dan Lembaga penelitian, pada tahun 1995 Indonesia mulai menerapkan *E-Government*. Pada tahun berikutnya pemerintah mengimplementasikan *E-Government* melalui pembuatan *situs web*. Diberbagai instansi pemerintahan kota maupun desa sudah mulai mengikuti dengan adanya penyelenggaraan pemerintah untuk publik melalui *online*.¹⁰

Pelayanan publik di Indonesia sebelum adanya *E-Government* terkesan kaku. Melalui *E-Government* pelayanan publik menjadi fleksibel dan berorientasi pada kepuasan pengguna. *E-Government* menawarkan pelayanan publik yang dapat diakses 24 jam kapanpun dan dari manapun pengguna berada. *E-Government* juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara tatap muka sehingga pelayanan menjadi lebih efisien.

Pada tahun 2003 diera Presiden Megawati Soekarno Putri pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan yang lebih fokus terhadap pelaksanaan *E-Government*, melalui Intruksi Presiden yaitu Inpres Nomor 3 tahun 2003 tentang strategi pengembangan *E-Government* yang juga sudah lengkap dengan berbagai panduan tentang *E-Government*.¹¹

⁹ Kusuma Dewi Arum Sari dan Wahyu Agus Winarno, "Implementasi E-Government Sistem Dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance Di Indonesia", *Jurnal Jeam*, Vol. XI, No. 1, (2012), hlm. 1-2.

¹⁰ <https://www.academia.edu>, "Sejarah Perkembangan *E-Government*", Di akses pada tanggal 14, Desember 2021 pukul 21.22.

¹¹ Epiphany Sinaga, S. S. (n.d.). "Implementasi Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Elektronik Government Di kabupaten Semarang", *Artikel*, hlm. 1-9.

Pada masa modern ini dan sudah diterapkan *E-Government* dimana pemanfaatan teknologi dan informasi oleh pemerintah yang berguna untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Penggunaan *E-Government* ini sudah digunakan diberbagai instansi kota maupun desa dan kabupaten yang ada di Indonesia.¹²

Tanggapan pemerintah pusat diwujudkan melalui Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang strategi dan kebijakan nasional pengembangan *E-Government*. Inpres tersebut pada dasarnya mengamanatkan kepada seluruh Instansi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk dapat menyusun strategi dan kebijakan pengembangan *E-Government* pada instansi masing-masing.

Pemerintah kabupaten Banyumas sebagai instansi pemerintah telah melakukan pengembangan layanan *E-Government*, pemerintah menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2012 tentang rencana induk pengembangan *E-Government*.¹³ Perda Kabupaten Banyumas No. 4 Tahun 2012 tentang RIP *E-Government* yang dijelaskan pada pasal 2 yaitu bahwa pengembangan *E-Government* dilaksanakan berdasarkan asas transparan, efisien, sinergis, taat prosedur, terpadu, aman dan berkelanjutan.

¹² Annisa Kurnia Anjarini, dan Ida Hayu Dwihamwati, "Analisis Pengembangan Website www.jogjakota.go.id Dalam dalam Penyelenggaraan *E-Government* Pemerintahan Kota Yogyakarta", *Artikel*, hlm. 1-13.

¹³ <https://aanggraito.blogspot.com>, Diakses pada 18, Maret 2022, pukul 22.02.

Kemudian pada pasal 3 Perda Banyumas No. 14 Tahun 2012 menjelaskan peringkat daerah teknis wajib menjamin setiap komponen dan keterpaduan seluruh sistem informasi beroperasi sebagaimana mestinya.

Pemerintah Kabupaten Banyumas mengawali pengembangan *E-Government* pertamanya dengan meluncurkan *website* pemerintah kabupaten Banyumas pada tahun 2007, dengan domain www.kabupatenbanyumas.go.id. Peluncuran *website* tersebut merupakan awal pelaksanaan pengembangan *E-Government* di Kabupaten Banyumas.

Pada tahun 2010 nama domain *website* pemerintah kabupaten Banyumas dirubah dari www.banyumas.go.id. Menjadi www.banyumaskab.go.id. Atas dasar intruksi dari Kemenkominfo untuk penyeragaman nama domain instansi.

Pengembangan *E-Government* pada sebuah instansi memerlukan proses yang Panjang, keberhasilan pada pengembangan *E-Government* dapat dilihat dari sampai sejauh mana pengembangan *E-Government* telah dicapai oleh layanan *E-Government* yang diselenggarakan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Inpres No. 3 Tahun 2003 mengemukakan ada empat level pengembangan *E-Government* yang harus dicapai secara bertahap oleh instansi penyelenggara *E-Government*. Tahapan pertama yaitu tahap

persiapan, tahap kedua adalah tahap pematangan, tahap ketiga adalah pematangan dan tahap yang keempat yaitu tahap pemanfaatan.¹⁴

E-Government menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan layanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan. *E-Government* berperan dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi publik dan pelayanan publik yakni, *E-Government* berperan dapat mengurangi biaya administrasi, relasi dan hubungan yang dikeluarkan pemerintah untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari. *E-Government* juga memberi kesempatan atau peluang mendatangkan sumber pendapatan baru instansi yang menyelenggarakan *E-government*.

E-Government juga dapat menciptakan masyarakat yang dapat menjawab persoalan yang dihadapi dunia internasional maupun tren yang ada. Tidak kalah penting *E-Government* juga dapat meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas layanan pemerintah.¹⁵

Berdasarkan analisis *critical success factor* (CSF) dan perumusan strategi menggunakan kuadran McFarlan, dimana indikator yang digunakan adalah tingkat urgensi proyek dan kompleksitas proyek. Maka prioritas kegiatan pengembangan dan integritas sistem informasi di Kabupaten Banyumas dapat dipetakan salah satunya dalam hal pelayanan publik.¹⁶

¹⁴ Adi Wahyu Wicaksono, "Pengembangan Electronic Government Pada Pemerintah Kabupaten Banyumas", Skripsi Universitas Jenderal Soedirman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara, hlm. 2-9.

¹⁵ <https://infojateng.id/read>, "Layanan Publik Melalui Big Data dan *E-Government*" , Diakses pada 18, Maret, Pukul 23.04.

¹⁶ Yudha Sainika dan Condro Kartiko, "Perencanaan Strategis Pengembangan Dan Integritas *E-Government* Di Kabupaten Banyumas", *Jurnal SimanteC*, Vol. 6, No. 3, (Juni 2018), hlm. 1-8.

Pengembangan sistem informasi di Kabupaten Banyumas untuk mewujudkan *E-Government* yang sesuai dengan amanat Perda Banyumas No. 4 Tahun 2012 yang mana bertujuan menghasilkan perencanaan strategis pengembangan dan integrasi sistem informasi Kabupaten Banyumas yang memuat strategi *roadmap* lima tahun kedepan.

Dalam impelementasinya Perda Banyumas No. 4 Tahun 2012 diperlukan banyak aspek banyak waktu dan daya dukung kebijakan, kelembagaan, sumber daya manusia, maupun anggaran yang baik. Dengan adanya Perda Banyumas No. 4 Tahun 2012 dijadikan sebagai rekomendasi dan tolak ukur dalam pelaksanaan mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien dengan menyelenggarakan pengembangan *E-Government*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini akan fokus membahas tentang bagaimana Efektivitas *E-Government* di Kabupaten Banyumas dan bagaimana pelayanan publik melalui sistem *E-Government* di Kabupaten Banyumas. Penelitian yang penulis buat dalam bentuk karya ilmiah akan disusun dalam skripsi dengan judul: ‘Efektivitas Penggunaan *E-government* Di Kabupaten Banyumas’

B. Definisi Operasional

1. Efektivitas

Efektivitas adalah unsur pokok tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program.

Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti apa yang telah di tentukan sebelumnya.¹⁷

2. Penggunaan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia penggunaan adalah cara, pembuatan, menggunakan sesuatu atau pemakaian sesuatu.¹⁸ Yang dimaksud penggunaan ini adalah penggunaan pada *E-Government* di Kabupaten Banyumas.

3. *E-Government*

E-Government adalah penerapan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik. Penerapan ini diselenggarakan oleh pemerintah bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dan gampang diakses oleh seluruh masyarakat dari berbagai layanan pemerintahan.¹⁹

4. Banyumas

Banyumas adalah sebuah daerah yang ada di di provinsi Jawa Tengah beribu kota di Purwokerto. Dengan satuan pemerintahan kecamatan 27, kelurahan 30, dan desa ada 301 yang dikepalai oleh Bupati Bapak Ir. H. Achmad Husein.

¹⁷ Yuniar Sukma Anggraini, "Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit Di Kabupaten Banyumas Perspektif Masalah (Studi Kasus 4 Kecamatan Kota Purwokerto)", *Skripsi Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syari'ah UIN Syaifuddin Zuhri Purwokerto*, (Desember 2021), hlm. 8.

¹⁸ <https://kbbi.web.id/bijak>.

¹⁹ Dedi Kusuma Habibie, "Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik", *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 10, No. 1, (Maret 2019), hlm. 2.

Dalam penelitian ini dilakukan penelitian pada Setda kabupaten Banyumas bagian koord. Pelayanan publik dan tata laksana dan Dinas komunikasi dan informasi kabupaten Banyumas pada bagian Sub koord. Pengembangan ekosistem kota cerdas.

C. Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian yang telah dipaparkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara penggunaan *E-Government* di Kabupaten Banyumas?
2. Bagaimana efektivitas *E-Government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Banyumas?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui cara penggunaan *E-Government* di Kabupaten Banyumas.
 - b. Untuk mengetahui efektivitas dari penggunaan *E-Government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Banyumas.
2. Manfaat penelitian
 - a. Manfaat teoritis, peneliti berharap dapat memberikan kontribusi seputar pemahaman tentang sistem *E-Government* dan cara penggunaan *E-Government* khususnya di Kabupaten Banyumas. Dan peneliti berharap dapat menambah wawasan dan keilmuan di bidang kajian hukum yang fokus pada fenomena pemerintahan dan masyarakat.

- b. Manfaat praktis, dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan saran terhadap kebijakan pemerintah. Dan dengan adanya penelitian ini masyarakatpun dapat mensuport dan membantu untuk menyempurnakan dan menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah.

E. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini mengambil dari beberapa sumber yang dijadikan sebagai bahan rujukan, yaitu:

1. Skripsi Muhammad Jefri Ade Putra

Adapun penelitian skripsi yang dilakukan oleh Muhammad Jefri Ade Putra Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer yang berjudul *Pengembangan Konsep E-Government Syari'ah Berbasis Akuntabilitas*. Dalam skripsi tersebut dijelaskan tentang pengembangan E-Government Syari'ah berdasarkan akuntabilitas dalam sudut pandang Islam di kota Palembang sesuai Visi Kota Palembang yaitu Palembang Emas Darussalam.²⁰ Letak perbedaannya, skripsi yang akan diteliti membahas tentang keefektivitasan penggunaan E-Government di Kabupaten Banyumas.

2. Skripsi Siti Rahma Tiya

Adapun penelitian skripsi yang dilakukan oleh Siti Rahma Tiya Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universita

²⁰ Muhammad Jefri Ade Putra, "Pengembangan E-Government Syari'ah Berbasis Akuntabilitas" *Skripsi* (Palembang: Fakultas Ilmu Komputer Universita Binadarma Palembang, 2020).

Binadarma Palembang yang berjudul *Pengembangan Konsep E-bertujuan mengembangkan E-Government berbasis Fiqh Siyash sesuai visi kota Palembang*.²¹ Perbedaan dengan skripsi yang akan diteliti

adalah bagaimana efektivitas penggunaan *E-Government* di Kabupaten Banyumas.

3. Skripsi Aisyah Ayu Winandri

Adapun penelitian yang di lakukan oleh Aisyah Ayu Winandri Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatra Utara Medan yang berjudul *Adaptasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang Terhadap Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Mewujudkan E-Government*, dalam skripsi tersebut bertujuan membahas bagaimana adaptasi organisasi Diskominfo Kabupaten Deli Serdang dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) demi mewujudkan *E-Government*.²² Sedangkan skripsi yang akan diteliti fokus dalam bagaimana penggunaan *E-Government* di Kabupaten Banyumas.

²¹ Siti Rahma Tiya ‘Konsep Pengembangan E-Government Syari’ah Berbasis Fiqh Siyash’ *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Ilmu Komputer Universita Binadarma Palembang, 2020).

²² Aisyah Ayu Winandri ‘Adaptasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Derli Serdang Terhadap Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Dalam Mewujudkan *E-Government*’, *Skripsi*, (Medan: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatra Utara Medan, 2018)

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta mengetahui persamaan serta perbedaan yang ada, penulis merangkumkan dalam tabel dibawah ini:

NO	PENELITIAN	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Skripsi Muhammad Jefri Ade Putra Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universita Binadarma Palembang 2020	Pengemb angan Konsep E- Governm ent Syari'ah Berbasis Akuntabi litas	Penggunaan <i>E- Government</i> dalam layanan publik	Dalam penelitian tersebut menjelaskan tentang E- Government yang berbasis Syari'ah berdasarkan akuntabilitas dalam sudut pandang Islam di kota Palembang sesuai Visi Kota Palembang yaitu

				<p>Palembang Emas Darussalam, yang berarti elok madani aman dan sejahtera dengan adanya harmoni kehidupan manusia dan alam. Sedangkan yang akan saya teliti adalah bagaimana penggunaan <i>E-</i> <i>Government</i> di Kabupaten Banyumas</p>
--	--	--	--	---

				dan untuk mengetahui keefektivitasan atas penggunaan <i>E-Government</i> di Kabupaten Banyumas
2.	Siti Rahma Tiya Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Dharma Palembang	Pengembangan Konsep <i>E-Government</i> Syari'ah Berbasis Fiqh Siyasah	Penggunaan <i>E-Government</i> dalam pelayanan publik	Dalam skripsi tersebut bertujuan untuk membahas pengembangan <i>E-Government</i> dalama sudut pandang islam perspektif <i>masalahah mursalah</i> dan

				<p><i>Fiqh Siyasah</i></p> <p>sesuai dengan visi kota Palembang yaitu Palembang Emas Darussalam. Sedangkan yang akan saya teliti adalah bagaimana penggunaan <i>E-</i> <i>Government</i> di Kabupaten Banyumas dan untuk mengetahui kefektivitasan atas penggunaan</p>
--	--	--	--	--

				<i>E-Government</i> di Kabupaten Banyumas
3.	Aisyah Ayu Winandri Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan	Adaptasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Deli Serdang Terhadap Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi	Penggunaan <i>E-Government</i> pada tingkat daerah	skripsi tersebut bertujuan membahas bagaimana adaptasi organisasi Diskominfo Kabupaten Deli Serdang dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam mewujudkan penggunaan

		Dalam Mewuju dkan E- Governm ent)		<i>E- Government.</i> Sedangkan yang akan saya teliti adalah bagaimana penggunaan <i>E- Government</i> di Kabupaten Banyumas dan untuk mengetahui kefektivitasan atas penggunaan <i>E- Government</i> di Kabupaten Banyumas
--	--	---	--	--

Government Syari'ah Berbasis Fiqh Siyasah, dalam skripsi tersebut

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini akan diuraikan secara mendalam dan membaginya menjadi 5 bab, pendahuluan dan untuk bab selanjutnya akan terdiri dari sub bab masing-masing permasalahan, sebagai berikut:

BAB I adalah Pendahuluan, penulis akan memaparkan latar belakang, definisi oprasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat Penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penelitian.

BAB II Teori. Dalam Bab ini penulis akan membahas tentang landasan teori yang membahas tentang sejarah *E-government*, dasar hukum *E-Government*, teori efektivitas hukum, teori efektivitas pelayanan publik manfaat, tujuan serta prinsip *E-government* , dan teori *good governance*.

BAB III akan membahas tentang metodologi penelitian. Dalam Bab ini penulis akan memaparkan penjelasan mengenai metode yang digunakan mulai dari jenis penelitian, lokasi penelitian,, sumber data, dan metode pengumpulan data.

BAB IV pada bab ini akan membahas tentang hasil penelitian. Penulis akan membahas tentang penggunaan dan efektivitas *E-Government* dalam pelayanan publik Di Kabupaten Banyumas.

Bab V adalah bab penutup, berisi tentang kesimpulan dan kritik-saran sabagai penutup atau akhir dari penulisan.

BAB II

SEJARAH *E-GOVERNMENT*, EFEKTIVITAS HUKUM, DASAR HUKUM, MANFAAT, TUJUAN DAN PRINSIP *E-GOVERNMENT*

A. Sejarah *E-Government*

Peningkatan aktivitas sosial yang berhubungan dengan masyarakat dunia, telah memasuki suatu golongan masyarakat yang berorientasi kepada informasi. Masyarakat Indonesia pada saat ini merupakan komunitas negara yang haus akan informasi. Semenjak tahun 1998 reformasi mendorong bergeraknya informasi ke arah kebebasan yang hampir tanpa kendali. Dimana informasi sebelumnya menjadi barang yang mahal bahkan terkadang menjadi hal yang tidak halal untuk didapatkan.

Kebebasan untuk memperoleh informasi memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan hak-hak pribadi. Kebebasan memperoleh informasi adalah hak asasi yang harus berakhir, apabila muncul pembatasan perlindungan terhadap hak-hak pribadi. Kebebasan hak asasi menunjukkan pentingnya pengaturan pemanfaatan teknologi dan informasi dan komunikasi (TIK) dalam hukum.

Proses reformasi telekomunikasi, di arahkan pada penciptaan lingkungan yang dapat mendorong perluasan wilayah yang utuh dalam hal cakupan dan kapabilitas jaringan infrastruktur informasi dengan regulator telekomunikasi serta kapabilitas infrastruktur dengan regulator telekomunikasi nasional, sebagai kunci kebijakan reformasi.

Pemerintah Indonesia berupaya untuk memberikan dukungan terhadap pengembangan teknologi informasi, khususnya pengelolaan informasi dan

transaksi elektronik beserta infrastruktur hukum dan pengaturannya. Sehingga kegiatan pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan secara aman. Dengan hal demikian pemerintah Indonesia merasa penting untuk merancang Undang-undang yang mengatur kegiatan informasi dan transaksi elektronik.

Dengan demikian Departemen Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia, melalui Direktorat Jenderal aplikasi telematika telah menyusun rancangan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) pada rapat paripurna DPR RI tanggal 25 Maret 2008. Presiden RI kemudian menetapkan Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik dan memberlakukannya semenjak tanggal 21 April 2008.

Indonesia sebagai bagian dari masyarakat internasional, yang memahami hak asasi manusia sebagai seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa, dan merupakan anugrah yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi negara, hukum, pemerintah dan setiap orang demi kehormatan dan martabat manusia.

Dalam Undang-undang No. 39 1999 Pasal 14 ayat (1) dan ayat (2) diatur mengenai hak berkomunikasi dan memperoleh informasi, hak mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis yang tersedia.

Salah satu esensi dari demokrasi, adalah kebebasan berkomunikasi dan memperoleh informasi melalui segala jenis saluran yang tersedia. Patrik Wilson mengartikan bahwa demokrasi adalah komunikasi. Warga demokrasi meyakini

bahwa melalui pertukaran informasi, pendapat, dan gagasan yang terbuka kebenaran akhirnya terbuka, dan kepalsuan akhirnya akan terkalahkan.

Dari pemikiran di atas maka, kebebasan berkomunikasi dan memperoleh informasi, berpendapat, mengeluarkan ide dan gagasan, berinteraksi dengan pers adalah media komunikasi massa. Kebebasan pers menjadi salah satu tolak ukur demokratis suatu sistem politik. Kebebasan pers dalam demokrasi politik dihubungkan dengan kebebasan penting yang lain seperti, kebebasan untuk berekspresi dan bertukar informasi. Dalam sistem demokrasi kebebasan pers diperlukan sebagai sarana informasi bagi masyarakat, dan sebagai akses informasi dengan baik.

Upaya untuk mewujudkan amanat Undang-undang No. 17 Tahun 2007 tentang rencana pembangunan jangka Panjang nasional tahun 2005-2025 yang berisi arah, tahapan, dan prioritas pembangunan jangka Panjang tahun 2005-2025 adalah terus mengupayakan dan meningkatkan peran positif dalam mengatasi dampak dari perkembangan TIK, yang berkembang begitu cepat.

Di era globalisasi Indonesia melihat bahwa, informasi mempunyai nilai ekonomi untuk mendorong pertumbuhan serta meningkatkan daya saing bangsa. Masalah utama dalam pembangunan pos telematika adalah terbatasnya kapasitas, jangkauan, serta kualitas sarana dan prasarana pos telematika. Hal demikian yang mengakibatkan rendahnya kemampuan masyarakat mengakses informasi. Kondisi seperti ini yang menyebabkan semakin lebarnya kesenjangan digital, baik antar daerah-daerah di Indonesia maupun Indonesia dengan negara lain.

Indonesia menyikapi tantangan kemajuan dan dampak pemanfaatan TIK dengan paradigma postif. Dimana globalisasi, kemajuan teknologi, dan tuntutan kebutuhan masyarakat semakin meningkat, itu bisa mendapatkan akses informasi dan menuntut adanya penyempurnaan dalam hal pembangunan pos dan telematika. Oleh karena itu perlu adanya kesatuan antara pendidikan dengan teknologi informasi serta sektro-sektor integrasi lainnya.

Walaupun pada saat ini pembangunana pos dan telematika telah mengalami berbagai kemajuan, namun informasi masih dianggap barang yang mewah dan hanya dapat diakses dan dimiliki oleh sebagian kecil masyarakat. Oleh karena itu tantangan yang sedang dihadapi pada masa sekarang adalah meningkatkan penyebaran, pemanfaatan arus informasi, standar pelayanan pos dan masyarakat pengguna jasa. Tantangan lainnya adalah konvergensi (penghubung jaringan dan kemampuan jaringan-jaringan dalam menyampaikan berbagai jenis layanan) teknologi informasi dan komunikasi yang menghilangkan sekat antara telekomunikasi, teknologi informasi dan penyiaran, pendidikan serta etika moral. Perubahan teknologi yang dikenal dengan teknologi digitalisasi adalah suatu proses transisi dari teknologi analog menjadi teknologi digital dan dari penyampaian informasi dalam format analog menjadi format biner. Teknologi digital atau format biner ini memungkinkan semua bentuk-bentuk informasi (suara, data dan video) untuk disampaikan melalui jenis jaringan yang berbeda.

Digitalisasi secara cepat mengubah kondisi jaringan, dimana jaringan telekomunikasi menjadi menyatu dalam sebuah layanan. Teknologi digital telah mampu meningkatkan kapasitas untuk membawa informasi, di jaringan dan

memungkinkan lebih banyak informasi untuk dikirimkan. Perubahan teknologi telah menciptakan layanan baru seperti layanan interaktif, layanan multimedia, games interaktif dan pengembangan sistem komunikasi dan informasi interaktif berkecepatan tinggi.²³

Pemanfaatan TIK pada pemerintahan Indonesia dimulai pada tahun 1992, seperti halnya pada beberapa pemerintahan daerah yang menerapkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) melalui pemanfaatan komputer *stand alone*. Proyek tersebut dikenal dengan proyek KTP mbak Tutut (putri Alm. Pak Soeharto), karena menurut isu yang berkembang proyek tersebut dimenangkan dijalankan oleh perusahaan milik mbak Tutut. Keberhasilan KTP komputer ini dilanjutkan dengan Surat Izin Pengemudi (SIM) Mbak Tutut.

Pada saat itu istilah-istilah *E-Government* belum dikenal pada masyarakat Indonesia, yang dikenal dan digunakan pada waktu itu adalah istilah komputerisasi. Sejak era tahun 1992 hampir seluruh departemen, provinsi dan pemda membelanjakan komputer, namun karena sedikitnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dapat mengoperasikan komputer dan mengingat bahwa komputer adalah barang yang mahal dan dikhawatirkan gampang rusak. Maka komputer hanya dipercayakan kepada orang-orang tertentu yang dapat mengoperasikan komputer.

Selanjutnya perkembangan pemanfaatan TIK pada tahun 1995 pemerintah mengambil kebijakan pemanfaatan komputer untuk kepentingan administrasi

²³ Danrivanto Budhijanto, '*Hukum Telekomunikasi, Penyiaran dan Teknologi Informasi Regulasi dan Kovergensi*', (PT Refika Aditama; Mei 2010), hlm. 1-267.

kepegawaian. Pada masa ini jaringan komputer sudah berkembang, sistem informasi kepegawaian juga telah memanfaatkan komputer berjaringan dan dioperasikan cukup baik.

Pada tahun berikutnya tahun 1997 Departemen Dalam Negeri membangun suatu proyek prestisius yang berupa pembangunan jaringan komunikasi tertutup, yang dikenal dengan proyek sistem komunikasi dalam negeri. Sistem ini berupa proyek pemasangan *very small aparature terminal* (VSAT), pada seluruh pemerintah daerah tingkat I dan II dimanfaatkan untuk komunikasi antar pemda. Proyek ini bertahan sampai tahun 2002 ketika pemda sudah enggan membayar iuran tahunan yang dirasakan memberatkan.

Sistem komunikasi dalam negeri kemudian diperbaharui dengan proyek baru yang bernama Jaringan Komunikasi Pusat pada tahun 2005 sampai tahun 2011. Setelah proyek sentralistik yang serupa *top down*, seperti sistem komputerisasi haji, sistem informasi kesehatan, jaringan pendidikan nasional, dan seluruh kehidupan manusia oleh Kementerian Dinas Komunikasi Nasional. Istilah *E-Government* muncul pada era tahun 2000-an dan masih berjalan lambat hingga tahun 2007-an, terdapat sekitar puluhan *website* pemerintah baik pusat maupun daerah. Pada tahun 2011 seluruh pemerintah pusat dan daerah termasuk lembaga-lembaga *ad-hock* itu sudah memiliki *situs web*.²⁴

Kehidupan masyarakat dari waktu ke waktu semakin berubah dengan seiringnya perkembangan zaman yang terus berkembang, hal ini berdampak pada

²⁴ <https://lms.onnocenter.or.id/>, ‘‘Sejarah Internet Di Indonesia *Government*’’, Diakses pada 23, Maret 2022, Pukul 09.51.

seluruh kehidupan masyarakat dan bernegara, seperti pada kehidupan bernegara di Indonesia. Sejak adanya gerakan reformasi tahun 1998, paradigma yang berkembang pada pemerinthan Indonesia adalah adanya tuntutan yang lebih baik dari sebelumnya, dan terdapat ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam kehidupan bernegara.

Berdasarkan perkembangan pemerintahan di Indonesia yang lebih baik, hal ini disebut dengan istilah *clean and good governance*. *Good governance* memiliki makna tata pemerintahan yang baik terkait dengan pemerintahan yang bersih (*clean governnce*) dan berwibawa serta bebas KKN dengan berprinsip pada transparansi, akuntabilitas, menjunjung tinggi hukum, serta terbukanya partisipasi masyarakat. Untuk mewujudkan *clean good governance*, terutama pada segi akuntabilitas dan transparansi publik. Maka dari itu dibutuhkan suatu langkah kebijakan yang terarah menuju perubahan sistem kelembagaan dan tata laksanaanya melalui pemanfaatan ICT yaitu melalui *E-Government* atau pemerintahan elektronik. Penyelenggaraan *E-Government* di Indonesia bertujuan untuk dapat meningkatkan partisipasi masyarakat.²⁵

Di Indonesia *E-Government* diperkenalkan pada tahun 2001 tentang pengembangan telekomunikasi, media dan informatika. Melalui Peraturan Presiden No. 3 Tahun 2003 yang menganjurkan instansi pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik melalui pemanfaatan teknologi, media dan informtika. Dengan tujuan untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan publik, serta

²⁵ Kusuma Dewi Arum Sari dan Wahyu Agus Winarno, ‘Implementasi *E-Government* System Dalam Upaya Peningkatan *Clean and Good Governance*’, *Jurnal JEAM*, Vol. XI, No. 1, 2012, hlm. 1-2.

meningkatkan efisiensi dan efektivitas sosial. *E-Government* ini yang dengan sengaja menuntut instansi pemerintahan untuk memastikan bahwa harus ada sebuah transformasi operasional dibidang pelayanan publik.

Pemanfaatan *E-Government* di Indonesia dimanfaatkan karena terdapat adanya perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental. Dari sistem pemerintahan yang otoriter dan sentralistik menuju sistem pemerintahan yang demokratis dan menerapkan perimbangan kewenangan pusat daerah dan otonom. Perubahan yang telah terjadi ini, menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab perubahan secara efektif.²⁶

Istilah *E-Government* di Indonesia terus naik sejak millennium baru dimulai. Hal ini ditandai dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden No. 3 Tahun 2003 yang mendorong penggunaan teknologi informatika guna mensukseskan target *good governance* serta mengakselerasi terwujudnya demokrasi yang menjadi cita-cita masyarakat dalam layanan publik dan partisipasi masyarakat dalam bernegara.²⁷ Pelayanan publik di era otonomi daerah telah dianjurkan secara khusus untuk dapat mengimplementasikan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik.

Hal ini merupakan upaya pemerintah daerah untuk mendukung terciptanya *good governance*, pemerintah telah melakukan upaya untuk meningkatkan layanan publik terutama melalui teknologi informasi. Pemerintah memanfaatkan teknologi

²⁶ Aina Shafira dan Ardita Kurniasiwati, "Implementasi *E-Government* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo", *Jurnal Caraka*, Vol. 5, No. 1, (Juni 2021), hlm. 58.

²⁷ <https://blog.gamatechno.com>, "E-Government Di Indonesia" Diakses pada 23, Maret 2022, Pukul 09.04.

informasi dan komunikasi sebagai sarana untuk menyediakan informasi dan supaya layanan publik dapat lebih efektif dan efisien, lebih bertanggungjawab dan transparan pada pemerintahan. Tata kelola internal pemerintah yang lebih terbuka untuk menyampaikan adanya partisipasi publik dalam proses pelayanan publik kepada masyarakat oleh pemerintah.

Istilah *E-Government* bukanlah hal yang baru bagi negara-negara maju, World Bank mendefinisikan *E-Government*, bahwa *E-Government* itu merupakan penggunaan alat teknologi pemerintahan yang sangat memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dan berinteraksi dengan masyarakat. Indonesia merupakan salah satu negara maju yang sudah menerapkan *E-Government* sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*. Yang mana hal ini merupakan salah satu langkah serius pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan aktivitas pemerintahan.²⁸

Dengan adanya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government*, artinya bahwa pemerintah telah menyadari adanya potensi dan peluang pendayagunaan TIK bagi kemajuan bangsa dan negara, khususnya dalam proses penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien. TIK diyakini dapat menjadi salah satu solusi bangsa untuk menjawab permasalahan yang muncul akibat tuntutan

²⁸ Eka Rolania Batubara dan Herlina Helmy, "Analisis Pengembangan *Electronic government* Melalui Penyelenggaraan *Website* Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Pariaman", *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, Vol. 1, No. 4, (November 2019), hlm. 1666-1667.

perubahan, sehingga optimalisasi pemanfaatan kemajuan TIK sangat diperlukan oleh negara.²⁹

Dengan adanya kebijakan pemerintah atas ditetapkannya Inpres No. 3 Tahun 2003 tersebut, dibuat oleh pemerintah karena salah satu pertimbangan pemerintah yaitu pemanfaatan ICT dalam proses pemerintahan yang mampu untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi serta transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Apabila hal tersebut terjadi maka akan adanya harapan baru, dimana adanya pemerintahan berbasis elektronik diharapkan pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada publik secara baik.³⁰ Sebagai inisiatif global yang dibentuk pada September 2011, OGP (*Open Government Partnership*) telah menjadi sebuah platform bagi negara-negara yang berpartisipasi untuk mengembangkan tata pemerintahan yang mempromosikan keterbukaan, pelibatan masyarakat, akuntabilitas dan penggunaan teknologi untuk memperkuat pemerintahan. Sejak tahun 2016 OGP yang sebelumnya hanya sebagai platform bagi pemerintah ditingkat nasional mulai dikembangkan lagi pada tingkat pemerintahan daerah.

Di Indonesia rencana aksi OGP tahun 2016-2017 memasukan lima kota sebagai daerah pengembangan OGP yakni DKI Jakarta, Kota Banda Aceh, Kota Semarang, Kota Bandung dan Kabupaten Bonjonegoro. Selain itu Indonesia telah dibentuk seknas OGI (*Open Government Indonesia*) yang bertugas untuk menjamin realisasi tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan dalam Gerakan OGI, serta melakukan

²⁹ Mesnan Silalahi DKK, "Kajian Konsep dan Kondisi *E-Government* Di Indonesia", *Artikel Universitas Borobudur*, hlm. 10-11.

³⁰ Wheny Khristianto, "E-Government Stages Model, Model Kemitraan Dan Kesiapan Organisasi", *Jurnal Administratio*, Vol. 1, No, 2, (Januari-Juni 2007), hlm. 236.

seragkaian kajian berdasarkan kasus dan praktik-praktik pelaksanaan *open government* di daerah.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada rakyatnya yang lebih terbuka. Pada saat ini inovasi yang dikembangkan dalam praktik *E-Government* muncul untuk menyelesaikan persoalan khas yang dimiliki suatu daerah dan disesuaikan dengan potensi dan kapasitas yang dimiliki oleh daerah. Hal ini merujuk kepada sistem perencanaan pembangunan nasional yang diatur dalam UU No. 25 tahun 2004, tata Kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif dan inovatif tidak dapat lepas dari arsitektur perencanaan pembangunan yang ada di Indonesia. Membangun *E-Government* tidak lepas dari upaya menerjemahkan sistem perencanaan pembangunan dalam sebuah platform teknologi informasi.³¹

E-Government hadir sebagai gerakan dari, oleh dan untuk masyarakat Indonesia. *Open government* ada di Indonesia guna untuk mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih transparan dan masyarakat yang lebih partisipatif. Dengan adanya *E-Government* pelayanan yang bersentuhan langsung dengan kehidupan sehari-hari seperti pendidikan, Kesehatan dan transportasi diharapkan menjadi lebih baik.

Open government Indonesia ini lahir sejak reformasi politik 1998, seluruh elemen masyarakat Indonesia menuntut pemerintah untuk menjadi lebih transparan,

³¹ Lauranti DKK, '*Open Government: Menkaji Penggunaan E-Government Pemerintah Daerah di Indonesia*', Prakarsa Jakarta Indonesia, (Agustus 2017), hlm. 14.

dan menginginkan agar masyarakat diikutsertakan pada proses sejak perencanaan serta masyarakat mendapatkan keleluasan untuk terlibat dalam mengawasi kerja pemerintah. Semenjak itu pemerintah Indonesia semakin yakin bahwa keterbukaan adalah sebuah kunci untuk membuka potensi negara Indonesia dibidang ekonomi, pelayanan publik dan inovasi menuju negara yang progresif, adil dan sejahtera.

Pemerintah Indonesia, sangat yakin bahwa dengan adanya pemerintah yang terbuka menjadikan pemerintah semakin cerdas dalam menyelesaikan masalah dan melayani masyarakat juga lebih baik. Setelah diterbitkannya UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik semakin menambah komitmen pemerintah yang tidak hanya memperjuangkan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan informasi, namun pemerintah juga menginginkan adanya kemudahan dalam akses publik kepada layanan pemerintah secara murah mudah dan berkualitas.

Keterbukaan dan partisipasi publik akan memeberikan manfaat bagi masyarakat umum, serta dapat mendorong pemerintah Indonesia untuk bergabung menjadi salah satu perintis Gerakan global *open government partnership* (OGP) pada bulan September 2011. OGP merupakan sebuah upaya global untuk membuat pemerintah lebih transparan, efektif dan akuntabel, serta adanya lembaga negara yang berupaya untuk memberdayakan warga negaranya yang dapat responsif terhadap aspirasi masyarakat.

OGP adalah inisiatif multilateral (hubungan negara internasional dengan kerjasama antar beberapa negara) baru yang bertujuan untuk mengamankan komitmen konkrit dari pemerintah untuk mempromosikan transparansi,

memberdayakan warga, memerangi korupsi dan memanfaatkan teknologi baru untuk memperkuat pemerintah.

Negara yang diharapkan OGP adalah negara yang mampu membawa perbaikan kualitas hidup masyarakatnya melalui pemerintahan yang terbuka, bersedia untuk mendengar aspirasi masyarakat, partisipatif dan memiliki semangat untuk memperbaiki diri terus menerus.

Komitmen pemerintah Indonesia sangat nyata terhadap bagaimana Presiden RI secara konsisten menegaskan keseriusan untuk *open government* seperti yang disampaikan dalam pidato kenegaraan dibulan Agustus 2012 dimana Presiden Susilo Bambang Yudhoyono berkata “perluasan peran dan partisipasi publik diperlukan dalam pembangunan hingga membuka akses agar publik ikut mengawasi pembangunan, inilah esensi *open government*”.³²

B. Efektivitas Hukum

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia efektif adalah efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi efektivitas dapat diartikan sebagai keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang atau lembaga yang melaksanakan tugasnya dengan suatu tujuan yang harus ditempuh.

Istilah efektivitas atau keefektifitan merupakan terjemahan dari istilah Bahasa Inggris *effectifines* yang diartikan dalam besar bahasa

³² Etin Indrayani, “*E-Government* Konsep, Implementasi dan Perkembangannya Di Indonesia”, LPP Balai Insan Cendekia, Februari 2020, hlm. 1-10.

Indonesia adalah keberhasilan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia efektivitas diartikan sebagai suatu yang ada efeknya (akibat, pengaruhnya) dan dapat membawa hasil, berhasil atau berguna serta dapat berlaku.

Menurut Ravianto efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan sesuatu sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini berarti apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan baik tentang waktu, biaya ataupun mutunya maka hal tersebut dapat dikatakan efektif.

Sedangkan menurut Agung Kurniawan mendefinisikan efektivitas adalah sebuah kemampuan untuk melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari sebuah organisasi atau sejenisnya yang tidak ada tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Makmur mengungkapkan indikator efektivitas dilihat dari segi kriteria efektivitas, yaitu antara lain;

a. Ketepatan waktu

Waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan suatu kegiatan yang dilakukan pada sebuah organisasi, waktu juga dapat mengakibatkan suatu kegagalan kegiatan dalam sebuah organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Ketepatan perhitungan biaya

Ketepatan dalam perhitungan biaya berarti tidak terdapat kekurangan dan kelebihan pembiayaan sampai kegiatan pada suatu

organisasi dapat diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan-satuan biaya merupakan bagian dari efektivitas

c. Ketepatan dalam pengukuran

Dengan ketetapan pengukuran yang sudah ditetapkan merupakan gambaran dari efektivitas kegiatan yang menjadi tanggungjawab suatu organisasi

d. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Menentukan pilihan bukan suatu persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan tetapi harus melalui proses, sehingga dapat menemukan yang terbaik diantara yang paling baik

e. Ketepatan berpikir

Ketepatan berfikir akan melahirkan keefektifan sehingga dapat melakukan bentuk kerjasama yang memberikan hasil maksimal

f. Ketepatan dalam melakukan perintah

Seorang pemimpin yang berkemampuan dalam memberikan perintah yang jelas dan dapat dipahami oleh bawahannya, dan jika perintah tersebut dapat dimengerti dan dipahami maka akan mengalami keberhasilan dan kerjasama yang baik dalam sebuah organisasi

g. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan efektivitas sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan lebih awal.

Penetapan tujuan yang tepat akan membawa efektivitas dalam sebuah pelaksanaan kegiatan dan dapat berorientasi jangka Panjang.

h. Ketetapan sasaran

Penentuan sasaran sangat menentukan keberhasilan aktifitas organisasi dalam sebuah kegiatannya.³³

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana prasarana yang tepat, sehingga bisa mencapai tujuan dengan tepat dan cepat, dan dapat mencapai pencapaian berhasil ataupun gagal. Menurut Campbell J.P. pengukuran efektivitas secara umum dan paling menonjol adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output serta pencapaian tujuan secara menyeluruh.³⁴ \

Menurut Hidayat efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh suatu ukuran yang bisa menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah tercapai. Semakin besar presentase yang dicapai maka semakin tinggi efektivitasnya.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Handoko efektivitas adalah hasil yang dicapai seorang pekerja yang membandingkan jumlah hasil produksi lain dengan waktu tertentu. Steers mengemukakan terdapat empat rangkaian variable yang memiliki pengaruh besar atas efektivitas pada

³³ Gary Jonathan Mingkid DKK, "Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan (Suatu Studi Kasus Watutumou Dua Kecamatan Klawat Kabupaten Minahasa Utara)", *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2, No. 2, 2017, hlm. 3-4.

³⁴ Yudhi Lestanata dan Ulung Pribadi, "Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014-2015", *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, Vol. 3, No. 3, (Oktober 2016), hlm. 373.

sebuah organisasi yaitu; karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, serta kebijakan dan praktek manajemen.³⁵

2. Indikator Teori Efektivitas

Efektivitas hukum adalah suatu kemampuan hukum untuk dapat menciptakan atau melahirkan keadaan atau situasi yang dikehendaki oleh hukum atau diharapkan oleh hukum.³⁶ Suatu produk hukum dikatakan efektif apabila produk hukum tersebut telah dilakukan dan dilaksanakan dalam praktiknya.

Efektivitas hukum merupakan suatu tindakan yang mengakibatkan terjadinya sebuah akibat atau efek yang diinginkan serta bisa menuju pada efek atau hasil dalam mencapai sebuah tujuan pada suatu daerah.³⁷

Menurut Hans Kelsen berbicara efektivitas hukum maka berbicara pula tentang validitas hukum. Validitas hukum berarti norma-norma hukum itu mengikat, dan setiap orang harus mematuhi dan menerapkan norma-norma hukum. Jadi efektivitas hukum adalah orang secara nyata bertindak sesuai dengan norma-norma hukum sebagaimana mereka harus berbuat dan norma-norma itu harus benar-benar ada dan dapat diterapkan juga dipatuhi.³⁸

³⁵ Amir Syarifudin Kiwang DKK, ‘‘Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi’’, *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, Vol. 19, No. 1, (Mei 2015), hlm. 73.

³⁶ W. Yudho dan H. Tjandrasari, ‘‘Efektivitas Hukum Dalam Masyarakat’’, *Majalah Hukum dan Pembangunan* Press UI, (Jakarta; 1987), hlm. 59.

³⁷ Ria Ayu Novita DKK, ‘‘Efektivitas Pelaksanaan Undang-undang Nomor 2 Tahun 1960 Tentang Perjanjian Bagi Hasil Tanah Pertanian (Tanah Kering) Di Desa Bringen, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo’’, *Diponogoro Law Jurnal*, Vol. 6, No. 2, 2017, hlm. 4.

³⁸ Nur Fitriyani Siregar, ‘‘Efektivitas Hukum’’, *Artikel Sekolah Tinggi Agama Islam Barumun Raya*, hlm. 2.

Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto jika dilihat dari efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh lima faktor yaitu;

- a. Faktor hukum, hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Kepastian hukum sifatnya konkret berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak.
- b. Faktor penegak hukum, yaitu pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum
- c. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum
- d. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan
- e. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada rasa

Kelima faktor diatas saling berkaitan satu sama lainnya, oleh karena itu faktor-faktor diatas merupakan esensi dari penegakan hukum dan sebagai tolak ukur dari efektivitas produk hukum.³⁹

C. Efektivitas Pelayanan Publik

Idealnya semua pelayanan negara sebenarnya dibiayai sendiri oleh masyarakat melalui sistem asuransi dan perpajakan dengan orientasi utama mendukung human investment. Konsep negara sejahtera adalah sebuah hasil dari adanya kemandirian, efisien dan produktivitasan masyarakat pada suatu

³⁹ Soejono Soekanto, '*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*', (Jakarta: PT. Raja Grfindo Persada, 2008), hlm. 8-57.

negara. Setelah kebutuhan hidup masyarakat demikian maka tercukupi pula kebutuhan pelayanan publik oleh pemerintah.

Masyarakat menuntut mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat biaya. Harapan dan tuntutan tersebut muncul dengan seiring berjalannya kesadaran warga negara yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Masyarakat memiliki hak dan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat sebaik-baiknya. Dengan demikian fungsi dari pelayanan publik tidak lain adalah tugas pemerintah dan negara untuk menciptakan kesejahteraan bagi rakyat Indonesia, sebagaimana diamantkan oleh UUD 1945.

Terkait dengan hak dan kewajiban Republik Indonesia memiliki pikalan sebagai dasar negara dengan pancasila. Melindungi kepentingan dan hak-hak merupakan sebuah implementasi sebagai negara kesejahteraan.⁴⁰

Fungsi pemerintahan yang efisien dan efektif sudah diatur dalam UU No. 28 tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara bebas dan bersih korupsi, kolusi dan nepotisme yaitu, berdasar atas asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalisme dan ass akuntabilitas.

⁴⁰ Mabarroh Azizah, "Peran Negara dalam Perlindungan Konsumen Muslim di Indonesia", *Jurnal Volgoeist*, Vol. 4, No. 2, Juli-Desember 2021, hlm. 154-155.

Hubungan hukum antara penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat perlu diatur dengan tegas sehingga, masing-masing pihak mengetahui hak dan kewajiban masing-masing dalam melakukan interaksi di antara mereka.

Sjachran Basah mengemukakan walaupun administrasi negara memiliki kekuasaan dalam menentukan kebijakan-kebijakan, tetapi sikap tindaknya itu harus dapat dipertanggungjawabkan secara moral kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan secara hukum juga harus diperhatikan batas atas dan batas bawah, dengan memperhatikan UUD 1945 sebagai tolak ukurnya.

Pelaksanaan asas-asas umum pelaksanaan pemerintah yang baik (AAUPB) dalam sistem pemerintahan Indonesia akan berjalan dengan baik dan lancar apabila didukung oleh adanya administrasi yang baik dan mantap. Asas-asas umum pemerintahan yang baik juga diperlukan pada penerapan pelaksanaan pelayanan publik antara lain;

- a. Terwujudnya batasan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan an korporasi yang baik
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Pada pasal 10 UU No 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan mengungkapkan ruang lingkup AUPB yang berlaku dalam administrasi pemerintahan. Asas umum pemerintahan yang baik antara lain;

- a. Kepastian hukum
- b. Kemanfaatan yang seimbang
- c. Tidak berpihak
- d. Kecermatan
- e. Tidak menyalahgunakan kewenangan
- f. Keterbukaan
- g. Kepentingan umum
- h. Pelayanan yang baik

Penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat selain daripada yang disebutkan dalam pasal 10 UU No 30 2014 tentang administrasi pemerintahan.⁴¹

D. Dasar Hukum *E-Government*

Pentingnya *E-Government* salah satunya didasari oleh kebutuhan yang transparan dan tuntutan dengan adanya perubahan zaman yang semakin maju. Penerapan atau pengimplementasian *E-Government* pada penyelenggaraan pemerintahan pada hakikatnya sudah diatur dalam konstitusi, dan beberapa peraturan yang ada di Indonesia. Secara teoritis *E-Government* dalam

⁴¹ Solechan, "Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik", *Administrative & Governance Journal*, Vol. 2, No. 3, Agustus 2019, hlm 551-555.

penyelenggaraan pemerintah daerah sangat didukung oleh hukum administrasi, yang mana hukum administrasi sangat menekankan aspek keterbukaan atau transparansi dan efisiensi dalam pemerintahan.

Secara yuridis belum terdapat Undang-undang khusus yang mengatur tentang *E-Government*, namun terdapat beberapa hukum dan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pengimplementasian *E-Government* dalam penyelenggaraan pemerintah.

Dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan *E-Government* diatur dalam Pasal 345 dan Pasal 391-394. Pasal 345 UU No. 23 Tahun 2014 yang mengatur tentang manajemen pelayanan publik, dimana ayat 1 menegaskan bahwa pemerintah daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik. Manajemen pelayanan publik antara lain;

1. Pelaksanaan pelayanan
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat
3. Pengelolaan informasi
4. Pengawasan internal
5. Penyuluhan kepada masyarakat
6. Pelayanan konsultasi

Dan pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya pada Pasal 391-394 UU No. 23 Tahun 2014 tentang informasi pemerintahan daerah. Pasal 391 UU No. 23 Tahun 2014 mengatur bahwa

pemerintah daerah wajib menyediakan informasi, informasi pemerintah daerah dikelola dalam suatu sistem informasi pemerintahan daerah.

Selain pengaturan UU No. 23 Tahun 2014, pengaturan mengenai penyelenggaraan elektronik dalam lingkungan pemerintahan daerah juga diatur dalam Pasal 7 UU No. 14 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Dalam ketentuan Pasal 7 UU No. 14 Tahun 2008 badan publik wajib menyediakan, memberikan informasi publik kepada pemohon informasi publik (masyarakat Indonesia). Badan publik atau pemerintah wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan.

Untuk melaksanakan kewajiban badan publik untuk dapat menyediakan informasi, maka badan publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien, sehingga dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah. Dalam melaksanakan kewajibannya badan publik juga dapat memanfaatkan sarana media elektronik dan non-elektronik.

Penggunaan elektronik dalam hal kepentingan pelayanan publik, terdapat ketentuan Peraturan pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem transaksi elektronik (PP No. 82 Tahun 2012). yang mewajibkan penyelenggaraan elektronik untuk pelayanan publik.⁴²

Untuk mendukung adanya penyelenggaraan pemerintah berbasis online yaitu *E-Government* maka pemerintah pada tahun 2003 telah mengeluarkan

⁴² Tinto Slamet Kurnia Dkk, '*E-Government* Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Indonesia'', p-ISSN: 2086-2695, e-ISSN: 2527-4716, No 2, (April 2017), hlm. 170-181.

beberapa panduan yang mendukung keberhasilan dalam implementasi *E-Government*, antara lain panduan pembangunan infrastruktur portal daerah, pembangunan manajemen sistem dokumen elektronik pemerintah, panduan penyusunan *E-Government* lembaga dan pedoman tentang *situs web* pemerintah daerah.

Kemudian pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan panduan, antara lain panduan standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi, kebijakan tentang kelembagaan, otoritas, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, serta panduan tentang pelaksanaan dan penganggaran *E-Government* pusat dan daerah.

Kemudian pada tahun 2006 pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keputusan presiden No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi Nasional, yang salah satunya bertugas untuk mempercepat penggunaan *E-Government*.⁴³

Pada tahun 2001 melalui Inpres No. 6 Tahun 2001 (Inpres) tentang pengembangan dan pendayagunaan telematika. Pada tahun 2003 pemerintah menerbitkan Inpres No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*. berarti secara formal *E-Government* di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2003 pada saat diterbitkannya kebijakan

⁴³ Joko Tri Nugraha, ‘*E-Government* Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Sleman Sukses Pengembangan *E-Government* Di Pemerintahan Sleman)’’, *Jurnal Komunikasi dan Media*, Vol. 2, No. 1, (April 2018), hlm. 32-42.

dan strategi nasional pengembangan *E-Government* melalui Inpres No. 3 tahun 2003 yang merupakan hukum pada kebijakan *E-Government*.⁴⁴

Penerapan *E-Government* yang diselenggarakan pemerintah, menjadi sebuah penyampaian informasi dari dua arah yaitu antara pemerintah dan masyarakat, pemerintah dengan pihak swasta, atau pemerintah dengan pemerintah yang semakin mudah. Hal ini tentunya dapat menunjang peran dan fungsi pemerintah, masyarakat dan pihak swasta dalam terus mengembangkan *E-Government* pada peningkatan efisiensinya, serta kenyamanan serta akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk bisa mendapatkan layanan dari pemerintah.

Hal demikian sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*, yang menyebutkan terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan masyarakat yaitu masyarakat menuntut pelayanan publik untuk memenuhi kepentingan masyarakat dan masyarakat menginginkan agar aspirasi masyarakat dapat di dengar pemerintah dengan demikian pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dialog publik dalam perumusan kebijakan negarasecara efektif.

Selain dukungan dengan adanya Inpres No 3 Tahun 2003 untuk penerapan *E-Government*, pemerintah juga mengeluarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, badan publik atau

⁴² Kusuma Dewi Arum Sari dan Wahyu Agus Winarno, "Implementasi *E-Government* Sistem Dalam Upaya Peningkatan *Clean Good Governance* Di Indonesia", ISSN: 1412-5366, *JEAM*, Vol. XI, No. 1, 2012, hlm. 7.

pemerintah wajib menyediakan, memberikan serta menerbitkan informasi. Informasi publik juga harus akurat, benar dan tidak menyesatkan. Dan dalam melaksanakannya badan publik juga harus membangun dan mengembangkan sistem informasi secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.⁴⁵ dan Peraturan pemerintah No 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan UU No 14 tahun 2008.

Undang-undang dan peraturan pemerintah diatas mengharuskan pemerintah untuk memberikan akses kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi publik, dengan informasi publik yang harus bersifat terbuka dan dapat diakses masyarakat dengan mudah, cepat dan tepat. Dengan demikian diharapkan *E-Government* dapat menciptakan pelayanan pengaduan masyarakat yang efektif, mudah, informatif dan terintegrasi dengan satuan kerja perangkat daerah (SKPD) lainnya.⁴⁶

Sistem aplikasi menjamin bahwa sistem aplikasi mempunyai fitur untuk kemudahan integrasi dengan sistem lain. Terutama dalam transaksi pertukaran data dan informasi antar sistem aplikasi *E-Government* pada satu pemerintah daerah dengan pemerintah daerah lainnya.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, UU ini sebagai hukum positif di Indonesia melanjutkan penggunaan pembagian urusan pemerintahan dalam mengatur dan membagi kewenangan urusan pemerintahan, dari pemerintah pusat kepada pemerintahan provinsi dan

⁴⁵ Pasal 1 Bab I Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

⁴⁶ Yeni Denisa Lestari Dkk, ‘‘Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Mgelang’’, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. XVI, No. 2, (Desember 2019), hlm. 164.

kabupaten atau kota. Pembagian urusan pemerintahan menempatkan urusan pemerintahan sebagai pusat dalam pengaturan desentralisasi di Indonesia. Model ini dapat diberi nama sebagai ‘*government function centered model*’. Pada model ini penetapan urusan pemerintahan sebagai pusat pengatur penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah telah ditetapkan untuk mengganti Undang-undang No 32 Tahun 2004 yang tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintah daerah. UU pemerintahan daerah ini banyak membawa perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, salah satunya adalah pembagian urusan pemerintahan daerah.

E-Government sebagai penyempurna pelayanan publik di Indonesia, didukung kembali dengan ditetapkannya Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, yang kemudian dilakukan perubahan oleh UU No. 19 Tahun 2016. Dengan terbitnya Undang-undang ini diharapkan bertambahnya peluang untuk terwujudnya transaksi pelayanan publik melalui *E-Government*.

E-Government merupakan sebuah konsep yang memiliki prinsip dasar universal, namun pada pengertian maupun penerapannya disuatu negara tidak dapat terpisahkan dari faktor-faktor sejarah budaya, pendidikan, pandangan politik, dan kondisi ekonomi masing-masing suatu negara atau instansi pemerintahan.

Jika melihat pada paradigma negara hukum, maka *E-Government* dapat dikatakan memenuhi amanat konstitusi jika memenuhi beberapa hal yakni; adanya perlindungan hak asasi manusia, adanya jaminan keterbukaan informasi publik, terciptanya kelancaran pelayanan publik, adanya transparansi kewenangan yang sesuai dengan tujuan dan maksud dari prinsip hukum, adanya optimalisasi dan efisiensi sumber daya yang mensejahterakan masyarakat, terdapat adanya kepastian informasi dan adanya jaminan akuntabilitas penyelenggaraan sistem pemerintah.

Di dalam Pasal 28F Undang-undang Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengelola dan menyampaikan informasi dengan menggunakan alat atau saluran suatu sistem yang sudah tersedia.

Dari ketentuan Pasal 28F jelas bahwa UUD RI Tahun 1945 telah memberikan perlindungan kepada setiap warga masyarakat, untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dan dapat mendapatkan informasi secara tepat. Dengan memberikan kemudahan pemberian informasi dan proses yang cepat kepada masyarakat, maka pemerintah dapat memberikan layanan yang terbaik dan bisa memuaskan layanan pada masyarakat.

Pemberian informasi kepada masyarakat dapat menggunakan segala cara dan sistem yang tersedia, termasuk pemerintah telah membuat sistem untuk mempermudah proses informasi dan pelayanan publik dengan menggunakan

sistem media, internet ataupun telepon pengaduan melalui sistem pelayanan *E-Government*.

Dalam melaksanakan *E-Government*, pada pemerintah daerah sudah terdapat ketentuan yang mengatur informasi dan transaksi elektronik, yaitu dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik seperti tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange*, surat elektronik, telegram, teleks, *telexcopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol yang telah diubah dan dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Selain itu juga diperlukan pengetahuan tentang transaksi elektronik, bahwa transaksi elektronik adalah merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya.

Meskipun pada Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik tidak menyebutkan kewenangan pemerintah daerah dalam mengembangkan *E-Government* karena kewenangan ini merupakan kewenangan dari pemerintah pusat dalam hal menteri. Namun dalam Pasal 40 terdapat peraturan tentang pemerintah, dalam Pasal 40 ayat (1) dinyatakan bahwa pemerintah dalam hal ini pemerintah pusat memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pada ayat (3) dinyatakan bahwa, pemerintah menetapkan instansi atau institusi yang memiliki data elektronik strategis dan wajib dilindungi. Dan pada Pasal 40 ayat (1) dan (3) pengaturan *E-Government* yang dilakukan pemerintah daerah. Dimana pemerintah pusat nantinya akan mengintegrasikan penyelenggaraan sistem elektronik di lingkungan pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten atau kota.

Pada UU No. 11 Tahun 2008 belum mempunyai peraturan terkait pelaksanaan *E-Government*, saat ini peraturan pelaksana pada rancangan Pemerintah *E-Government* namun masih belum diundangkan. Sehingga pelaksanaan dari Undang-undang No. 11 Tahun 2008 masih belum optimal dengan belum adanya pengaturan yang lebih spesifik tentang *E-Government*.

Dalam pelaksanaan pengembangan *E-Government* oleh pemerintah daerah harus merujuk pada Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, didalamnya terdapat tujuan yang menjadi dasar adanya undang-undang ini. Dalam Pasal 3 dinyatakan bahwa tujuan dari undang-undang pelayanan publik ini adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhiya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Pasal 5 diatur tentang materi yang menjadi ruang lingkup pelayanan publik. Pembinaan terhadap pelaksanaan pelayanan publik dalam pelaksanaannya diperlukan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada supaya tidak menyimpang dalam pelaksanaannya. Dalam Pasal 6 ayat (2) dinyatakan bahwa Pembina terdiri atas:

1. Pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan Lembaga lainnya.
2. Gubernur pada tingkat provinsi.
3. Bupati pada tingkat kabupaten
4. Walikota pada tingkat kota.

Penanggungjawab mempunyai tugas sebagaimana terdapat Pasal 7 ayat (2) tugas antara lain:

1. Mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja.
2. Melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik diseluruh seluruh satuan unit pelayanan publik.

Tentang sistem informasi juga diatur dalam undang-undang, dimana setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban mengelola sistem informasi pelayanan publik yang terdiri atas informasi non elektronik yang meliputi antara

lain; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Kemudian penyelenggara pelayanan publik juga berkewajiban menyediakan informasi secara terbuka dan mudah diakses sebagaimana yang diatur dalam Pasal 23 ayat (5).

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah mengamantkan bahwa urusan pemerintahan ada yang sepenuhnya merupakan kewenangan pemerintahan pusat yang dikenal dengan istilah urusan pemerintah absolut dan ada urusan pemerintahan konkuren urusan yang diserahkan kepada daerah yang menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.

Urusan konkuren terdiri dari urusan pemerintah wajib dan urusan pilihan dibagi antara pemerintah pusat, daerah provinsi dan kabupaten atau kota. Komunikasi dan informatika merupakan urusan pemerintahan wajib. Yang menjadi kewenangan pemerintah daerah provinsi antara lain:

1. Pengelola informasi dan komunikasi publik pemerintah daerah provinsi.
2. Pengelolaan nama domain yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat dan sub domain di lingkup pemerintah daerah provinsi.
3. Pengelolaan *E-Government* di lingkup pemerintah daerah provinsi.

Oleh karena itu untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah khususnya dibidang komunikasi dan informasi, maka Gubernur dan DPRD selaku penyelenggara pemerintahan daerah membuat peraturan sebagai dasar hukum untuk daerah yang menyelenggarakan otonomi daerah sesuai dengan kondisi dan aspirasi masyarakat daerah.

Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, Undang-undang ini merupakan peraturan pelaksana dari Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah mengatur ketentuan mengenai;

- a. Penyelenggaraan sistem elektronik
- b. Penyelenggaraan agen elektronik
- c. Penyelenggaraan transaksi elektronik
- d. Penyelenggaraan sertifikasi elektronik
- e. Lembaga sertifikasi keandalan dan
- f. Pengelolaan nama domain.

Intruksi Presiden Republik Indonesia No. 6 Tahun 2001 tentang pengembangan dan pendayagunaan telematika di Indonesia, pengembangan dan pendayagunaan telematika di Indonesia diperlukan guna untuk peningkatan pelaksanaan *E-Government* di Indonesia menjadi lebih baik. Pemerintah berkomitmen untuk melaksanakan kebijakan serta melakukan langkah-langkah dalam bentuk program aksi yang nyata dan dapat mengatasi *digital divide* (kesenjangan digital).

Intruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan strategi nasional pengembangan *E-Government*, Inpres ini lahir atas dasar kebutuhan dari bangsa Indonesia atas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel kepada masyarakat, demi terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik. Selain didasari oleh kebutuhan masyarakat pada

pelayanan publik, Inpres No. 3 Tahun 2003 juga didukung dengan adanya kemajuan teknologi komunikasi dan informasi.

Inpres No. 3 Tahun 2003 menginstruksikan kepada seluruh instansi pemerintah untuk melaksanakan transformasi menuju *E-Government*. Melalui transformasi *E-Government* instansi pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk membentuk suatu jaringan sistem manajemen dan dapat memudahkan proses kerja instansi-instansi pemerintah dalam menyederhanakan akses informasi kesemua khalayak serta layanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 41 Tahun 2007 tentang panduan umum tata kelola teknologi informasi dan komunikasi nasional, peraturan Menteri komunikasi dan informasi ini lahir atas dasar kebutuhan pengaturan teknologi dan informasi yang digunakan oleh pemerintah, sesuai dengan tujuan dari *E-Government* yang akan menjamin transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintah.

Panduan tata kelola teknologi informasi ini diperuntukan untuk seluruh instansi pemerintah atau non pemerintah dalam mengembangkan *E-Government*. Disamping itu panduan tata Kelola teknologi dan informasi ini juga digunakan sebagai prinsip dan panduan bagi setiap instansi pemerintahan dalam penggunaan sumber daya TIK di instansi masing-masing, sehingga memenuhi asas efektivitas, efisiensi dan akseptabilitas.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 5 Tahun 2015 tentang registrasi nama domain instansi penyelenggara negara, nama domain instansi

penyelenggara negara adalah alamat internet yang dapat digunakan berkomunikasi melalui internet, berupa kode atau susunan karakter untuk menunjukan lokasi tertentu dalam internet.⁴⁷

E. Pengertian dan Fungsi *E-Government*

1. Pengertian *E-Government*

E-Government merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. *E-Government* biasa dikenal dengan *e-gov*, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. *E-Government* adalah sebuah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Sesuatu yang penataan sistem manajemen dan proses lingkungan kerjanya di lingkungan pemerintah dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi komunikasi.

E-Government dapat diartikan juga sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah guna untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif atau juga pada administrasi publik, yang berguna meningkatkan efisiensi internal serta dapat menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis.⁴⁸

⁴⁷ Yuhefizar Dkk, "Nakah Akademik Dan Rancangan Peraturan Tentang Pengelolaan *E-Government* Di Provinsi Sumatera Barat", *Naskah Kademik* Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, hlm. 39-60.

⁴⁸ <https://diskominfo.badungkab.go.id>. "Keuntungan *E-Government*", Diakses pada 29, Maret 2022, Pukul 06.51 WIB.

E-Government atau elektronik *government* diadaptasikan atau disederhanakan ke dalam bahasa Indonesia, menjadi pemerintahan elektronik. Beragamnya pengertian mengenai *E-Government* Clay G. Wescott (pejabat senior Asian development bank) mencoba mendefinisikan. Bahwa *E-Government* adalah penggunaan informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan menggunakan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintahan, memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, serta bisa mewujudkan pemerintahan yang lebih bertanggungjawab kepada masyarakat.

Karakteristik dari setiap definisi *E-Government* adalah suatu mekanisme interaksi baru, antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan. Dimana melibatkan penggunaan informasi dan teknologi yang bertujuan memperbaiki kualitas pelayanan yang sedang berjalan.⁴⁹

Menurut Falih Suedi dan Bintoro Werdianto, *E-Government* ialah sebuah upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi, akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Menurut Samodra Wibawa mendefinisikan *E-Government*, bahwa *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs

⁴⁹ <https://bkpsdmd.babelprov.go.id>, Diakses pada 29, Maret 2022, Pukul 07.17.

pemerintah, dimana domain yang digunakan juga menunjukkan pemerintah Indonesia yaitu *go.id*.

Menurut bank dunia dalam wibawa, *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area networks* (WAN) internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk dapat membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah.

Menurut Indrajit *E-Government* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.⁵⁰

Mustopadijaya mengemukakan *electronic administration* merupakan substitusi ungkapan *electronic government* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanan. Tujuan utamanya ialah untuk memberikan kepuasan terbaik kepada pengguna jasa dan dapat memberikan kepuasan yang maksimal. Selain itu *E-Government* dapat diartikan sebagai penyerahan informasi pemerintah dan layanan online melalui internet atau sarana digital lainnya.⁵¹

⁵⁰ Yeni Danisa Lestari DKK, "Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang", *Jurnal Ilmu Administrasi* (JIA), Vol. XVI, No. 2, (Desember 2019), hlm. 167.

⁵¹ Dedi Kusuma Habibie, "Citizen-Centric *E-Government* Pelayanan Publik", *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 10, No. 1, (Maret 2019), hlm. 3.

E-Government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan layanan. Istilah *E-Government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah yang bertujuan untuk menjadikan organisasi yang lebih efektif dan transparan.

Menurut Hartono, *E-Government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya.

Sedangkan menurut Hole secara konseptual konsep *E-Government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan layanan melalui elektronik, seperti melalui internet, jaringan telpon seluler dan komputer serta multimedia.⁵²

E-Government adalah istilah umum yang digunakan untuk menggambarkan penggunaan teknologi dalam melakukan berbagai tugas pemerintah, melakukan revolusi dalam TIK yang meningkatkan kualitas pemerintahan. Beberapa fakta bahwa *E-Government* telah menunjukkan masyarakat mendapatkan informasi dengan baik dan meningkatkan

⁵² Joko Tri Nugraha, ‘*E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* Di Pemerintah Kabupaten Sleman)’’, *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, Vol. 2, No. 1, (April 2018), hlm. 35-36.

partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan adalah dengan tersedianya akses yang lebih besar terhadap informasi dan kegiatan pemerintah.

E-Government bisa didefinisikan sebagai cara bagi pemerintah untuk menggunakan informasi dan komunikasi dengan menggunakan informasi dan komunikasi paling inovatif melalui teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web, untuk menyediakan akses bagi warga dan bisnis yang lebih mudah ke informasi dan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan peluang lebih besar untuk bisa berpartisipasi dalam lembaga proses demokratis.

Sesuai yang disebutkan oleh Dawes, bahwa *E-Government* adalah sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung layanan publik, pemerintah administrasi, proses demokratis, dan hubungan diantara warga negara, masyarakat sipil, swasta sektor, dan negara. Hal ini menyiratkan bahwa *E-Government* menawarkan peluang yang lebih baik untuk memenuhi tantangan masyarakat.

Definisi lain disebutkan oleh Fatile, menurut Fatile *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah itu dapat mengubah hubungan pemerintah dengan warganya, serta bisnis dan berbagai bidang pemerintahan lainnya.

Dari definisi *E-Government* di atas *E-Government* memiliki tema pusat yang tetap yaitu *E-Government* melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan penyampaian layanan publik kepada warga

dan lembaga pemerintah dengan tujuan meningkatkan komunikasi yang lebih cepat antara pemerintah dan warga masyarakat.⁵³

Pemerintah digital atau *E-Government* adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu sistem penataan manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan tujuan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-Government* juga sebuah reformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu kepada keterbukaan publik yang memberikan tanggungjawab kepada pemerintahan dan memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan pemerintahan yang sedang berlangsung.⁵⁴

World Bank memberikan definisi istilah *E-Government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain.

Sedangkan pengertian lain mendefinisikan *E-Government* sebagai *online service* adalah bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke luar baik kepada masyarakat maupun kepada pelaku bisnis. Selain itu *E-Government* bisa dimaknai sebagai *government operations* adalah kegiatan

⁵³ Andi Heny Mulawati Nurdin, "Menuju Pemerintah Terbuka (*Open Government*) Melalui Penerapan *E-Government*", *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, Vol. 5, No. 1, (Juni 2018), hlm. 5.

⁵⁴ Syalom M.C. Lenak DKK, "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Elektronik *Government* Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon", *Jurnal Governance*, Vol. 1, No. 1, 2021, hlm. 1.

yang dilakukan dalam internal pemerintah, yang artinya kegiatan yang dilakukan langsung oleh pegawai pemerintah.

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa *E-Government* itu merupakan penggunaan teknologi informasi untuk menunjang tugas-tugas pemerintahan guna meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.⁵⁵

E-government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik yang berbasis teknologi dan komunikasi untuk bisa menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang diinginkan dengan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud untuk dapat menumbuhkan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.⁵⁶

2. Manfaat *E-Government*

Pemerintah tengah memanfaatkan *E-Government* untuk meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat. Selain itu penerapan *E-Government* juga ditargetkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. *E-Government* sebagai suatu mekanisme baru dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dalam

⁵⁵ Nunik Retno Herawati, "Penerapan *E-Government* Dalam Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik (Studi Penelitian Kabupaten / Kota Di Jawa Tengah)", *Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 23, No. 2, (Agustus 2014), hlm. 65.

⁵⁶ Diah Rachma Aprianti, "Penerapan Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 4, No. 4, hlm. 1950.

pemanfaatan teknologi informasi terutama internet ini harus bisa memperbaiki layanan kepada masyarakat.

Melalui pemanfaatan TIK seluruh instansi pemerintahan mengharapkan selain kualitas dalam pelayanan pemerintah kepada masyarakat, pemerintah juga dapat mewujudkan tatanan pemerintah yang baik dan bersih.

Direktur Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan menyampaikan, pemerintah pusat sangat mendukung dengan semangat besar kepada pemerintah daerah dalam mengembangkan *E-Government* pada daerah masing-masing. Dalam mewujudkan pemerintahan lebih baik, lebih transparan, sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelaksanaan *E-Government* dapat dilakukan melalui inovasi-inovasi yang memanfaatkan TIK.⁵⁷

Disamping ada beberapa prestasi pemerintah yang lebih baik sejak reformasi, pada penerapan *E-Government* ini dapat memberikan tambahan manfaat yang lebih kepada masyarakat diantaranya;

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu

⁵⁷<https://www.kominfo.go.id>, Diakses pada 31, Maret 2022, Pukul, 21.02.

dibuka kantor pemerintahannya. Informasi juga dapat diakses dari manapun tanpa datang langsung ke kantor.

- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh, dengan adanya informasi yang mencukupi masyarakat akan belajar memilih dan menentukan pilihannya.
- d. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan *good governance* di pemerintahan bebas KKN.
- e. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- f. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien.
- g. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- h. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada pada masa sekarang.
- i. Masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah.

- j. Memperdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata demokratis
- k. semua layanan terbuka untuk pemerintah dan masyarakat.

Dari berbagai definisi tentang *E-Government* terdapat tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *E-Government* yaitu merupakan sebuah mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan, melibatkan penggunaan teknologi informasi, dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan.

Indarjit mengemukakan dua negara besar yang paling terdepan mengimplementasikan konsep *E-Government* yaitu Amerika dan Inggris, telah menjelaskan secara jelas terperinci dan menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* menurut Al Gore dan Tony Blair antara lain;

- a. memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada pemangku kepentingan yang terdiri dari etintas masyarakat, swasta, dan pemerintah itu sendiriterutama dalam hal kinerja yang lebih efektif dan efisien diberbagai bidang
- b. meningkatkan transparansi, pengendalian dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka konsep *good governance*
- c. mengurangi secara signifikan biaya-biaya administrasi dan hubungan langsung yang dilakukan pemerintah maupunpara pemangku kepentingan dalam keperluan kepentingan

- d. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai isu dan tantangan dengan berbagai perubahan global
- e. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintahan dalam proses pengambilan kebijakan publik secara demokratis.

Dengan demikian pemerintah Indonesia mengharapkan dengan diterapkannya *E-Government* dapat memberikan manfaat dalam hal;

- a. Layanan masyarakat. Pemberian layanan yang lebih baik, informasi yang disediakan pemerintah dapat diakses 24 jam 7 hari tanpa harus datang langsung ke kantor
- b. Hubungan pemerintah dan masyarakat terdapat adanya keterbukaan dengan demikian akan menghilangkan rasa ketidakpercayaan dari semua pihak kepada pemerintah
- c. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi, adanya informasi yang mencukupi maka masyarakat akan mendapatkan informasi dan dapat memilih informasi yang dibutuhkan
- d. Pelaksanaan pemerintah lebih efisien
- e. Tujuan pembangunan *E-Government*.⁵⁸

E-Government ini dapat menjadikan sejumlah hasil kerja pemerintah yang positif yaitu pemberian pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, interaksi dengan sektor bisnis dan industri semakin membaik,

⁵⁸ <https://ephi.web.id/>, Diakses Pada 31, Maret 2022, Pukul 22.02 WIB.

mendorong pemberdayaan masyarakat melalui kebebasan akses publik, dan pengelolaan pemerintah yang lebih efisien.

Beberapa manfaat *E-Government* tersebut didasari bahwa *E-Government* melibatkan sistem otomatisasi atau komputerisasi pada prosedur kerja. Yang sebelumnya berbasis pada kertas sehingga mendorong gaya kepemimpinan baru, cara kerja baru, cara dalam menemukan strategi, cara dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan warga masyarakat dan rekan bisnis lainnya, serta cara untuk mengelola dan menyampaikan informasi publik.

Dengan basis penerapan teknologi *E-Government* ini, pemerintah dapat meningkatkan akses dan pelayanannya terhadap warga masyarakat, memperbaiki dan meningkatkan cara kerja yang lebih efektif dan efisien, mengembangkan sistem desentralisasi dan kerja yang transparan, serta menciptakan struktur *network* serta memperbaiki akuntabilitas publik.

Dengan demikian pengelolaan sumber daya sosial dan ekonomi lembaga pemerintah tersebut bisa berjalan lebih baik, potensi munculnya korupsi dapat dicegah, dapat meningkatkan pertumbuhan pendapatan, kenyamanan kerja yang lebih besar serta pengurangan biaya pengeluaran.

Sami Et Al mengklasifikasikan manfaat dari *E-Government* dalam tiga kategori yang berbeda antara lain;

a. Bagi Pemerintah

a) untuk memberdayakan setiap pegawai pemerintah dengan dukungan sarana informasi dan komunikasi yang ada, untuk

memfasilitasi koordinasi antar lembaga pemerintah dan untuk meningkatkan transparansi dan persaingan khususnya dalam pengadaan publik

- b) untuk mengintegrasikan daerah-daerah beserta warganya yang terpinggirkan di dalam sebuah kerangka distribusi sumber daya yang merata, untuk memudahkan desentralisasi yang efektif dan meningkatkan partisipasi publik dalam proses formulasi kebijakan dan implementasi program, serta mentransformasikan pelayanan pemerintah menjadi lebih efisien dalam biaya dan berorientasi pada warga
 - c) untuk membantu pemerintah dalam menyediakan setiap layanan yang lebih berkualitas dan akuntabel
 - d) untuk meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas warga dan mencegah Tindakan kejahatan dengan pemanfaatan fasilitas digital
- b. Bagi Entitas Bisnis
- a) Untuk memperkuat industri skala besar dan tradisional seperti pada bidang pertanian, pariwisata dan pakaian. Sehingga terjadi peningkatan nilai tambah terhadap produk, dan untuk dapat menembus pasar-pasar baru melalui penjualan berbasis online
 - b) Untuk mengembangkan penjualan yang lebih modern secara signifikan dapat mengurangi biaya pihak importir dan eksportir
 - c) Untuk menjadikan usaha bisnis lebih kompetitif dan menarik

- d) Untuk mengurangi biaya transaksi dalam aktivitas bisnis
 - e) Untuk menciptakan suatu lingkungan yang komunikatif serta dapat memberikan kesempatan besar bagi para pembisnis untuk terlibat dalam bisnis elektronik
- c. Bagi Warga Masyarakat
- a) Untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan publik tentang pemerintahan
 - b) Untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan terhadap warga sehingga mereka memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan pemerintah
 - c) Untuk menciptakan lingkungan yang kondusif yang memberikan kesempatan besar bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif terhadap kehidupan global saat ini, baik dalam bidang ekonomi, sosial, budaya dan lain sebagainya
 - d) Untuk memfasilitasi warga dalam memenuhi kebutuhan dengan lebih mudah, efektif dan efisien⁵⁹

Menurut Al Gore dan Tony Blair manfaat dari *E-Government* yaitu berupa;

- a. Memperbaiki kinerja suatu pelayanan pemerintah kepada stakeholder
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas

⁵⁹ Amy Y.S. Rahayu DKK, ‘*Pelayanan Publik Dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*’, (Depok; PT RjaGrafindo Persada, Oktober 2020), hlm. 247-250.

- c. Mengurangi biaya administrasi, relasi dan interaksi
- d. Memberikan peluang untuk mendapatkan sumber-sumber penghasilan baru
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat *up to date*
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain yang ikut andil dalam pembuatan kebijakan publik secara merata dan demokratis

F. Tujuan dan Prinsip *E-Government*

1. Tujuan *E-government*

Konsep *E-Government* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan baik pemerintah dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlaku dengan efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini sesuai dengan keperluan pada saat ini, mengingat bahwa dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini. Sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan aman dan nyaman, serta dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari sebuah pemerintahan. Selain itu tujuan penerapan *E-Government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang *E-Government* yang telah disebutkan diatas bahwa *E-Government* merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai tujuan antara lain; meningkatkan efisiensi pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada msyarakat secara lebih baik, memberikan akses informasi kepada publik secara luas, dan menjadikan

penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggungjawab dan transparansi kepada masyarakat.

E-Government dibangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini bermaksud agar pemerintah dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara sangat baik, dalam pengelolaan pelayanan publik. *E-Government* juga bertujuan memudahkan hubungan antara pemerintah dengan pemerintah (G to G), pemerintah dengan masyarakat (G to S), dan pemerintah dengan dunia usaha (G to B) baik nasional dan internasional.

E-Government sebagai pemanfaatan TIK, berguna mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien, biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta dapat memberikan akses informasi kepada masyarakat secara umum dan menjadikan pemerintahan lebih bertanggungjawab kepada masyarakat. Dengan demikian *E-Government* memiliki tujuan yaitu pembentukan jaringan dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi oleh waktu dan tempat, biaya terjangkau bagi masyarakat.

Secara umum penerapan *E-Government* diberbagai negara memiliki berbagai tujuan antara lain, untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat, terutama dalam hal mempercepat proses dan mempermudah akses interaksi masyarakat, meningkatkan transparansi pemerintahan dengan memperbanyak akses informasi publik, meningkatkan pertanggungjawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak

pelayanan dan informasi, serta menyediakan pengenalan akses baru bagi masyarakat, mengurangi waktu uang sumber daya lain baik sisi pemerintah maupun pihak-pihak yang terlibat dengan cara mempercepat proses pemberian layanan.⁶⁰ Tujuan pembangunan *E-Government* yaitu;

- a. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan
- b. Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif
- c. Perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan
- d. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi waktu dan lokasi, serta biayanya terjangkau masyarakat
- e. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha
- f. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan semua lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik
- g. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah
- h. Karakteristik *E-Government* dan *good government*

Berdasarkan definisi dari world bank, *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan

⁶⁰ <https://bkpsdmd.babelprov.go.id>, Diakses Pada 01, April 2022, Pukul 21.19 WIB.

pihak yang berkepentingan. Secara ringkas tujuan adanya implementasi *E-Government* adalah untuk menciptakan *customer online* (pelanggan online).

Penggunaan TI ini dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi, serta dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pada instansi pemerintah. *E-Government* juga dapat memperluas partisipasi publik, dimana masyarakat bisa dimungkinkan untuk dapat terlibat aktif dalam pengambilan kebijakan pemerintah.

E-Government merupakan sistem TI yang dikembangkan oleh pemerintah dalam memberikan pilihan kepada masyarakat, untuk bisa mendapatkan kemudahan akses informasi dan layanan pemerintah. Selain itu *E-Government* merupakan bentuk pemanfaatan TI yang bertujuan mendukung aktivitas pemerintah daerah dalam aktivitas internal di lingkungan pemerintah daerah serta aktivitas publik.⁶¹

E-Government juga bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pemerintah pada layanan publik, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga memberikan persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga. *E-Government* sebagai perkembangan baru dalam peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan TIK ini menjadikan layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

⁶¹ <https://ephi.web.id>, Diakses Pada 01, April 2022, Pukul 21.46 WIB.

Tujuan implementasi *E-Government* yaitu melalui *E-Government* masyarakat bisa mengakses informasi, pemerintahan bisa lebih efisien dan efektif, serta dapat terciptanya layanan pemerintah yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Maksud dan tujuan dari pembangunan sistem *E-Government* adalah untuk menciptakan sebuah sistem informasi yang terintegrasi, terpusat dan terkoneksi selama 24 jam tanpa ada gangguan dengan infrastruktur serta sumber daya manusia yang baik. Sehingga dapat menciptakan sebuah pemerintahan yang lebih efektif melalui pemanfaatan perkembangan IT pada saat ini. Adapun tujuan dari pelaksanaan *E-Government* adalah sebagai berikut;

- a. Pemanfaatan informasi adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan kepribadian bangsa serta kesatuan dan persatuan
- b. Meningkatkan kualitas di bidang TI dan telekomunikasi
- c. Membangun komunikasi antara pusat dan daerah dalam mendukung pembangunan secara timbal balik.⁶²

E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi modern antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan yang melibatkan penggunaan TIK dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang telah berjalan menjadi lebih baik.

⁶² Kurniawan Ginting, "Pemerintah Dapat Mengoptimalkan Pemanfaatan Kemajuan Teknologi Informasi Untuk Mengeleminisi Sekat-sekat Organisasi Birokrasi (Inpres No. 3 Tahun 2003)", Artikel, hlm. 4.

Tujuan dari implementasi *E-Government* antara lain untuk meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informatika penyelenggaraan pemerintah, terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif, perbaikan organisasi, sistem manajemen, proses kerja pemerintahan, pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau, pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional, pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam pemerintahan, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Implementasi *E-Government* dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya adalah untuk pembuatan *situs web* pemerintahan, tujuan dari implementasi *E-Government* secara umum adalah sebagai;

- a. Membuat lingkungan bisnis yang lebih baik
- b. Menciptakan konsumen online yang lebih efektif dan efisien di dalam melayani maupun menerima layanan
- c. Memperkuat untuk menjadi *good governance* dan memperluas partisipasi publik
- d. Meningkatkan produktivitas pemerintah

e. Meningkatkan kualitas hidup dan kepentingan umum

Menurut uraian diatas maka dapat disepakati bahwa tujuan yang ingin dicapai dalam menerapkan *E-Government* sebagai basis inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.⁶³

Menurut Josua M. Sinambela *E-Government* merupakan sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk dapat melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah dalam hal pelayanan dan iformasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses institusi demokrasi. Tujuan utama dari *E-Government* yaitu untuk peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitis yang lebih baik.⁶⁴

2. Prinsip *E-Government*

Menurut Indrijit pembuatan visi *E-Government* yang baik akan berdasarkan pada empat prinsip yaitu,⁶⁵

- a. Fokus pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat dengan prioritas;
 - a) Memiliki volume transaksi yang besra dan melibatkan banyak sekali sumber daya manusia

⁶³ Putri Rahmaini, ‘Penerapan Prinsip *E-Government* Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik Di Era Modern Tahun 2021’’, *Jurnal of Social Scienci and Humanitios Studioas*, Vol. 1, No. 1, (Juli 2021), hlm. 49-50.

⁶⁴ Lukman Munawar Fauzi DKK, ‘Efektivitas *E-Government* Melalui Banserv Pada Kota Bandung’’, *Artikel FISIP Unjani Jurusan Ilmu Pemerintahan*, hlm 2.

⁶⁵ Rakharwindy Kharisma Sudrajat DKK, ‘Efektivitas Penyelenggaraan *E-Government* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang’’, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, No. 12, hlm. 2147.

- b) Membutuhkan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat
 - c) Menginginkan terjadinya Kerjasama pemerintah dengan swasta maupun LSM dan perguruan tinggi
- b. Membangun lingkungan yang kompetitif, dimana sektor swasta maupun LSM dapat berperan dalam pelayanan publik. Bahkan sektor swasta dan LSM dapat bersaing dengan pemerintah dan dapat melayani dengan lebih baik
- c. Memberikan penghargaan terhadap inovasi dan memberikan ruang kesempatan bagi kesalahan
- d. Memusatkan pada pencapaian efisiensi, yang dapat dinilai dengan besarnya manfaat dan pemasukan anggaran dari penggunaan *E-Government*.⁶⁶

Wujud inovasi pelayanan publik dalam prinsip *E-Government* yaitu dapat menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat secara luas dan mampu bersaing di era digital masa sekarang, maka peran pemerintah diperlukan sehingga pelayanan publik akan berjalan secara efektif dan efisien.⁶⁷

Prinsip penerapan *E-Government* pertama untuk menjadikan upaya pencegahan terhadap korupsi, karena pada pelayanannya melalui prosedur

⁶⁶ Juliati Surdin, "Analisis Kelayakan Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Keagrariaan Di Kabupaten Pinrang", *Jurnal Komunikasi KAREBA*, Vol. 5, No. 1, (Januari-Juni 2016), hlm. 181-182.

⁶⁷ Putri Rahmaini, "Penerapan Prinsip *E-Government* Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik Di Era Modern Tahun 2021", *Jurnal Of Social Science And Humanities Studies*, Vol. 1, No. 1, (Juli 2021), hlm. 49.

yang sederhana, efektif efisien dan menghindari langsung dengan pejabat publik yang dapat menyalahgunakan wewenang.

Kedua penerapan *E-Government* juga dapat berperan sebagai bentuk penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan untuk memastikan adanya akuntabilitas dan transparansidata yang dipublikasi, tindakan dan keputusan pemerintah yang dipublikasikan, serta adanya mekanisme untuk pemberian saran dan masukan dari masyarakat.

Ketiga dalam penerapan *E-Government* maka harus didukung dengan kapasitas lembaga dan masing-masing individu untuk dapat membangun infrastruktur telekomunikasi guna mendukung aplikasi *E-Government*.⁶⁸

Implementasi *E-Government* untuk pelayanan publik pada tingkat pemerintah daerah diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien serta dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintah yang baik (*good governance*). Pemerintah daerah bekerja secara optimal dan terbuka kepada masyarakat sehingga dapat mempercepat dan dapat mencapai visi pemerintah untuk dapat mewujudkan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat.⁶⁹

Maka dengan adanya penerapan *E-Government* ini pemerintah dapat menata sistem manajemen, pelayanan dan proses kerja pada pemerintahan

⁶⁸ Laora Hardjaloka, "Studi Penerapan *E-Government* Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik", *Jurnal Rechts Vinding*, Vol. 3, No. 3, (Desember 2014), hlm. 444-445.

⁶⁹ Ahmad Juliarso, "Analisis Implementasi *E-Government* Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis", *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 10, No. 1, (Januari 2019), hlm. 19-20.

dengan memanfaatkan adanya teknologi informasi. Dengan menerapkan sistem *E-Government* maka terciptanya transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, serta partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan tahanan pemerintah. Hal tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip pada tata kelola pemerintah, dengan demikian adanya penerapan *E-Government* pada sebuah pemerintah baik pusat maupun daerah dapat mewujudkan paradigma pada tata kelola pemerintah atau yang biasa dikenal dengan istilah *good government governance*.⁷⁰

Proses transformasi implementasi *E-Government* menurut Indrarijit melalui tahapan, pertama bagaimana *E-Government* dapat mengubah prinsip *service to citizens* menjadi *service by citizens* kedua mencoba untuk mengubah fenomena *citizens in line* menjadi *citizen online* dalam arti jika masyarakat mengantri dan menunggu dalam waktu yang lama untuk dilayani, setelah implementasi *E-Government* masyarakat tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan, karena pelayanan dilakukan secara online melalui internet.

Ketiga mencoba mengatasi permasalahan *digital divide* dan menjamin terciptakannya *digital democracy*. Keempat dalam rangka untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan dengan menggantikan

⁷⁰ Toni Heryana dan Sari Kartika Dewi, "Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur", *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 1, No. 1, 2013, hlm. 40.

proses-proses yang *paper based* (manual. Berbasis dokumen/kertas) dengan mengimplementasikan secara utuh konsep *government online*.⁷¹

Pemanfaatan *E-Government* ditujukan untuk membuat manajemen dan kerja pemerintahan bisa lebih efektif dan efisien dalam mencapai prinsip-prinsip *good governance*. Baik dalam kecepatan proses administrasi, perizinan maupun sosialisasi kebijakan-kebijakan pemerintah pada masyarakat dan pelaku bisnis lainnya.

Pemerintah dalam mengembangkan *E-Government* membutuhkan optimalisasi melalui prinsip-prinsip *good governance* yang diharapkan dapat tercapai. Prinsip-prinsip *good governance* yang harus dianut dan dikembangkan dalam implementasi *E-Government* antara lain partisipasi dan berkeadilan yang menekankan pada partisipasi dan interaksi pengguna pemanfaatan TIK, keterbukaan media sosial yang dapat mendorong tercapainya prinsip akuntabilitas, penegakan aturan hukum dan transparansi.

Penyajian informasi yang tepat dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang sudah dianut dalam sistem penyelenggara pemerintah melalui *E-Government* dengan mengedepankan pelayanan publik diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif dari pengguna media sosial.⁷²

Prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance* yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Salah satu prinsip yang

⁷¹ Bambang Irawan, ‘‘*E-Government* Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik Sebuah Tinjauan Teoritik’’, *Jurnal Paradigma*, Vol. 4, No. 3, (Desember 2015), hlm. 207-208.

⁷²<https://www.kompasiana.com>, Diakses Pada 2, Maret 2022, Pukul 15.27 WIB.

dikembangkan dalam tata kelola pemerintahan yang baik salah satu prinsipnya yaitu transparansi atau keterbukaan. Penerapan *E-Government* sebagai pengembangan elektronik dan keterbukaan informasi publik yang sudah diatur dalam Undang-undang No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Sejak adanya peraturan tersebut setiap daerah di Indonesia berlomba-lomba untuk menerapkan sistem pemerintahan *EGovernment* demi mewujudkan indikator *good governance*.⁷³

G. Good Governance

1. Pengertian *Good Governance*

Good governance merupakan yang baik, dan juga bisa diartikan upaya penyelenggaraan manajemen pembangunan negara yang solid dan bertanggungjawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. Dengan hal tersebut terdapat istilah *government* dan *governince* seringkali dianggap sama yaitu pada cara menerapkan otoritas dalam suatu organisasi, lembaga atau negara.⁷⁴

Menurut Pinto dala S. Karhi dan Joko Widodo, mengartikan *governance* adalah sebagai praktek penyelenggaraan kekuasaan dan

⁷³ Dyah Rahayuning Perwitasari dan Hairunnisa, ‘‘Penerapan *Electronic Government* Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik Di Dinas Komunikasi Dan Infomatika Provinsi Kalimantan Timur’’, *Artikel Sosfilkom*, Vol. XV, No. 01, (Januari-Juli 2021), hlm. 18-25.

⁷⁴ Ahmad Zayyadi, ‘‘Good Governance Dalam perspektif Hukum Islam Kontemporer (Tinjauan Ushul Fikih Dari Teori Pertingkatan Norma), *Jurnal Al-Manahij*, Vol.XI, No 1, Juni 2017, hlm. 15.

kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi pada khususnya.

Jeni Rahman dalam Joko Widodo mengartikan *governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non pemerintahan dalam suatu kegiatan kolektif. Sedangkan menurut Ganic mengatakan bahwa dalam pengelolaan dimaksud tidak terbatas, melibatkan pemerintah dan negara. Akan tetapi juga berbagai peran aktor diluar pemerintah dan negara tersebut, sehingga pihak-pihak yang terlibat sangat luas.

Bank Dunia memberikan pengertian *good governance* adalah sebuah upaya penyelenggaraan manajemen pembangunan negara yang solid dan bertanggungjawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi, efisien, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework*, untuk tumbuhnya aktivitas usaha dalam rangka mengelola sumber daya ekonomi sosial untuk kepentingan pembangunan masyarakat.

Good dalam *good governance* menurut LAN terdapat dua pengertian. Pertama sebagai nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional kemandirian dalam pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial. Kedua memiliki aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas-tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Sedangkan menurut Miftah Toha *good governance* disimpulkan sebagai pemerintahan yang terbuka, bersih, berwibawa, transparan dan bertanggungjawab. *Good governance* secara etimologi diterjemahkan menjadi pengelolaan yang baik atau penyelenggaraan yang baik,⁷⁵ tata pemerintahan yang baik dan berwibawa. Pemerintah yang baik (*good governance*) merupakan proses menyelenggarakan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public good* dan *service* disebut dengan *governance* (pemerintahan atau pemerintahan), sedangkan praktik terbaik disebut dengan *good governance* (kepemimpinan yang baik).

Agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua piha yaitu pemerintah dan masyarakat. Sistem *good governance* di dalam pelaksanaan pemerintahan dapat berorientasi antara lain; pertama, orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Kedua, pemerintahan yang berfungsi ideal yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya pencapaian tujuan nasional. Ketiga, pengawasan.

Di Indonesia semangat untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* menedepankan peristiwa setelah reformasi. Hal ini dapat ditandai dengan adanya perubahan mendasar antara lain sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berbasis utama pada prinsip desentralisasi, yaitu pertama perubahan wewenang dan fungsi MPR, kedua

⁷⁵ Moh. Mahfud MD, "Gudang Kehabisan Teori Ekonomi dalam Pemerintahan yang Bersih", (Yogyakarta, UII Press, 2000), hlm 7.

reformasi dalam sistem birokrasi militer (TNI), ketiga perubahan sistem pemilu.

2. Prinsip-prinsip *Good Governance*

Menurut Hanipah yang dikutip oleh Citrawati dan Imam Hanafi ada beberapa prinsip *good governance* yang menjadi tolak ukur suatu negara dikatakan maju antara lain;

- a. Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan politik atau negara
- b. Daya tanggap pemerintah terhadap setiap kepentingan masyarakat
- c. Transparansi dalam kerangka sistem arus informasi antar pemerintah dengan publik, antar publik, dan antar lembaga pemerintah
- d. Berkeadilan tanpa diskriminasi dan kerangka kesetaraan publik
- e. Efektivitas kerja dan efisiensi sumber dan anggaran
- f. Akuntabilitas publik, dalam kerangka pemeliharaan legitimasi pemerintah dimata publik
- g. Kesetaraan publik
- h. Plularisme publik
- i. Kebebasan publik⁷⁶

Sedangkan menurut Robert Hans indikator tentang karakteristik atau prinsip-prinsip *good governance* yaitu sebagai berikut;

⁷⁶ Citrawati Fitri Kartika DKK, “*Good Envirmental Governance*” , (Malang; Universitas Brawijaya Pers, 2012), hlm. 16.

- a. Melaksanakan hak asasi manusia
- b. Masyarakat saling berpartisipasi dalam pengambilan keputusan politik
- c. Melaksanakan hukum untuk melindungi kepentingan masyarakat
- d. Mengembangkan ekonomi pasar atau dasar bertanggungjawab kepada masyarakat
- e. Orientasi politik⁷⁷

Dari berbagai indikator menurut para tokoh, bahwa terdapat indikator utama yaitu sebagai berikut;

- a. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan suatu pertanggungjawaban dari pemerintah kepada masyarakat, menurut Sirajudin H Saleh dan rekannya, akuntabilitas sebenarnya sisi-sisi sikap dan watak kehidupan manusia yang meliputi akuntabilitas internal eksternal.

- b. Prinsip partisipasi masyarakat

Semua warga memiliki suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah mewakili kepentingan mereka.

- c. Prinsip partisipasi

Partisipasi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang, untuk bisa memperoleh informasi

⁷⁷ Putra Astomo, ‘‘Penerapan Prinsip-prinsip Pemerintahan Yang Baik dalam Penyelenggaraan Pemerintah’’, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 1, No. 64, Desember 2014, hlm. 415.

tentang penyelenggaraan pemerintah. Yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya dan hasil-hasil yang sudah tercapai.

Transparansi berarti adanya suatu kebebasan untuk pengawasan, sedangkan yang dimaksud informasi adalah informasi mengenai setiap aspek yang ada pada kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik.

3. Asas-asas *good governance*

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) pemahaman terhadap asas-asas sangat penting, asas-asas *good governance* dibagi menjadi dua golongan yaitu;

a. golongan satu terdapat dari proses dan prosedurnya, dalam membuat keputusan harus memperhatikan beberapa hal:

a) Pejabat yang membuat kebijakan tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi

b) Kebijakan atau keputusan yang dibuat tidak boleh merugikan atau mengurangi hak-hak kewarganegaraan

c) Konsideran dan diktyum atau penetapan keputusan harus sesuai dan didasarkan pada fakta yang dapat dipertanggungjawabkan

b. Golongan dua dilihat dari kebenaran fakta-fakta yaitu:

a) Asas larangan kesewenang-wenangan

b) Asas penyalahgunaan wewenang

c) Asas kepastian hukum

- d) Asas kepentingan umum
- e) Asas keterbukaan
- f) Asas proporsionalitas
- g) Asas profesionalitas
- h) Asasakuntabilitas⁷⁸



⁷⁸ Yusri Munaf, ‘Hukum Administrasi Negara’, (Riau; Murpoyan Tujuh, 2016), hlm. 64-65.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematik) untuk memahami suatu subyek atau obyek penelitian sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan keabsahannya.⁷⁹ Dalam metode penelitian ini, peneliti akan memaparkan beberapa aspek yang penting, di antaranya:

A. Jenis Penelitian

Penelitian adalah yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan pembuktian kebenaran atau ketidakbenaran suatu asumsi atau hipotesis di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, serta menarik kesimpulan ilmiah bagi keperluan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (pasal 1 ayat 4 UU Nomor 18 tahun 2002 tentang sistem nasional penelitian, pengembangan, dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi).⁸⁰

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah analisis data yang menggunakan pendekatan kualitatif. Data-data dalam penelitian tersebut tidak berupa angka-angka namun data verbal. Menurut Syaodih Sukmadinata definisi penelitian

⁷⁹ Yuniar Sukma Anggraini, "Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit Di Kabupaten Banyumas Perspektif Masalah (Studi Kasus 4 Kecamatan Kota Purwokerto)", Skripsi UIN Syaifuddin Zuhri Purwokerto, hlm. 56.

⁸⁰ Rianto Adi, "Aspek Hukum dalam Penelitian", (Jakarta; Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2015), hlm. 1.

adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.⁸¹

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field study*).⁸² Penelitian lapangan bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan dan posisi tempat penelitian saat ini, serta interaksi lingkungan atau unit sosial tertentu yang bersifat apa adanya. Subyek penelitian ini yakni pemerintah Kabupaten Banyumas dan Dinas Komunikasi dan Informatika pemerintah Kabupaten Banyumas. Sedangkan obyek penelitian ini adalah efektivitas penggunaan *E-Government* di Kabupaten Banyumas.

B. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Peneliti akan melakukan penelitian langsung dari subyek penelitian yang bertempat di kantor Setda pemerintah daerah Banyumas Jl. Kabupaten No 1, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah dan kantor Dinas komunikasi dan informasi pemerintah daerah Banyumas Jl. Kolonel Sugiyanto No. 17, Purwokerto, kab. Banyumas 53115.

⁸¹ Rianto Adi, ‘*Aspek Hukum dalam Penelitian*’, (Jakarta; Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2015), hlm. 5.

⁸²Rooby Pangestu Hari Mulyo, ‘Efektivitas Kinerja Penghubung Komisi Yudisial Jawa Tengah Sebelum dan Pada Saat Pandemi Covid-19 Perspektif Teori AL-HISBAH’, *Skripsi*, (Purwokerto: Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto 2021), hlm. 59.

C. Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Kabupaten Banyumas tepatnya pada Pemerintah Daerah Banyumas yaitu di Setda bagian organisasi Pemda Banyumas dan Dinas komunikasi dan informasi pemda Banyumas. Mulai bulan Maret s/d dengan bulan Mei 2022.

D. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah efektivitas penggunaan *E-Government* di Kabupaten Banyumas Jawa Tengah serta hambatan dan kendala yang dialami dalam penggunaan *E-Government* di kabupaten Banyumas.

E. Sumber Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, yaitu mengkaji dan menelaah berbagai literatur yang mempunyai relevansi dengan pokok pembahasan penelitian. Sumber data yang di gunakan yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data berasal dari sumber utama atau pertama. Sumber utama dari penelitian ini adalah *E-Government* di Kabupaten Banyumas. Selanjutnya, data yang akan diperoleh yaitu melalui wawancara. Wawancara yang diperoleh langsung dari subjek penelitian yaitu Setda bagian pelayanan publik dan tata laksana pemerintah kabupaten Banyumas dan Dinas Komunikasi dan Informasi pemda Kabupaten

Banyumas, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan.⁸³

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti sebagai pendukung data primer yang diperoleh melalui Undang-undang, buku-buku, jurnal, artikel, ensiklopedia dan lain sebagainya serta bukti dokumen pada saat penelitian.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Metode penelitian kepustakaan

Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi dan hasil penelitian (data-data yang didapatkan dari narasumber penelitian).

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Metode ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban yang diberikan benar dan dapat dipercaya. Wawancara dilakukan secara langsung dan tatap muka dengan subyek penelitian untuk memperoleh keterangan yang di inginkan.⁸⁴

⁸³ <http://etheses.uin-malang.ac.aid> di akses pada 16, Desember 2021 pukul 09.12 WIB

⁸⁴ Iryana Rizky Kawasti, Teknik Pengumpulan Data Kualitatif, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sorong, *Artikel*, hlm. 4

Wawancara sebagai metode pengumpulan data melalui percakapan tertentu, percakapan tersebut dilakukan oleh dua belah pihak yaitu dengan cara pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber memberikan jawaban atas fakta yang ada dan atas jawaban dari pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan Bapak Qodir Muhadjir sebagai Sub, Koord. Pelayanan Publik dan Tata Laksana Setda pemerintah daerah Banyumas dan Bapak Hendriarto Wigunwan sebagai Sub, Koord. Pengembangan Ekosistem dan Kota Cerdas Dinas komunikasi dan informasi pemerintah kabupaten Banyumas.

Penggunaan wawancara tidak struktur dengan kata yang bersifat terbuka, seperti “Bagaimana”, “Apakah” dan “Mengapa” (pertanyaan juga diajukan dalam bahasa daerah jika diyakini bahwa narasumber lebih terbuka).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Dokumen yang digunakan adalah dokumentasi foto pada saat penelitian dan hasil wawancara pada saat penelitian.

4. Instrument Penelitian

Instrument penelitian adalah alat-alat yang di perlukan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data pada saat penelitian berlangsung.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang dipakai peneliti adalah metode yuridis empiris, metode yuridis empiris yaitu penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁸⁵ Penelitian yang mencakup identifikasi hukum (tertulis atau tidak tertulis) dan penelitian terhadap efektivitas hukum yang sedang diterapkan.

Dalam penelitian ini menganalisis data menggunakan yuridis empiris berarti, mengidentifikasi peraturan yang sedang berlaku dan melakukan penelitian terhadap efektivitas hukum yang sedang diterapkan, yaitu Perda No. 4 Tahun 2012 tentang rencana induk pengembangan *E-Government* dan Inpres No 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *E-Government*.

⁸⁵ Abdulkadir Muhammad, "Hukum dan Penelitian Hukum", (Citra Aditya, Bandung; 2004), hlm. 134.

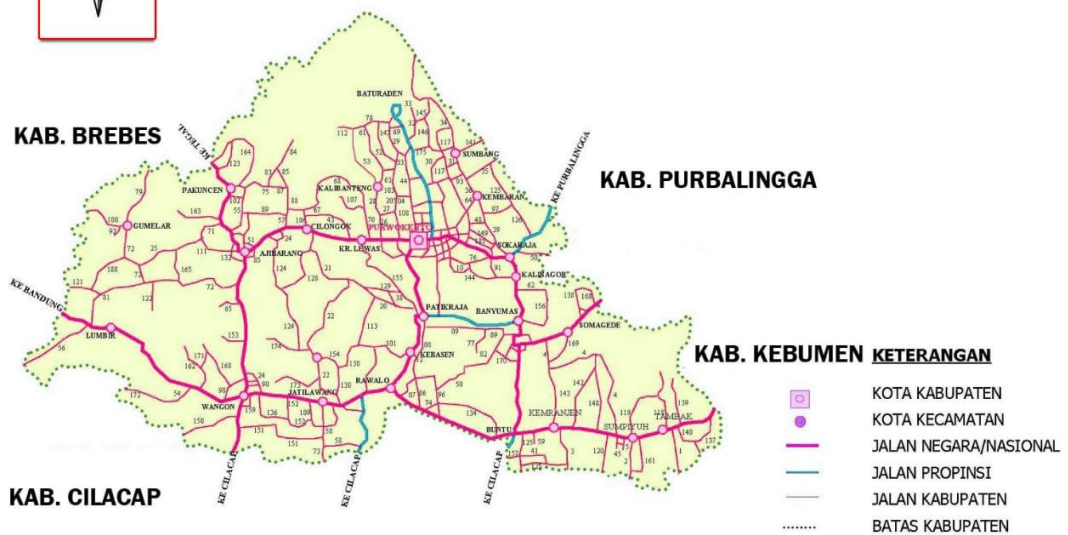
BAB IV

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN BANYUMAS

A. Gambaran Umum Kabupaten Banyumas



PETA KABUPATEN BANYUMAS



Letak geografis kabupaten Banyumas, terletak disebelah barat daya dan bagian dari provinsi Jawa Tengah, Banyumas terletak diantara garis bujur timur $108^{\circ} 39, 17,$, sampai $109^{\circ} 27, 15,$, dan di antara garis lintang selatan $7^{\circ} 15.05,$ sampai $7^{\circ} 37,10$, yang berarti berada dibelahan selatan garis khatulistiwa.

Luas wilayah kabupaten Banyumas sekitar $1.327,60 \text{ km}^2$ atau setara dengan $132.759,56 \text{ ha}$, dengan keadaan wilayah antara daratan dan pegunungan dengan struktur pegunungan terdiri dari sebagian sungai serayu, untuk tanah pertanian lembah, Sebagian dataran tinggi untuk pemukiman dan pekarangan, dan sebagian

pegunungan untuk perkebunan dan hutan tropis terletak di lereng gunung slamet sebelah selatan.⁸⁶

Kabupaten Banyumas merupakan dataran rendah dengan ketinggian rata-rata + 108 m di atas permukaan laut, terletak antara $7^{\circ}15'05''$ - $7^{\circ}37'10''$ lintang selatan dan antara $108^{\circ}39'17''$ - $109^{\circ}27'15''$ Bujur Timur. Luas wilayah kabupaten Banyumas berupa daratan seluas 1.327,59 km². Kabupaten Banyumas terdiri dari 27 kecamatan. Sebagai daerah beriklim tropis, Banyumas hanya mengenal dua musim yaitu musim kemarau dan musim penghujan.⁸⁷

Wilayah kabupaten Banyumas terletak di sebelah barat daya dan bagian Provinsi Jawa Tengah. Terletak diantara garis bujur timur $108^{\circ}39'17''$ sampai $109^{\circ}27'15''$ dan diantara garis lintang $7^{\circ}15'05''$ sampai $7^{\circ}37'10''$ yang berarti berada dibelahan selatan garis khatulistiwa.

Batas-batas kabupaten Banyumas adalah:

Sebelah utara: Gunung Slamet, Kabupaten Tegal dan Kabupaten Pemalang.

Sebelah selatan: kabupaten Cilacap

Sebelah barat: kabupaten Cilacap dan kabupaten Brebes

Sebelah timur: kabupaten Purbalingga, kabupaten Kubumen dan kabupaten Banjarnegara

Bumi dan kekayaan kabupaten Banyumas masih tergolong potensial karena terdapat pegunungan slamet dengan ketinggian puncak dari permukaan air laut sekitar 3.400M dan masih aktif. Kabupaten Banyumas memiliki iklim tropis basah

⁸⁶ Pengadilan Agama Purwokerto, <https://www.pa-purwokerto.go.id>, diakses pada 20, Mei 2022, pukul 09.29 WIB.

⁸⁷ <http://mapgeo.id>, diakses pada 20, Mei 2022, pukul 11.47 WIB.

karena terletak di belahan selatan khatulistiwa. Demikian karena terletak diantara lereng pegunungan jauh dari permukaan pantai atau lautan maka pengaruh angin laut tidak begitu tampak, namun dengan adanya dataran rendah yang seimbang dengan pantai selatan angin hampir Nampak bersimpangan antara pegunungan dengan lembah dengan tekanan rata-rata antara 1.001 mbs, dengan suhu udara berkisar antara $21,4^{\circ}$ - $30,9^{\circ}$ c.⁸⁸

Kabupaten Banyumas merupakan salah satu kabupaten yang terletak di provinsi Jawa Tengah. Letaknya ada dibagian barat daya provinsi Jawa tngah serta berbatasan langsung dengan provinsi Jawa Barat, dengan ibu kotanya adalah Purwokerto. Kabupaten Banyumas berdasarkan Undang-undang yang didirikan pada tanggal 8, Agustus 1950.⁸⁹

Kabupaten Banyumas berdiri pada tahun 1582, pada tanggal 6 April 15822 atau bertepatan pada tanggal pada tanggal 12 Robi'ul awwal 990 Hijriah. Kemudian ditetapkan dengan peraturan daerah kabupaten daerah tingkat II Banyumas No 2 tahun 1990.

Kabupaten Banyumas berdiri pada tahun 1582, pada tanggal 6 April 1582 atau bertepatan pada tanggal 12 Robi'ul awal 990 Hijriah. Kemudian ditetapkan dengan peraturan daerah (perda) kabupaten daerah tingkat II Banyumas Nomor 2 tahun 1990.

⁸⁸ Portal Resmi Kabupaten Banyumas, <https://www.banyumaskab.go.id>, diakses pada 20, Mei 2022, pukul 12.20 WIB.

⁸⁹ Perumahan dan Kawasan Permukiman, ‘‘Profil Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Banyumas’’ *Artikel*, 15, Juni 2020, <https://perkim.id/pofil-pkp>, diakses pada 20, Mei 2022, pukul 14.50.

Raden Joko Kahiman adalah seorang yang mendirikan pertama kalinya kabupaten Banyumas, yang kemudian menjadi bupati pertama dikenal dengan julukan atau gelar Adipati Merapat (Adipati Mrapat).

Riwayat singkat diawali dari zaman pemerintahan kesultanan pajang, di bawah pimpinan raja Sultan Hadi Wijaya. Kisah pada saat itu terjadi suatu peristiwa yang menyebabkan kematian Adipati Wirasaba ke-6 (warga utama ke-1) dikarenakan kesalah pahaman dari kanjeng Sultan pada waktu itu. Sehingga terjadi musibah pembunuhan di Desa Bener, kecamatan Lowano, kabupaten Purworejo, sewaktu Adipati Wirasaba dalam perjalanan pulang dari pisowanan ke Pajang.

Dengan berlakunya Undang-undang Nomor 13 tahun 1950 tentang peraturan pemerintah kabupaten dalam lingkungan provinsi Jawa Tengah, termaksud dalam Undang-undang Nomor 22 tahun 1948 tentang pemerintahan daerah. Daerah-daerah yang termasuk wilayah provinsi Jawa Tengah ada 28 daerah kabupaten, antara lain kabupaten Banyumas termasuk nomor urut ke-14. Yang ditetapkan di Yogyakarta pada tanggal 18, Agustus 1950, ditandatangani oleh Preside Republik Indonesia dan diundangkan pada tanggal 8, Agustus 1950 oleh Mentri Kehakiman A.G.Pringgodigdo.⁹⁰

Untuk mengoptimalkan dan memajukan peradaban suatu wilayah maka sudah menjadi kewajiban pejabat pemerinthan untuk menentukan visi dan misinya, berikut visi dan misi kabupaten Banyumas.⁹¹

Visi:

⁹⁰ Portal Pemerintah Kabupaten Banyumas, Sejarah Kabupaten Banyumas, <https://www.banyumaskab.go.id>, diakses pada 20, Mei 2022, pukul 14:38 WIB.

⁹¹ Portal Kabupaten Banyumas, Visi dan Misi, <https://www.banyumaskab.go.id>, diakses pada 20, Mei 2022, pukul 15:12 WIB.

‘Menjadikan Banyumas Yang Maju, Adil-Makmur, dan Mandiri’

Misi:

- a. Mewujudkan Banyumas sebagai barometer pelayanan publik dengan membangun sistem integritas birokrasi yang professional, bersih, partisipatif, inovatif dan bermartbat
- b. Meningkatkan kualitas hidup warga melalui pemenuhan kebutuhan dan layanan dasar Pendidikan dan Kesehatan
- c. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan daya saing daerah berkualitas, berkeadilan an berkelanjutan
- d. Mewujudkan Banyumas sebagai kabupaten pelopor kedaulatan pangan
- e. Menciptakan iklim investasi yang berorientasi perluasan kesempatan kerja yang berbasis potensi lokal dan ramah lingkungan
- f. Meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur dasar yang merata dan memadai sebagai daya ungkit pembangunan
- g. Mewujudkan kemandirian ekonomi dengan menggerakkan industri kerakyatan, pariwisata dan industri kreatif berbasis sumber daya lokal
- h. Mewujudkan tatanana masyarakat yang berbudaya serta berkepribadian dengan menjunjung tinggi nilai nasionalisme dan religious.

B. Penggunaan *E-Government* Di Kabupaten Banyumas

1. Perkembangan *E-Government* di Kabupaten Banyumas

Impres No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*, mengamanatkan setiap gubernur dan bupati atau walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai

tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksakannya pengembangan *E-Government* secara nasional. Karena demikian, perlu adanya kesepakatan bersama antar institusi pemerintah (*Government to government*) ataupun antara institusi pemerintah dengan masyarakat (*Government to citizen*) untuk membangun kerangka *E-Government*.

Revolusi pada era digital memang seharusnya dimanfaatkan secara strategis untuk memperoleh keuntungan dari era digital. Kekuatan era digital sangat memungkinkan untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas publik. Dengan demikian potensi yang sangat besar reformasi birokrasi dipertemukan dengan revolusi digitalisasi, pemanfaatan dunia cyber dimanfaatkan dalam sektor pemerintahan untuk hal-hal yang positif.

Kabupaten Banyumas menjadi salah satu daerah yang mencoba melaksanakan reformasi birokrasi dengan menerapkan pemanfaatan *E-Government* di lingkungan pemerintahannya. Pada tahun 2012 pemerintah kabupaten Banyumas mengesahkan Perda Nomor 4 tahun 2012 tentang rencana induk pengembangan *E-Government*.⁹² Penerapan *E-Government* ini salah satu bentuk usaha pemerintah kabupaten Banyumas dalam rangka mendukung transparansi tata kelola pemerintahan di kabupaten Banyumas. Seluruh pemerintah daerah yang ada di Indonesia ditargetkan menerapkan

E-Government pada tahun 2017, pada akhir tahun 2017 penerapan *E-Government* yang ada di Indonesia dikatakan masih dalam tahap persiapan.

⁹² Titis Perdani, ‘‘Analisis Kesiapan Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam Pelaksanaan Perda Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government* di Kabupaten Banyumas’’, *Artikel Mahaswi Ilmu Pemerintah FISIP UNDIP* 2011, hlm. 1-2.

Hal yang seringkali dilupakan dalam menerapkan *E-Government* yaitu pada tahap perencanaan, masih banyak keliruan dalam tahap penerapan sistem informasi yang baik, untuk instansi ataupun pemerintahan terjadi karena adanya perencanaan yang matang.

Lemahnya perencanaan dalam penerapan *E-Government* terjadi di kabupaten Banyumas, pembangunan dan penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik di lingkungan pemerintah kabupaten Banyumas waktu itu (2018) sudah terlayani dengan berbagai aplikasi yang tersedia. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan dalam penerapan *E-Government* khususnya terkait dengan integrasi sistem informasi.

Hasil analisis internal sistem informasi di kabupaten Banyumas diketahui terdapat kekuatan adanya ODP yang menangani teknologi informasi yakni Dinkominfo. Selain itu, terdapat komitmen dari seluruh ODP untuk mulai mengintegrasikan sistem informasi yang juga merupakan kekuatan yang dimiliki pemerintah Banyumas.

Berdasarkan analisis *critical success factor* (CSF) dan perumusan strategi menggunakan kuadran McFarlan, dimana indikator yang digunakan adalah tingkat urgensi proyek dan kompleksitas proyek, maka prioritas kegiatan pengembangan dan integrasi sistem informasi di kabupaten Banyumas dapat dipetakan pada jangka lima tahun kedepan (2018-2022).⁹³

⁹³ Yudha Sainika dan Condro Kartiko, "Perencanaan Strategis Pengembangan dan Integrasi *E-Government* di Kabupaten Banyumas", *Jurnal SimanteC*, Vol. 6, No. 3, Juni 2018, hlm. 98-14.

Strategi pengembangan *E-Government* kabupaten Banyumas yang dijabarkan ke dalam program lima tahun kedepan sebagai berikut:

- a. Tahap persiapan, tahap persiapan meliputi pembuatan situs informasi disetiap SKPD, penyiapan SDM dan penyiapan sarana akses. Ada tiga aktifitas yang dilakukan pada tahap ini, antara lain;
 - a) Pembuatan situs informasi di SKPD yang menjadi sub domain www.banyumas.go.id, standarisasi dan penataan email serta operasional situs SKPD
 - b) Penataan SDM yang kompeten dalam *E-Government* telah dimiliki oleh Pemkab Banyumas.
 - c) Pengembangan NOC, data center dan jaringan data antar SKPD yang meliputi penataan gedung, penyediaan petanahan listrik dan data, penyediaan satu daya cadangan , penyediaan peralatan pendukung, pengembangan server (web, email, aplikasi, data base, VPN dan proxy), pengembangan sistem *security* dan penyediaan sistem *backup data*
- b. Tahap pematangan, tahap pematangan meliputi pembuatan situs informasi publik interaktif, penyusunan standar operasional prosedur dan pembuatan interoperabilitas jaringan antar unit kerja.
- c. Tahap pemantapan, tahap pematangan meliputi pembuatan situs portal transaksi pelayanan publik dan pembuatan interoperabilitas dan data antar lembaga. Ada dua aktivitas yang dilakukan dalam tahapan ini, antara lain;

- a) Menyusun data base terpadu beserta situs pendukung yang menampung kepentingan internal maupun untuk kepentingan pelayanan untuk menjamin keterhubungan dengan Lembaga lain.
- b) Pembuatan situs portal transaksi pelayanan publik
- d. Tahap pelaksanaan, tahap pelaksanaan meliputi pembuatan aplikasi pelayanan antar pemerintah, antara pemerintah dengan kelompok bisnis, antara pemerintah dengan akademisi, dan antara pemerintah dengan masyarakat.

Dengan demikian 80% kegiatan yang ditargetkan didua tahun pelaksanaannya yaitu tahun 2013-2014 sudah dilaksanakan sesuai rencana. Adapun untuk perencanaan yang ditargetkan akan berjalan tiap tahunnya sudah barang tidak bisa maksimal dalam satu atau dua tahun berjalan, karena sifatnya yang terus berkembang dan mengalami pembaharuan.⁹⁴

Pemerintah kabupaten (Pemkab) Banyumas yang telah merintis pembuatan sistus internet sejak tahun 2002. Hal ini ditandai dengan tersedianya sistus web resmi pemkab Banyumas dengan alamat www.banyumaskab.go.id. Di samping itu juga pemkab Banyumas berupaya mengalokasikan anggaran untuk program komputerisasi dan pengembangan sistem jaringan sebagai Langkah digitalisasi administrasi pemerintah.⁹⁵

⁹⁴ Titis Perdani, ‘Analisis Kesiapan Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam Pelaksanaan Perda Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government* di Kabupaten Banyumas’, *Artikel Mahaswi Ilmu Pemerintah FISIP UNDIP* 2011, hlm. 6-7.

⁹⁵ Anto Hidayat DKK, ‘Implementasi *E-Government* Dalam Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Banyumas’, *Laporan Penelirtian, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas terbuka*, Januari 2012, hlm. 7.

Pada tahun 2009 pemkab Banyumas meluncurkan situs resmi web pemkab Banyumas dengan tampilan baru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dan data tentang kegiatan, kebijakan dan program-program pemkab Banyumas.⁹⁶ Pengembangan *E-Government* di kabupaten Banyumas sudah mulai dirintis dari 2002, namun belum didasari dengan adanya rencana induk atau *plan* mengenai bagaimana *E-Government* harus dibangun dan bagaimana penerapannya. Pada periode 2002 sampai periode 2008 penyelenggaraan hanya berdasarkan tugas, pokok, dan fungsi (tupoksi) dinas dan lembaga teknis yang terkait.

*Blue print*⁹⁷ pernah disusun pada tahun 2005, namun tidak implementatif. Sehingga penerapan *E-Government* tidak mempunyai arah yang pasti dikarenakan belum adanya road map atau penahapan yang jelas dan terarah. Seiring berjalannya waktu seiring terjadi perubahan struktur organisasi sehingga apa yang menjadi amanat *blue print* tersebut tidak dapat dilaksanakan.

Komitemen pimpinan pemkab Banyumas mulai tercermin dalam rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD) tahun 2008-2013 yang ditetapkan dalam Perda No. 24 tahun 2009. Dalam RPJMD ditegaskan bahwa pemkab Banyumas berupaya mewujudkan tata pemerintahan yang

⁹⁶ Anto Hidayat DKK, "Implementasi *E-Government* Dalam Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Banyumas", Laporan Penelitian, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas terbuka, Januari 2012, hlm. 25-26.

⁹⁷ *Blue print* atau cetak biru adalah kerangka kerja terperinci sebagai landasan pembuatan kebijakan yang meliputi penetapan tujuan dan sasaran, penyusunan strategi, pelaksanaan program dan fokus kegiatan serta Langkah-langkah atau implementasi yang harus dilaksanakan oleh setiap unit di lingkungan kerja.

baik dan benar (*good governance*), didukung aparatur yang bersih dan berwibawa, pelayanan prima, suasana kondusif dan demokratis, serta penegakan supermasi hukum. Urusan komunikasi dan informatika yang membidangi *E-Government* menjadi bagian penting untuk misi tersebut.

Arah kebijakan terkait urusan komunikasi dan informatika dalam RPJMD tahun 2008-2013 adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan sarana prasarana jaringan dan sumber informasi daerah
- b. Penyediaan media untuk promosi dan komunikasi
- c. Peningkatan penyediaan dan penguasaan teknologi di bidang computer dan jaringan
- d. Peningkatan serta pemberdayaan yang membidangi komunikasi dan informasi

Pada tahun 2009 dan 2010 Pemkab Banyumas melakukan evaluasi yang kemudian tahap demi tahap mulai membangun *E-Government* di kabupaten Banyumas, hal ini diawali dengan diluncurkannya kampanye Banyumas *ICT- Based Government* pada tanggal 5, Agustus 2010. Perencanaan ini menandakan bahwa pemanfaatan ICT melalui *E-Government* menjadi prioritas pembangunan daerah di kabupaten Banyumas.

Tujuan dari program *ICT- Based Government* ini adalah untuk menjadikan kabupaten Banyumas sebagai kabupaten yang melaksanakan kegiatan pemerintahan yang lebih terintegritas sehingga dapat memberikan pelayanan secara cepat, responsif, akuntabel, efektif, transparan dan efisien.

Tujuannya adalah untuk membangun infrastruktur *E-Government* dalam rangka menunjang program ini. Dengan adanya peningkatan infrastruktur yang ada diharapkan nantinya akan mempercepat semua proses pelayanan kepada masyarakat di kabupaten Banyumas serta kebebasan dalam mengakses informasi masyarakat.⁹⁸

“Perkembangan E-government sampai sekarang di kabupaten Banyumas dalam hal infrastruktur, kita pertama sudah membangun data senter kemudian ada yang namanya smart room di ruangan Bupati yang biasanya dipakai untuk zoom meeting, kemudian pemasangan viber optik di kota purwokerto, dan ada juga wifi gratis di alun-alun, dinkominfo juga memfasilitasi jaringan perangkat daerah dinkominfo yang menyewakan dan kemudian perkembangan yang sangat pesat saat ini ada tanta tangan elektronik kepala daerah kepala OPD kepala desa camat mempercepat layanan publik. Dari segi SDM kita terus bertambah, namanya ada jabatan fungsional pranata komputer dari yang 29 kemudian terus bertambah CPNS baru dan terus menguatkan SDM TIK nya. Dalam segi informasi untuk masyarakat sudah membuat banyak aplikasi yang gunanya untuk mempermudah layanan masyarakat, jadi masyarakat yang dulunya manual, ribet, tidak jelas prosedrunya sekarang dengan adanya sistem lebih tertata dan lebih teratur. Dari segi internalnya demi kepentingan administrasi hampir semua daerah sudah memiliki sistemnya. Jadi banyak yang sudah terintegrasikan dari perangkat daerah dengan daerah lain.”

2. Penggunaan *E-Government* di Kabupaten Banyumas

Pemerintah kabupaten Banyumas sebagai instansi pemerintahan mengawali pengembangan reformasi pelayanan publik dari pelayanan berbasis birokratis ke pelayanan publik berbasis elektronik (*E-Government*) dengan meluncurkan *website* pemerintah kabupaten Banyumas pada tahun

⁹⁸ Anto Hidayat DKK, “Implementasi *E-Government* Dalam Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Banyumas”, Laporan Penelitian, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas terbuka, Januari 2012, hlm. 30-31.

2007 dengan domain www.kabupatenbanyumas.go.id. Peluncuran tersebut dijadikan awal dari penggunaan *E-Government* di kabupaten Banyumas.⁹⁹

Dapat diketahui pula manfaat dari adanya pengembangan *E-Government*, pengembangan *E-Government* ini dapat menjadikan sejumlah hasil kerja pemerintah yang positif, yaitu seperti dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, mendorong pemberdayaan masyarakat dengan kebebasan akses publik dan pengelolaan pemerintah yang lebih efisien. Beberapa manfaat yang dirasakan dari pengembangan *E-Government* didasari bahwa *E-Government* melibatkan sistem komputerisasi yang sebelumnya melibatkan sistem yang berbasis pada kertas.¹⁰⁰

Sesuai dengan Inpres tahun 2003 *E-Government* di kabupaten Banyumas sudah mulai diterapkan namun waktu itu belum intens, semakin intens *E-Government* diterapkan di kabupaten Banyumas pada tahun 2017 sejak ditetapkannya dan aktifnya Dinas komunikasi dan informasi (Dinkominfo) pemda Banyumas. Sebelum tahun 2017 belum dinkominfo belum aktif namun dibangun namun dengan nama Dinas hubungan komunikasi dan informasi (Dinhubkominfo) yang Sebagian kecil dari dinas perhubungan.¹⁰¹

⁹⁹ Adi Wahyu Wicaksono, “Pengembangan *Electronic Government* Pada Pemerintah Kabupaten Banyumas”, skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jendral Soedirman, 2014, hlm. 4.

¹⁰⁰ Amy Y.S Rahayu DKK, “Pelayanan Publik dan *E-Government* Sebuah Teori dan Konsep”, PT Raja Gavindo Persada; Depok, Oktober 2020, hlm. 247.

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Hendriarto Wigunawan sebagai Sub Koordinator Pengembangan Ekosistem Kota Cerdas Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas, Pada tanggal 13, Mei 2022.

Dinas perhubungan, komunikasi dan informatika (Dinhubkominfo) merupakan *task force*¹⁰² *E-Government* di kabupaten Banyumas. Sesuai Perda No. 26 Tahun 2009 tentang organisasi dan kerja dinas daerah kabupaten Banyumas. Dinhubkominfo berdasarkan Perda No. 26 tahun 2009 mempunyai tugas melaksanakan teknis operasional urusan pemerintahan daerah bidang perhubungan dan bidang komunikasi dan informatika berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Maka dari itu dapat terlihat bahwa bidang komunikasi dan informatika (Dinkominfo) yang menangani pembangunan *E-Government* di kabupaten Banyumas. Kepala bidang dinkominfo mengoordinasikan pelaksanaan perumusan kebijakan teknis dan penyelenggaraan, pengelolaan, pelaksanaan kegiatan pengawasan, pengendalian dan penertiban kegiatan di bidang pos, telekomunikasi, telematika, sarana komunikasi dan diseminasi informasi melalui rapat, pemberian petunjuk, pengarahan dan konsultasi guna mewujudkan tata komunikasi dan informasi yang berkualitas.

Keberhasilan pengembangan *E-Government* sangat ditentukan juga oleh kapasitas sumber daya manusia karena pada intinya *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi ini tentunya membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam teknologi informasi untuk menunjang pelaksanaan *E-Government*. Semakin

¹⁰² Satuan tugas dalam sebuah unit atau formasi yang dibentuk untuk tugas tertentu.

tinggi tingkat kompetensi dan keahlian SDM pemerintah, semakin siap dalam menerapkan konsep *E-Government*.

Di dalam pelatihan dan peningkatan SDM, perlu mengubah pandangan tentang teknologi informasi dan komunikasi bukan sekedar alat untuk mengelola informasi, melainkan ia memiliki aspek budaya. Teknologi bukan hanya menuntut penguasaan atas perangkat kerasnya, melainkan mengubah diri kita berinteraksi dengan masyarakat melalui teknologi informasi dan komunikasi.

Pengembangan sistem dan SDM atau *leading sector* IT informasi itu keseluruhan dikerjakan oleh Dinkominfo pemkab Banyumas. Setiap SKPD yang ada di kabupaten Banyumas membutuhkan sistem informasi selalu melakukan rapat dengan Dinkominfo, ini salah satu Kerjasama seluruh SKPD dengan Dinkominfo untuk mengembangkan *E-Government* di kabupaten Banyumas. Dinkominfo memiliki tenaga kerja seperti programmer, sistem support, analisis dan lain-lain dan hamper ada semua tenaga kerja di Dinkominfo termasuk ahli jaringan internet, jadi seluruh pemerintahan yang ada di kabupaten Banyumas atau unit menerima jaringan dari Dinkominfo.¹⁰³ Untuk saat ini frakem di dinkominfo ada 29 ditambah yang baru ada 19 itu yang PNS, dan keseluruhan SDM yang ada di dinkominfo itu ada 124.

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Hendriarto Wigunawan sebagai Sub Koordinator Pengembangan Ekosistem Kota Cerdas Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas, Pada tanggal 13, Mei 2022

E-Government diimplementasikan melalui 3 konsep skenario, yaitu *government to government (G2G)*, *government to business (G2B)*, dan *government to citizen (G2C)*. untuk mendapatkan tujuan sesuai dengan yang diharapkan maka keterlibatan unit bisnis diperlukan dalam pengembangan *E-Government*. Kabupaten Banyumas bekerjasama dengan pihak ketiga benwithnya (internet) sebesar 1,2 GBPS jadi disewa dari pihak ketiga baru disebar leawat jaringan dinkominfo (viber optik), Tbk untuk menangani koneksi jaringan internet¹⁰⁴ dan seluruh satuan kerja pemerintah daerah (SKPD) kabupaten Banyumas sudah 100% terjangkau jaringan signal, sedangkan 85% kabupaten Banyumas sudah terjangkau signal serta 15% daerah yang belum terjangkau signal.¹⁰⁵

“Infrastruktur kita ada seperti jaringan internet, kita sudah memiliki jaringan viber optik sendiri. Itu menghubungkan antr dinas badan kantor instansi-instansi pemerintah di kabupaten Banyumas, dari kantor kemudian kecamatan yang ada di lingkungan purwokerto diluar purwokerto belum itu sudah terhubung jaringan viber optik. Sehingga sistem informasi yang ada didinkominfo kalau mau diakses oleh OPD seakan-akan jaringan lokal. Kami juga menyewa bibit untuk opd-opd totalnya 1,2 GBPS, kemudian ada data senter yang isinya server-server seluruh aplikasi di Bnyumas jumlah servernya ada 50 server untuk pertengahan tahun 2022 kemungkinan besar akan semakin bertambah.”¹⁰⁶

Hampir semua dinas dan lembaga teknis daerah (Lemtekda) di kabupaten Banyumas telah memiliki aplikasi yang membantu kinerja di

¹⁰⁴ Anto Hidayat DKK, “Implementasi *E-Government* Dalam Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Banyumas”, Laporan Penelitian, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas terbuka, Januari 2012, hlm. 32-38.

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak Hendriarto Wigunawan sebagai Sub Koordinasi Pengembangan Ekosistem Kota Cerdas Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kabupaten Banyumas, pada tanggal 13, Mei 2022.

¹⁰⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Hendriarto Wigunawan sebagai Sub Koordinasi Pengembangan Ekosistem Kota Cerdas Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kabupaten Banyumas, pada tanggal 30, Mei 2022.

unit-unit kerja masing-masing. Karena sistem aplikasi *E-Government* jumlah dan jenisnya cukup beragam, di sisi lain karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan pembangunan *E-Government*, oleh karena itu diperlukan adanya pengelompokan aplikasi berdasarkan fungsi dan layanan aplikasi tersebut, apakah langsung memberikan pelayanan kepada penggunaanya (*front office*) atau aplikasi yang bersifat khusus atau aplikasi dasar (*back office*). Secara keseluruhan aplikasi dalam pelayanan publik itu sekarang ada 150, yang dikelola oleh bagian organisasi pelayanan publik 101 sebelum dihidien itu ada 116 karena ada beberapa yang tidak aktif lalu dihidien.

Kategori aplikasi diatas tidak bersifat kaku, tetapi lebih kepada upaya untuk memudahkan pemerintah daerah dalam mengidentifikasi memilah melih aplikasi yang ada, apakah dapat berfungsi di infrastruktur yang saat ini sudah ada atau perlu melakukan perbaikan (*upgrading*) atau bahkan pengadaan infrastruktur baru.¹⁰⁷

C. Efektivitas *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara

¹⁰⁷ Anto Hidayat DKK, “Implementasi *E-Government* Dalam Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Banyumas”, Laporan Penelitian, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas terbuka, Januari 2012, hlm. 40-42.

pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di kabupaten Banyumas adalah mall pelayanan publik, mal pelayanan publik adalah suatu kegiatan penyelenggara pelayanan publik atas jasa, barang atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat pemerintah daerah yang menunjukkan pelayanan satu dengan yang lainnya terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu.

Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 9 menegaskan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Teknis operasional pelayanan merupakan kegiatan langsung dengan pelaksanaan pelayanan, antara lain penyediaan sumber daya pelayanan, seperti teknologi, peralatan dan sumber daya lainnya, dan ada operasional prosedur (SOP). Contohnya seperti tugas penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh unit penyelenggara (pemerintah) membutuhkan SOP seperti pelayanan pada KTP, SIM, paspor, sertifikat tanah, pelayanan perizinan dan pelayanan lainnya.¹⁰⁸

Sistem pelayanan terpadu merupakan sistem yang digunakan oleh Pemkab Banyumas dalam pelayanan publik. Sistem pelayanan terpadu adalah satu kesatuan pengelolaan dalam pemberian pelayanan yang

¹⁰⁸ Badu Ahmad, '*Pelayanan Publik Teori dan Praktek*', Manggu Makmur Tanjung Lestari; Bandung, 2018, hlm. 152.

dilaksanakan dalam satu tempat dan dikontrol oleh sistem pengendalian manajemen guna mempermudah, mempercepat dan mengurangi biaya.¹⁰⁹

Perubahan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah juga tak lepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Perubahan tersebut juga didasari oleh pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan dari yang sifatnya sentralistis ke desentralisasi dalam upaya meningkatkan efisiensi, mutu dan efektivitas pelayanan. Selain itu, adanya keharusan setiap instansi pemerintah untuk Menyusun rencana strategi masing-masing, dan juga merupakan salah satu upaya untuk mendorong terwujudnya akuntabilitas pelayanan dan terjadinya revitalisasi fungsi pelayanan aparatur pemerintah.¹¹⁰

Adanya mall pelayanan publik di kabupaten Banyumas bertujuan untuk menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu, guna sistem pelayanan terpadu antara lain;

- a. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan
- b. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia dan

¹⁰⁹ Peraturan Bupati Banyumas Tentang Mall Pelayanan Publik No. 43 Tahun 2018 Bab I Pasal 1.

¹¹⁰ Badu Ahmad, '*Pelayanan Publik Teori dan Praktek*', Manggu Makmur Tanjung Lestari; 2018, hlm. 8-9.

- c. Meningkatkan pelayanan yang mudah, murah, aman, berkualitas dan cepat dalam rangka penempatan dan perlindungan tenaga kerja luar negeri ¹¹¹

Layanan hak kekayaan intelektual juga dihadirkan saat ini oleh pemda Banyumas, fasilitas anyar (baru) ini diresmikan langsung oleh Bupati Kabupaten Banyumas bapak Ir. Achamd Husein. Kepala kantor wilayah kementrian hukum dan ham Jawa Tengah Bapak Priyadi menyatakan bahwa layanan hak kekayaan intelektual ini merupakan yang pertama dan satu-satunya di Indoensia, yang berada di mall pelayanan publik (MPP).

Peningkatan layanan MPP kabupaten Banyumas merupakan bagian dari upaya Kementrian Hukum dan HAM untuk melakukan sinergi serta kolaborasi bersama pemerintah daerah. Menurut kepala kantor wilayah kementrian hukum dan HAM Jawa Tengah hal itu dilakukan sebagai upaya penunjukan bahwa pemerintah hadir di dalam melakukan pelayana prima kepada masyarakat Banyumas. Masyarakat Banyumas juga akan mendapatkan berbagai kelebihan karena layanan yang diberikan di MPP kabupaten Banyumas lebih cepat, lebih nyaman, lebih murah dan lebih aman. ¹¹²

Kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang sangat strategis untuk dapat menilai keberhasilan suatu otonomi daerah yang dapat

¹¹¹ Peraturan Bupati Banyumas Nomor 43 Tahun 2018 Tentang Mall Pelayanan Publik Bab II Pasal 2.

¹¹² Kantor Wilayah Jawa Tengah Kementrian Hukum dan HAM Republik Indonesia, 9, Oktober 2020, <https://jateng.kemenkumham.go.id>, diakses pada tanggal 24, Mei 2022, Pukul 13.32.

memberikan yang besar kepada kabupaten untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik menjadi peluang besar untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dinamika lokal.

Pemerintah kabupaten memiliki kewenangan untuk merumuskan kebijakan dan program yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat daerah. Oleh karena itu, salah satu indikator penting dari keberhasilan otonomi daerah adalah impikasinya terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Otonomi daerah memberikan peluang pula untuk mempercepat terwujudnya pemerintahan yang baik. Pemerintah kabupaten memiliki kewenangan besar untuk mendorong proses kebijakan menjadi lebih partisipatif, responsif, dan akuntabel.¹¹³

Tanggal 5, Februari 2020 Wakil Bupati kabupaten Banyumas Drs. H. Sadewo Tri Lastiono meresmikan aplikasi sistem inovasi andalan pelayanan publik (SIAPPMAS) di pendopo Si Panji Banyumas. Wakil Bupati mengapresiasi adanya aplikasi SIPPAS yang nantinya bisa menjadi media bagi para inovator untuk berkarya khususnya di bagian pelayanan dan informasi publik.

SIAPPMAS merupakan hasil Garapan pemda Banyumas bersama dengan Dinkominfo pemda Banyumas. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan mempermudah proses kompetisi inovasi pelayanan publik (KIPP) tingkat

¹¹³ Badu Ahmad, '*Pelayanan Publik Teori dan Praktek*', Manggu Makmur Tanjung Lestari; Bandung, 2018, hlm. 27-28.

nasional yang rencananya akan diselenggarakan pada bulan Maret 2020. Aplikasi ini juga siap untuk mengikuti ajang penghargaan inovasi *United Nations Public Service Awards 2021* (UNPSA) di Amerika sekat.

Sebelum aplikasi SIAPPMAS Bernama Jaringan Inovasi Pelayanan Publik (JIPP) yang merupakan hasil replikasi dari JIPP milik pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Banyumas merupakan kabupaten pertama di Indonesia yang mereplikasi JIPP, SIAPPMAS waktu itu masih sedang dalam tahap integrasi dengan JIPP Jawa Tengah. Kepala Biro Organisasi Sekertaris Provinsi mengapresiasi dengan banyaknya kemajuan-kemajuan di bidang informasi dan teknologi yang ada di kabupaten Banyumas, beliau juga menyampaikan bahwa banyaknya kemajuan digitalisasi dan informasi nisa mempercepat pengembangan Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan UU No. 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah yang harus mampu mengelola kekayaan daerah masing-masing secara transparan dan akuntable untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh rakyatnya. Oleh karena itu pelayanan publik memegang peranan penting guna mewujudkan salah satu tujuan negara yaitu mensejahterakan dan membahagiakan masyarakat.

Kinerja SKPD agar lebih baik harus didukung dengan sistem tata kelola manajemen yang baik dan teknologi informasi yang memadai. Tata Kelola yang baik yang biasa disebut dengan istilah *good governance* dapat membantu pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. *Governance* dapat memungkinkan warga negara berkomunikasi antar masyarakat atau

dengan pemerintah, dan dapat berpartisipasi dalam proses pembuatan keputusan, mengekspresikan kebutuhan mereka tentang kesejahteraan dengan mengguakan *E-Government* sebagai sarana pelayanan publik dan mennyampaikan informasi.¹¹⁴

Kabupaten Banyumas saat ini berumur 451 tahun, usia ini dinilai cukup matang untuk mengukur tingkat kemajuan daerah, pelaksanaan pemerintahan, geliat pertumbuhan ekonomi maupun perkembangan dinamika sosial, politik dan kemasyarakatan hingga keterjagaa nilai-nilai budayanya. Pelaksanaan pemerintahan, setahun terakhir ini juga cukup memberi dampak besar bagi peningkatan kualitas kinerja pemerintah daerah, kelembagaan DPRS dan partisipasi aktif masyarakat maupun pemangku kepentingan stakeholder dalam menumbuhkan iklim yang kondusif bagi kehidupan sosial politik daerah.

Catatan paling menonjol adalah capaian kinerja pelayanan publik diberbagai bidang layanan. Penanganan sampah di Banyumas dan melanjutkan penyelesaian peningkatan insfrastruktut jalan kabupaten Banyumas untuk memperluas dan mempermudah dan akses mobilitas warga dan pertumbuhan ekonomi hingga pinggiran. Ditingkat Jawa Tengah tahun 2021, Banyumas masih yang terbaik atau menjadi pelopor untuk prestasi pelayanan publik dan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan (LAKIP) dan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah

¹¹⁴ Banyumas Daily, ‘‘Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Berbasis Teknologi’’, 5, Februari 2020, <https://banyumasdaily.com>, diakses pada 24, Mei 2022, pukul 14.12.

(SAKIP) kinerja ini dinilai kementerian pemberdayaan dan aparatur negara-reformasi birokrasi (PAN-RB).

Setahun ini kinerja pelayanan publik juga diberikan oleh kementerian PAN-RB untuk Banyumas terkait dengan penilaian SAKIP, Banyumas meraih predikat BB dan terbaik di Jawa Tengah (Jateng). Sedangkan reformasi birokrasi mendapatkan predikat B untuk penilaian keterbukaan, kemudahan dan aksesibilitas investasi juga terbaik se-Jateng. Sedangkan untuk pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), melalui MPP tahun 2021 terbaik kedua se-Indonesia setelah kabupaten Gresik. Kemudian penilaian *Public Safety Center* (PSC) tahun 2021, 119 menjadi salah satu inovasi di bidang pelayanan publik yang masuk dalam 45 top inovasi pada ajang kompetisi inovasi pelayanan publik (KIPP).

PSC 119 merupakan inovasi Dinas Kesehatan pemkab Banyumas berupa aplikasi sistem (Aplikasi Terpadu Rujukan), informasi Kesehatan, dan ambulans gawat darurat kabupaten Banyumas (SATRIA). Melalui aplikasi ini masyarakat bisa meminta tolong dalam konsisi emergensi untuk layanan gawat darurat.

Perubahan yang menonjol lain yaitu kinerja akuntabilitas dari aparatur pemerintah daerah yang dinilai KPK. Tahun 2021 pemkab Banyumas meraih naik ranking secara drastic. Pada penilaian MCP (Monitoring Centre For Prevention) masuk enam besar nasional dan empat di Jawa Tengah. Padahal tahun sebelumnya secara nasional Banyumas

ranking 56, ini tidak lepas dari peran kepemimpinan dan kinerja kepala OPD dan ASN pendukungnya.¹¹⁵

Pelayanan publik memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan dan kepercayaan sangat kuat dengan penyelenggara layanan publik. Pemenuhan kebutuhan sesuai dengan rasa dan nilai subyektif masyarakat berkepentingan. Pelayanan publik bertujuan untuk, antara lain;

- a. Memberikan rasa puas kepada pengguna
- b. Mendorong kepercayaan masyarakat
- c. Meningkatkan loyalitas dan ketataan dalam pelayanan
- d. Menciptakan kesetiaan masyarakat sebagai pengguna¹¹⁶

Penilaian kepatuhan dikategorikan ke dalam tiga zonasi yaitu zonasi hijau dengan predikat kepatuhan kepatuhan tinggi, zonasi kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan zonasi merah dengan predikat kepatuhan rendah. Kabupaten Banyumas berhasil masuk didaftar zonasi hijau kepatuhan standar pelayanan publik di Indonesia dengan nilai kepatuhan 82,15. Sedangkan empat kabupaten lain berhasil masuk daftar zonasi hijau di Jawa Tengah yaitu kota Tegal, Kabupaten Cilacap, kabupaten Pemasang, dan kabupaten Sukoharjo.

¹¹⁵ Suara Banyumas, ‘‘Pelayanan Publik Maish Terbaik, Tuntaskan Penanganan Sampah’’, <https://suarabanyumas.com>, diakses pada 24, Mei 2022, pukul 15.00 WIB.

¹¹⁶ Badu Ahmad, ‘‘Pelayanan Publik Teori dan Praktek’’, Manggu Makmur Tanjung Lestari; Bandung, 2018, hlm. 129.

Kepala Ombudsman perwakilan Jateng Siti Farida mengatakan bahwa penilaian kepatuhan publik yang menjadi basis pemberian penghargaan ini merupakan satu-satunya mandate prioritas nasional dalam RPJMN tahun 2020-2024. Harus dilihat bahwa penilaian kepatuhan ini sebagai instrument strategis di dalam penilaian capaian kinerja pelayanan publik dalam pembangunan, dan penilaian ini dilakukan dengan tujuan untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah maladministrasi.

Dalam keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara (MENPAN) No 63 tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip dan standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Pelayanan publik merupakan harapan bagi setiap warga negara Indonesia. Untuk itu, pemerintah menetapkan MENPAN No 63 tahun 2004 dan ditegaskan kembali dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara.¹¹⁷

¹¹⁷ Badu Ahmad, '*Pelayanan Publik Teori dan Praktek*', Manggu Makmur Tanjung Lestari; Bandung, 2018, hlm. 131-132.

Menurut Sekda Banyumas Wahyu Budi Saptono, untuk bisa memenuhi standar-standar yang diwajibkan dalam pelayanan publik dan berbagai sarana-sarana pelayanan perlu adanya Kerjasama seluruh ASN Banyumas yang dipimpin Bupati dan wakil bupati dengan dikoordinasikan oleh sekda Banyumas. Dengan komitmen para ASN Banyumas yang terus berusaha memberikan pelayanan publik yang terbaik berbuah penghargaan, dan dengan adanya penghargaan ini menjadi motivasi ASN dan seluruh Pemkab Banyumas agar tetap amanah dan semangat untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik dan baik lagi.¹¹⁸

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan hal penting yang harus diberikan oleh unit pelayanan publik. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat unit pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dilakukan minimal satu tahun sekali. SKM merupakan bentuk kepatuhan unit pelayanan publik di lingkungan Pemkab Banyumas atas Peraturan menteri Kempen dan reformasi birokrasi RI No. 14 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit pelayanan publik.

Pemkab Banyumas terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara konsisten dengan melakukan perbaikan. Salah satunya dengan adanya suatu upaya yang harus dilakukan

¹¹⁸ Republika.co.id, Jateng Jatim, ‘‘Pelayanan Publik Pemkab Banyumas Raih Predikat Kepatuhan Tinggi’’, 13, Januari 2022, <https://repjogja.republika.co.id>, diakses pada 24, Mei 2022, pukul 15.27 WIB.

dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna publik.

Grafik gambar SKM tahun 2015-2021

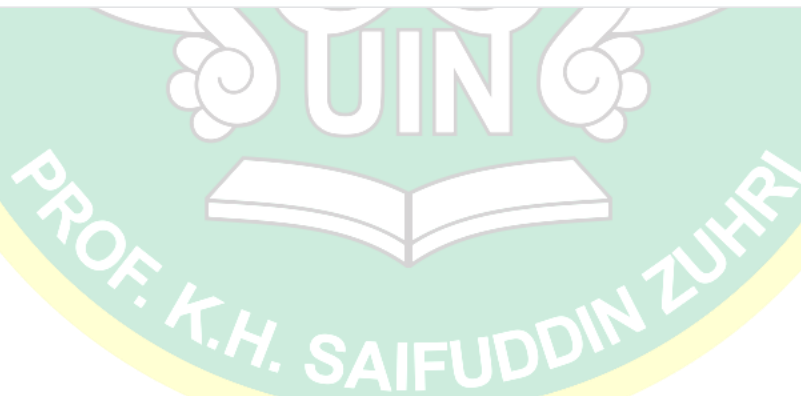


Table SKM tahun 2015-2022

Tahun	Tingkat Kepuasan
2021	86,38
2020	84,88
2019	84,12
2018	82,71
2017	79,24
2016	78,01
2015	79

Apabila dibandingkan dengan laporan hasil survei kepuasan masyarakat di tahun 2020, 2019, 2018, 2017 2016 dan 2015 indeks kepuasan masyarakat kabupaten Banyumas pada tahun 2021 ini meningkat. Pelaksanaan survei ini (SKM) dilindungi penda Banyumas berpedoman pada peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi No 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei masyarakat.¹¹⁹

Pemkab Banyumas bekerjasama dengan BNN Kab. Banyumas dalam rangka peningkatan pelayanan publik di kabupaten Banyumas. Kepala BNN kabupaten Banyumas berharap peningkatan pelayanan publik dan akses masyarakat untuk bisa mendapatkan layanan advokasi hingga rehabilitasi dpat menjadi lebih mudah. Gerai BNN kabupaten Banyumas

¹¹⁹ Bagian Organisasi Sekertariat Daerah Kabupaten Baanyumas, ‘‘Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Banyumas’’, Beter Banyumas, hlm. 1-6.

yang dibuka di mall pelayanan publik Banyumas membuka layanan antara lain;

- a. Permintaan edukasi dan penyuluhan bahaya narkoba
- b. Permintaan tes urin untuk instansi
- c. Permintaan informasi bahan kontak (laeft, stiker dan sejenisnya)
- d. Layanan informasi tentang rehabilitasi
- e. Layanan permintaan kerja praktek lapangan atau magang dan penelitian terkait narkoba
- f. Pengaduan terkait peredaran narkoba ¹²⁰

Pada tahun 2022 ini MPP Banyumas sudah melayani 259 pelayanan kepada masyarakat, baik berkaitan dengan perizinan, pembuatan paspor ataupun kebutuhan masyarakat lainnya. Bahkan pelayanan publik tidak hanya ditujukan kepada masyarakat Banyumas, tetapi masyarakat Banyumas raya. Menurut wakil Bupati Banyumas MPP Banyumas terus berkembang disisi pelayanan, yang awalnya hanya 154 layanan sekarang mencapai 259 layanan. Selain dari itu berbagai inovasi dan prestasi secara nasional telah diraih MPP Banyumas.

Kepala Dinas penanaman modal dan perizinan terpadu satu pintu (DPMPTSP) Ma'ruf Amin mengatakan sesuai dengan arahan Bupati MPP harus terus mengembangkan inovasi dalam melayani masyarakat. Saat ini

¹²⁰ Humas BNNK Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Banyumas, 22, September 2021, <https://banyumaskab.bnn.go.id>, diakses pada 24, Mei 2022, pukul 15.43 WIB.

kami juga akan menjemput bola mendatangi kelompok-kelompok masyarakat.¹²¹

Lawrence M. Friedman dalam teori sistem hukumnya mengemukakan bahwa efektif atau tidaknya penegakan hukum tergantung pada tiga unsur sistem hukum, yakni struktur hukum (*struktur of law*), substansi hukum (*substance of the law*), dan budaya hukum (*legal culture*). Melihat pengertian Lawrence M. Friedman dapat ditarik kesimpulan bahwa ketiga unsur hukum itu akan terus berjalan beriringan agar suatu sistem hukum dibuat untuk dapat menegakan keadilan dapat berjalan efektif, dan keadilan yang dirasakan oleh masyarakat yang diatur oleh hukum itu sendiri.

Dalam teori Lawrence hal ini disebut dengan sistem substansial yang menentukan bisa atau tidaknya hukum itu dilaksanakan. Substansi juga berarti pokok yang dihasilkan oleh orang yang berada dalam sistem hukum yang mencakup atas keputusan-keputusan yang telah dikeluarkan atau aturan baru yang telah disusun.

Substansi hukum dapat dikatakan sebagai norma, aturan dan perilaku nyata manusia yang berada dalam sebuah sistem, di dalam substansi hukum terdapat istilah produk yaitu suatu keputusan yang telah disusun dan baru dibuat setelah adanya suatu peristiwa yang menyebabkan

¹²¹ Agus Sigit, ‘MPP Banyumas Jadi Rujukan Nasional, Ada 259 Pelayanan Publik’, <https://www.krjogja.com>, diakses pada 25, Mei 2022, pukul 06.09.

adanya hukum. Substansi juga merupakan hukum yang hidup bukan hanya aturan dalam Undang-undang.

Struktur hukum adalah kerangka atau bentuk permanen dari sistem hukum yang menjaga proses agar tetap berada dalam Batasan-batasan. Struktur terdiri atas jumlah serta ukuran pengadilan, yurisdiksi atau jenis perkara yang diperiksa serta penataan mengenai penataan badan legislative.

Budaya hukum dimaknai sebagai kebiasaan atau budaya masyarakat yang menyertai dalam penegakan hukum. Kultur atau budaya hukum berada pada masyarakat atau aparat penegak hukum, suasana pikiran sosial dan kekuatan sosial yang menentukan bagaimana hukum atau aturan itu digunakan, dihindari atau disalahgunakan. Budaya hukum sebagai sikap dan nilai yang ada hubungannya dengan hukum dan sistem hukum. Pada prinsipnya budaya hukum suatu bangsa itu sebanding dengan kemajuan yang dicapai oleh bangsa yang bersangkutan karena hukum pada suatu bangsa itu bersangkutan dengan kehidupan bangsa tersebut.

Bahwasannya Friedman mengibaratkan sistem hukum itu seperti pabrik, struktur hukum adalah mesin, substansi hukum adalah apa yang telah dihasilkan oleh mesin itu serta memutuskan bagaimana mesin itu akan digunakan.¹²² Dengan demikian adanya sistem digital sebagai disrupsi dalam proses pelayanan publik di masa sekarang adalah sebuah keniscayaan atau keadaan yang pasti. Pemanfaatan *E-Government* yang awalnya hanya

¹²² Satjipto Rahartjo, "Pembangunan Hukum dalam Perspektif Politik Hukum Nasional", CV Rajawali; Jakarta, hlm. 27.

untuk reformasi layanan birokrasi kepada masyarakat sekarang menjadi sebuah disrupsi dalam pelayanan publik yang lebih efektif efisien dan gampang diterima oleh masyarakat.¹²³

Berdasarkan hal tersebut penulis menganalisis indikator efektivitas hukum menurut Soejono Soekanto ditentukan oleh lima faktor yaitu;¹²⁴

1. Faktor hukum

Hukum yang dimaksud adalah undang-undang atau aturan tulisan yang berlaku umum dan dibuat oleh pemerintah. Pada penelitian ini landasan adanya pengembangan *E-Government* adalah Intruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia (RI) No 3 tahun 2003 perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental menuju sistem pemerintahan yang demokratis transparan serta meletakkan supermasi hukum. Perubahan tersebut menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif, pemerintah harus mampu memenuhi tuntutan masyarakat, masyarakat menuntut pelayanan publik atas kepentingan masyarakat secara luas seluruh wilayah yang dapat diandalkan dan dipercaya serta mudah dijangkau, masyarakat juga menginginkan agar aspirasi masyarakat dapat didengar dengan demikian pemerintah wajib memfasilitasi partisipasi dan dialog publik.

¹²³ Merry Christian Putro dan Erlina Maria Christin Sinaga, "Disrupsi Digital dalam Proses Penegakan Hukum Pada Masa Pandemi Covid-19", Jurnal *Rechtvindinding*, Vol. 10, No. 1, April 2021, hlm 92-93.

¹²⁴ Soerjono Soekanto, "Efektivitas Hukum dan Peranan Sanksi", Ramadja Karya CV Bandung; 2019, hlm. 8.

Dengan demikian pemerintah melakukan transformasi melalui *E-Government*, melalui transformasi ini pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat birokrasi, membentuk jaringan sistem kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses informasi dan layanan publik yang wajib disediakan oleh pemerintah.¹²⁵

Dalam pengembangan *E-Government* kabupaten Banyumas berdasarkan Perda Kabupaten Banyumas No 4 Tahun 2012 tentang rencana induk pengembangan *E-Government*, bahwa pemerintah daerah Banyumas juga dituntut untuk memenuhi standar pelayanan yang lebih cepat dan akurat. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka dibutuhkan adanya pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi informasi, maka pemda Banyumas perlu menetapkan peraturan daerah tentang pengembangan *E-Government* dalam pelayanan publik.¹²⁶

2. Faktor penegak hukum

Penegak hukum selain menerapkan perundang-undangan juga melakukan diskresi di dalam keadaan-keadaan tertentu.¹²⁷ Oleh karena itu salah satu keberhasilan dalam penegakan hukum adalah bagaimana cara berpikir dan aktivitas petugas penegak hukum. Penegak hukum

¹²⁵ Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

¹²⁶ Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas No 4 tahun 2012 tentang Pengembangan Rencana Induk *E-Government*.

¹²⁷ Soerjono Soekanto, "Efektivitas Hukum dan Peranan Sanksi", Ramadja Karya CV Bandung; 2019, hlm. 28.

dalam penggunaan *E-Government* dalam pelayanan publik ini adalah Dinkominfo dan Setda bagian organisasi pemda Banyumas. Penggunaan *E-Government* di Banyumas ini sudah mampu melaksanakan penyelenggaraan *E-Government* berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti.

Menurut bapak Qodir Muhadjir Sub koord. Pelayanan publik dan tata laksana setda pemda kabupaten Banyumas sebagai penegak hukum dari penyelenggaraan *E-Government* dalam pelayanan publik di Banyumas dituntut untuk harus lebih paham, lebih tlaten (usaha lebih keras) dari tahun ketahun dari usaha demi usaha selalu dilakukan dan diupayakan demi mewujudkan pelayanan publik yang efektif efesien cepat dan diterima baik oleh masyarakat.¹²⁸

Dikaji dari unsur pengembangan *E-Government* dari penegak hukum yaitu Dinkominfo dan Setda pemda Banyumas sebagai pelaksana, bahwa *E-Government* di kabupaten Banyumas sudah mengalami berbagai startegi dalam pengembangan *E-Government*, dimulai dari *E-Government* diterapkan di Banyumas. Baik sebelum diterapkan Perda No. 4 tahun 2014 maupun setelah diterapkannya perda tersebut dan Inpres No 3 tahun 2003.

¹²⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Qodir Muhadjir, Sub. Koord. Pelayanan Publik dan Tata Laksana Setda Kabupaten Banyumas, pada tanggal 17, Mei 2022.

Mulai dari tahap persiapan pembuatan sistem informasi, persiapan sumber daya dan persiapan jaringan, tahap pematangan yaitu pembuatan situs informasi publik interaktif, penyusunan standar operasioanal prosedur dan pembuatan interoperabilitas jaringan antar unit kerja, tahap pemantapan yang meliputi pembuatan situs portal transaksii pelayanan publik dan pembuatan interapobilitas dan data antar lembaga, serta tahap pelaksanaan meliputi pembuatan aplikasi pelayanan antar pemerintah, antara pemerintah dengan kelompok bisnis, antara pemerintah dengan akademisi, dan antara pemerintah dengan masyarakat.

Jadi, faktor penegak hukum pada penelitian ini sudah memenuhi, karena penegak hukum dari pengembangan *E-Government* di kabupaten Banyumas sudah berusaha secara maksimal sehingga pengembangan *E-Government* di kabupaten Banyumas dari tahun ke tahun semakin baik dan lebih baik.

3. Faktor sarana dan fasilitas yang mendukung penegak hukum

Faktor sarana atau fasilitas pendukung mencakup dari perangkat lunak dan perangkat keras, menurut Soerjono Soekanto para penegak hukum tidak dapat bekerja dengan baik apabila tidak dilengkapi dengan kendaraan dan alat-alat perlengkapan kebutuhan dalam pengembangan *E-Government* di kabupaten Banyumas.

Fasilitas perangkat lunak itu dibangun sendiri seperti ada 150 secara keseluruhan aplikasi dan *smart city* yang dibuat guna mempermudah

pelayanan publik, internet untuk setiap perangkat daerah di kabupaten Banyumas serta tanda tangan elektronik disetiap kepala instansi pemerintah Banyumas.

Perangkat keras ada di data senter ada jaringan internet, srver-server yang keseluruhan kurang lebih ada 50 server. Setiap pegawai hampir semua difasilitasi laptop atau komputer secara bertahap.

4. Faktor masyarakat

Faktor masyarakat yang dimaksud adalah kesadaran masyarakat akan kepatuhan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan atau dengan partisipasi masyarakat kerjasama dengan pemerintah dalam mewujudkan pengembangan *E-Government* dalam pelaynan publik di kabupaten Banyumas.

Dilihat dari faktor partisipasi massyarakat dalam hal kepatuhan, pemda Banyumas meraih penghargaan karena Banyumas masuk dalam penilaian daftar zonasi hijau dalam kepatuhan tinggi standar pelayanan publik 2021. Kabupaten Banyumas berhasil masuk daftar zonasi hijau kepatuhan standar pelayanan publik di Indonesia dengan nilai kepatuhan 82,15.¹²⁹

5. Faktor budaya

Kebudayaan pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, merupakan konsepsi-konsepsi yang abstrak

¹²⁹ Idealisa Masyrafina dan Yusuf Assiq, RepJogja, 13, Januari 2022, <https://repjogja.republika.co.id>, diakses 26, Mei 2022 pukul 12.00 WIB.

mengenai apa yang dianggap baik (sehingga dianut) dan apa yang dianggap buruk (sehingga dihindari).¹³⁰

Ketika membangun *E-Government* harus terlebih dahulu disiapkan SDMnya, literasi digital (edukasi) untuk mengubah kebiasaan masyarakat yang tadinya manual sekarang melalui digital. Tidak mudah dengan hal demikian pemda mengusahakan untuk selalu membudayakan atau mebiasakan masyarakat Banyumas untuk mengenal IT seperti mengadakan zoom meeting atau webinar kedesa-desa, masyarakat diajak untuk membeli tiket wisata secara online, aplikasi-aplikasi yang menjadikan masyarakat itu faham dan sadar bahwa IT itu dapat bermanfaat untuk masyarakat. dengan demikian masyarakat itu merasakan bahwa ada pembangunan dari sisi IT itu dilakukan oleh pemda Banyumas dalam kepentingan publik.

D. Kendala dan Hambatan Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas Melalui *E-Government*

1. Kendala

Jika dilihat dari segi infrastruktur kalau di wilayah kota atau purwokerto sudah tidak ada masalah disisi benwih ataupun jaringan internet, karena semua prviber itu mendukung tersebarnya internet diseluruh purwokerto. Tetapi kalau di wilayah pedesaan kita ada beberapa daerah yang topografi berbukit-bukit atau tanaman-tanaman

¹³⁰ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum....*, hlm. 59-60.

yang dapat menutupi internet untuk masuk. Tetapi dengan demikian dinkominfo tidak diam saja, dinkominfo sudah mengajukan ke kementerian kominfo, karena itu wilayah kominfo untuk dibantu fasilitas tower-tower.

ASN sekarang jumlahnya lebih sedikit, karena banyak pegawai pemda yang pensiun tetapi yang masuk lebih sedikit. Anggaran yang seharusnya untuk pengembangan pelayanan publik melalui *E-Government* semenjak adanya pandemi jadi terhambat dan dialokasikan ke pandemi terlebih dahulu. KIPP tidak bisa dilakukan secara luring maka dikembangkan secara daring yang kemudian dikembangkan menjadi KIIP.

2. Hambatan

Tidak semua masyarakat itu paham atau bisa menggunakan IT, karena masyarakat yang sepuh-sepuh (tua) itu relatif jarang yang menggunakan handphone, dinkominfo selalu memberikan berbantuan, dalam antrian jika mau membeli tiket semisalkan tetap membeli secara online namun berbantuan.

Jika dari sisi dinkominfo sendiri masih kekurangan SDM walupun jumlahnya sudah banyak. Karena semakin kesini perangkat daerah sudah merasakan manfaat kemudian banyak sekali yang meminta dibuatkan aplikasi.

Kemudian dari sisi anggaran, anggaran termasuk masih kurang jadi harus ada dukungan lebih dari segi anggaran, dengan adanya anggaran

yang masih kurang atau terbatas, misalkan kaya perbaikan masalah jaringan jika kendalanya rusak yang seharusnya beli biar lebih cepat tetapi dengan adanya anggaran yang masih kurang perlu waktu untuk memperbaiki dan itu akan memakan waktu tenaga yang lama. Walaupun dengan adanya demikian pelayanan masih berjalan dengan baik tetapi jika akan lebih efektif dan efisien jika ada anggaran lebih.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penggunaan *E-Government* di kabupaten Banyumas, itu secara resmi dikelola langsung oleh Dinkominfo kabupaten Banyumas sesuai dengan Perda No 4 tahun 2012 tentang rencana induk pengembangan *E-Government* di kabupaten Banyumas, bahwasannya *E-Government* itu langsung dikelola oleh Dinkominfo Banyumas. Dengan cara dinkominfo Banyumas memfasilitasi aplikasi pelayanan publik dan jaringan internet kepada seluruh instansi yang ada di kabupaten Banyumas.
2. Efektivitas penggunaan *E-Government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Banyumas sudah berjalan secara efektif. Jika ditinjau dari indikator efektif atau tidaknya suatu hukum yang telah ditentukan Soerjono Soekanto dalam 5 (lima) indikator. Diantaranya 5 indikator tersebut antara lain;
 - a) faktor hukum (Peraturan daerah No 4 tahun 2012 dan Instruksi Presiden RI No 3 tahun 2003 memenuhi secara yuridis, sosiologis dan filosofis),
 - b) faktor penegak hukum (Dinas komunikasi dan informasi pemda Banyumas dan Setda Pemda Banyumas bertanggungjawab secara maksimal atas tugasnya),
 - c) faktor sarana dan fasilitas (Dinkominfo membangun perangkat lunak seperti aplikasi-aplikasi yang sampai sekarang jumlahnya secara

keseluruhan ada 150 aplikasi guna mempercepat pelayanan masyarakat, internet disetiap daerah, dan tanda tangan digital kepala setiap instansi pemerintah di Banyumas untuk mempercepat pelayanan publik dan perangkat keras dinkominfo membangun jaringan-jaringan dan server-server disetiap dinas dengan total server sekarang ad 50 server, setiap pegawai pemda Banyumas khususnya Dinkominfo dan bagian Organisasi pelayanan publik Setda Banyumas sudah difasilitasi laptop atau komputer secara bertahap),

c) faktor masyarakat (partisipasi masyarakat dalam kerjasama dan kepatuhan pemda dalam proses pelayanan publik melalui *E-Government*),

d) faktor budaya (kebiasaan masyarakat yang menerima pengenalan guna memahami masyarakat dari pemda Banyumas dengan adanya *E-Government*).

B. Kendala dan Hambatan

Kendala yang dihadapi oleh Dinkominfo sebagai eksekusi dengan adanya pennggunaan *E-Government* di kabupaten Banyumas dan bagian Organisasi Setda Pemda Banyumas sebagai yang mengatur jalannya pelayanan publik, masih adanya 15% daerah yang belum terintegrasi jaringan internet.

Dan kurangnya SDM pada Dinkominfo dan bagian organisasi Setda Pemda Banyumas karena banyaknya pegawai yang pensiun sedangkan yang masuk sedikit, sedangkan kepentingan pelayanan masyarakat yang semakin

banyak dan semakin menuntut serta dengan banyaknya dinas atau instansi yang sudah merasakan manfaat dari *E-government* itu sendiri.

Sehingga berbondong-bondong semuanya meminta dibuatkan aplikasi kepada Dinkominfo untuk pelayanan publik maupun kepentingan antar dinas dan setiap dinas berlomba-lomba untuk menggunakan *E-Government* dalam pelayanan publik. Masih adanya anggaran yang terbatas sehingga perbaikan dalam sistem atau jaringan yang harusnya cepat tidak memakan waktu lama dan tenaga jadi harus menunggu perbaikan sehingga memakan waktu lama.

C. Saran

1. Pemda Banyumas harus lebih cepat dalam mengupayakan integritas jaringan ke daerah yang belum terintegritas oleh jaringan, sehingga masyarakatpun bisa merasakan adanya kemanfaatan *E-Government* yang sudah diguakan sejak lama di Banyumas, pemerintahpun tidak perlu lagi menjemput bola langsung kepada masyarakat.

Mencari solusi dengan adanya perbatasan dan anggaran yang sekiranya dapat menjadi hambatan besar dalam pelaksanaan *E-Government* serta melakukan inovasi yang lebih cepat sehingga dengan adanya kendala kerusakan terhambat di anggaran pemda Banyumas sudah

2. mempersiapkan inovasi yang lebih bisa menjalankan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif.

3. Dengan berbagai penghargaan atas pelayanan publik dan kepatuhan pelayanan kami harapkan selalu dijaga dan ditingkatkan dari tahun ke tahun.



DAFTAR PUSTAKA

- Adi Rianto, ‘*Aspek Hukum dalam Penelitian*’, (Jakarta; Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2015).
- Ahmad Badu, ‘*Pelayanan Publik Teori dan Praktek*’, Manggu Makmur Tanjung Lestari; Bandung, 2018.
- Astomo Putra, ‘Penerapan Prinsip-prinsip Pemerintahan Yang Baik dalam Penyelenggaraan Pemerintah’, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 64, Desember 2014.
- Ayu Aisyah Winandri ‘Adaptasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Derli Serdang Terhadap Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Dalam Mewujudkan *E-Government*’, *Skripsi*, (Medan: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatra Utara Medan, 2018).
- Ayu Ria Novita DKK, ‘Efektivitas Pelaksanaan Undang-undang Nomor 2 Tahun 1960 Tentang Perjanjian Bagi Hasil Tanah Pertanian (Tanah Kering) Di Desa Bringen, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo’, *Diponogoro Law Jurnal*, Vol. 6, No. 2, 2017.
- Azizah Mabarroh, ‘Peran Negara dalam Perlindungan Konsumen Muslim di Indonesia’, *Jurnal Volgoeist*, Vol. 4, No. 2, Juli-Desember 2021.
- BNNK Humas Badan Narkotika Nasional Kabupaten (BNNK) Banyumas, 22, September 2021, <https://banyumaskab.bnn.go.id>, diakses pada 24, Mei 2022.
- Budhijanto Danrivanto, ‘*Hukum Telekomunikasi, Penyiaran dan Teknologi Informasi Regulasi dan Kovergen*’, (PT Refika Aditama; Mei 2010).
- Cahyadi Adi, ‘E-Government Suatu Tinjauan Konsep dan Pembahasan’, *Jurnal The Winners*, Vol. 4, No. 1, (Maret 2003).
- Christian Merry Putro dan Erlina Maria Christin Sinaga, ‘Disrupsi Digital dalam Proses Penegakan Hukum Pada Masa Pandemi Covid-19’, *Jurnal Rechtvindinding*, Vol. 10, No. 1, April 2021.
- Daily Banyumas, ‘Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Berbasis Teknologi’ 5, Februari 2020, <https://banyumasdaily.com>, diakses pada 24, Mei 2022.
- Danisa Yeni Lestari DKK, ‘Pengembangan *E-Government* Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang’, *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, Vol. XVI, No. 2, (Desember 2019).

Dewi Kusuma Arum Sari dan Wahyu Agus Winarno, "Implementasi E-Government Sistem Dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance Di Indonesia", *Jurnal Jeam*, Vol. XI, No. 1, (2012).

Fitri Citrawati Kartika DKK, "Good Envirmental Governance", (Malang; Universitas Brawijaya Pers, 2012).

Fitriyani Nur Siregar, "Efektivitas Hukum", *Artikel Sekolah Tinggi Agama Islam Barumun Raya*.

Ginting Kurniawan, "Pemerintah Dapat Mengoptimalkan Pemanfaatan Kemajuan Teknologi Informasi Untuk Mengeleminisi Sekat-sekat Organisasi Birokrasi (Inpres No. 3 Tahun 2003)", *Artikel*.

Hardjaloka Laora, "Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik", *Jurnal Rechts Vinding*, Vol. 3, No. 3, (Desember 2014).

Heny Andi Mulawati Nurdin, "Menuju Pemerintah Terbuka (Open Government) Melalui Penerapan E-Government", *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, Vol. 5, No. 1, (Juni 2018).

Heryana Toni dan Sari Kartika Dewi, "Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur", *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 1, No. 1, 2013.

Hidayat Anto DKK, "Implementasi E-Government Dalam Administrasi Pemerintahan di Kabupaten Banyumas", *Laporan Penelitian, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas terbuka*, Januari 2012.

<http://etheses.uin-malang.ac.aid> di akses pada 16, Desember 2021.

<http://mapgeo.id>, diakses pada 20, Mei 2022.

<https://aanggraito.blogspot.com>, Diakses pada 18, Maret 2022.

<https://bkpsdmd.babelprov.go.id>, Diakses Pada 01, April 2022.

<https://blog.gamatechno.com/>, Diakses pada 23, Maret 2022.

<https://diskominfo.badungkab.go.id>, Diakses pada 29, Maret 2022.

<https://ephi.web.id>, Diakses Pada 01, April 2022.

<https://infojateng.id/> , Diakses pada 18, Maret.

<https://kbbi.web.id/bijak>.

<https://lms.onnocenter.or.id>, Diakses pada 23, Maret 2022.

<https://www.academia>, Sejarah Perkembangan *E-government* Di akses pada tanggal 14, Desember 202.

<https://www.goodnewsfromindonesia.id>, di akses pada tanggal 13, Desember 2021.

<https://www.kominfo.go.id>, Diakses pada 31, Maret 2022.

<https://www.kompasiana.com>, Diakses Pada 2, Maret 2022.

Indrayani Etin, ‘*E-Government* Konsep, Implementasi dan Perkembangannya Di Indonesia’’, LPP Balai Insan Cendekia, Februari 2020.

Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Irawan Bambang, ‘*E-Government* Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik Sebuah Tinjauan Teoritik’’, *Jurnal Paradigma*, Vol. 4, No. 3, (Desember 2015).

Ismail, ‘Etika Pemerintahan’’, *E-book*, (Lintang Rasi Aksara Books; Krapyak Wetan), 1, April 2017.

Jefri Muhammad Ade Putra, ‘Pengembangan E-Government Syari’ah Berbasis Akuntabilitas’’, *Skripsi* (Palembang: Fakultas Ilmu Komputer Universita Binadarma Palembang, 2020).

Jonathan Gary Mingkid DKK, ‘Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan (Suatu Studi Kasus Watutumou Dua Kecamatan Klawat Kabupaten Minahasa Utara)’’, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2, No. 2, 2017.

Juliarso Ahmad, ‘Analisis Implementasi *E-Government* Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis’’, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 10, No. 1, (Januari 2019).

Kantor Wilayah Jawa Tengah Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia, 9, Oktober 2020, <https://jateng.kemenkumham.go.id>, diakses pada tanggal 24, Mei 2022.

Kharisma Rakharwindy Sudrajat DKK, ‘Efektivitas Penyelenggaraan *E-Government* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang’’, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, No. 12, 2020.

Khristianto Wheny, "E-Government Stages Model, Model Kemitraan Dan Kesiapan Organisasi", *Jurnal Administratio*, Vol. 1, No. 2, (Januari-Juni 2007).

Kurnia Annisa Anjarini, dan Ida Hayu Dwihamwati, "Analisis Pengembangan Website www.jogjakota.go.id Dalam dalam Penyelenggaraan E-Government Pemerintahan Kota Yogyakarta", *Artikel*.

Kusuma Dedi Habibie, "Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik", *Jurnal Kebijakan Publik*, Vol. 10, No. 1, (Maret 2019).

Lauranti DKK, "Open Government: Menkaji Penggunaan E-Government Pemerintah Daerah di Indonesia", Prakarsa Jakarta Indonesia, (Agustus 2017), hlm. 14.

Lestanata Yudhi dan Ulung Pribadi, "Efektivitas Pelaksanaan Program Pembangunan Berbasis Rukun Tetangga Di Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2014-2015", *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, Vol. 3, No. 3, (Oktober 2016).

M.C Syalom. Lenak DKK, "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Elektronik Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon", *Jurnal Governance*, Vol. 1, No. 1, 2021.

Mahfud Moh. MD, "Gudang Kehabisan Teori Ekonomi dalam Pemerintahan yang Bersih", (Yogyakarta, UII Press, 2000).

Masyrafina Idealisa dan Yusuf Assiq, RepJogja, 13, Januari 2022, <https://repjogja.republika.co.id>, diakses 26, Mei 2022.

Munawar Lukman Fauzi DKK, "Efektivitas E-Government Melalui Banskerv Pada Kota Bandung", *Artikel FISIP Unjani Jurusan Ilmu Pemerintahan*.

Mustika Endah Ramdani, "Analisis Efektivitas Pelaksanaan E-Government Di Tingkat Kelurahan", *Jurnal Sawala*, Vol. 6, No. 1, (April 2018).

Organisasi Bagian Sekertariat Daerah Kabupaten Banyumas, "Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Banyumas", Beter Banyumas.

Pangestu Rooby Hari Mulyo, "Efektivitas Kinerja Penghubung Komisi Yudisial Jawa Tengah Sebelum dan Pada Saat Pandemi Covid-19 Perspektif Teori AL-HISBAH", *Skripsi*, (Purwokerto: Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto 2021).

Pengadilan Agama Purwokerto, <https://www.pa-purwokerto.go.id>, diakses pada 20, Mei 2022.

Peraturan Bupati Banyumas Nomor 43 Tahun 2018 Tentang Mall Pelayanan Publik Bab II Pasal 2.

Peraturan Bupati Banyumas Tentang Mall Pelayanan Publik No. 43 Tahun 2018 Bab I Pasal 1.

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas No 4 tahun 2012 tentang Pengembangan Rencana Induk *E-Government*.

Perdani Titis, "Analisis Kesiapan Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam Pelaksanaan Perda Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Rencana Induk Pengembangan *E-Government* di Kabupaten Banyumas", *Artikel* Mahaswi Ilmu Pemerintah FISIP UNDIP 2011.

Perumahan dan Kawasan Permukiman, "Profil Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Banyumas" *Artikel*, 15, Juni 2020, <https://perkim.id/pofil-pkp>, diakses pada 20, Mei 2022.

Portal Kabupaten Banyumas, Visi dan Misi, <https://www.banyumaskab.go.id>, diakses pada 20, Mei 2022.

Portal Pemerintah Kabupaten Banyumas, Sejarah Kabupaten Banyumas, <https://www.banyumaskab.go.id>, diakses pada 20, Mei 2022.

Portal Resmi Kabupaten Banyumas, <https://www.banyumaskab.go.id>, diakses pada 20, Mei 2022.

Rachma Diah Aprianti, "Penerapan Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 4, No. 4, 2020.

Rahartjo Satjipto, "Pembangunan Hukum dalam Perspektif Politik Hukum Nasional", CV Rajawali; Jakarta.

Rahayuning Dyah Perwitasari dan Hairunnisa, "Penerapan *Electronic Government* Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur", *Artikel Sosfilkom*, Vol. XV, No. 01, (Januari-Juli 2021).

Rahma Siti Tiya "Konsep Pengembangan E-Government Syari'ah Berbasis Fiqh Siyasa" *Skripsi*, (Palembang: Fakultas Ilmu Komputer Universita Binadarma Palembang, 2020).

Rahmaini Putri, "Penerapan Prinsip *E-Government* Sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik Di Era Modern Tahun 2021", *Jurnal of Social Sciencis and Humanitios Studios*, Vol. 1, No. 1, (Juli 2021).

- Republika.co.id, Jateng Jatim, "Pelayanan Publik Pemkab Banyumas Raih Predikat Kepatuhan Tinggi", 13, Januari 2022, <https://repjogja.republika.co.id>, diakses pada 24, Mei 2022.
- Retno Nunik Herawati, "Penerapan *E-Government* Dalam Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik (Studi Penelitian Kabupaten / Kota Di Jawa Tengah)", *Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 23, No. 2, (Agustus 2014).
- Ridwan Mochamad Satya Nur Hakim, "Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern", *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. XI, No. 3, (Desember 2014).
- Rizky Iryana Kawasti, Teknik Pengumpulan Data Kualitatif, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Sorong, *Artikel*.
- Rolania Eka Batubara dan Herlina Helmy, "Analisis Pengembangan *Electronic government* Melalui Penyelenggaraan *Website* Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Pariaman", *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, Vol. 1, No. 4, (November 2019).
- Saintika Yudha dan Condro Kartiko, "Perencanaan Strategis Pengembangan dan Integrasi *E-Government* di Kabupaten Banyumas", *Jurnal SimanteC*, Vol. 6, No. 3, Juni 2018.
- Shafira Aina dan Ardita Kurniasiwati, "Implementasi *E-Government* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo", *Jurnal Caraka*, Vol. 5, No. 1, (Juni 2021).
- Sigit Agus, "MPP Banyumas Jadi Rujukan Nasional, Ada 259 Pelayanan Publik", <https://www.krjogja.com>, diakses pada 25, Mei 2022.
- Silalahi Mesnan DKK, "Kajian Konsep dan Kondisi *E-Government* Di Indonesia", *Artikel Universitas Borobudur*.
- Sinaga Epiphany, S. S. (n.d.). "Implementasi Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Elektronik Government Di kabupaten Semarang", *Artikel*.
- Slamet Tinto Kurnia Dkk, "*E-Government* Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Indonesia", *p-ISSN: 2086-2695, e-ISSN: 2527-4716*, No 2, (April 2017).
- Soekanto Soejono, "*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*", (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008).

- Solechan, "Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik", *Administrative & Governance Journal*, Vol. 2, No. 3, Agustus 2019.
- Suharyana Yana, "Implementasi *E-Government* Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten", *Jurnal Kebijakan Pembangunan daerah*, Vol. 1, No. 1, (Juni 2017).
- Sukma Yuniar Anggraini, "Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit Di Kabupaten Banyumas Perspektif Masalah (Studi Kasus 4 Kecamatan Kota Purwokerto)", *Skripsi Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syari'ah UIN Syaifuddin Zuhri Purwokerto*, (Desember 2021).
- Surdin Juliati, "Analisis Kelayakan Implementasi *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Keagrariaan Di Kabupaten Pinrang", *Jurnal Komunikasi KAREBA*, Vol. 5, No. 1, (Januari-Juni 2016).
- Syarifudin Amir Kiwang DKK, "Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi", *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, Vol. 19, No. 1, (Mei 2015).
- Tri Joko Nugraha, "*E-Government* Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Sleman Sukses Pengembangan *E-Government* Di Pemerintahan Sleman)", *Jurnal Komunikasi dan Media*, Vol. 2, No. 1, (April 2018).
- Wahyu Adi Wicaksono, "Pengembangan Electronic Government Pada Pemerintah Kabupaten Banyumas", *Skripsi Universitas Jenderal Soedirman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara*.
- Wawancara dengan Bapak Hendriarto Wigunawan sebagai Sub Koordinator Pengembangan Ekosistem Kota Cerdas Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Daerah Kabupaten Banyumas, Pada tanggal 13-30, Mei 2022.
- Wawancara Hasil dengan Bapak Qodir Muhadjir, Sub. Koord. Pelayanan Publik dan Tata Laksana Setda Kabupaten Banyumas, pada tanggal 17-30, Mei 2022.
- Y.S Amy Rahayu DKK, "Pelayanan Publik dan *E-Government* Sebuah Teori dan Konsep", PT Raja Gavindo Persada; Depok, Oktober 2020.
- Yudho W. dan H. Tjandrasari, "Efektivitas Hukum Dalam Masyarakat", *Majalah Hukum dan Pembangunan* Press UI, (Jakarta; 1987).
- Yuhefizar Dkk, "Nakah Akademik Dan Rancangan Peraturan Tentang Pengelolaan *E-Government* Di Provinsi Sumatera Barat", *Naskah Kademik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat*.

Yusri Munaf, ‘‘Hukum Administrasi Negara’’, (Riau; Murpoyan Tujuh, 2016).

Zayyadi Ahmad, ‘‘Good Governance Dalam perspektif Hukum Islam Kontemporer (Tinjauan Ushul Fikih Dari Teori Peningkatan Norma), Jurnal Al-Manahij, Vol.XI, No 1, Juni 2017.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553

Nomor : 365/Un.19/D.Syariah/PP.05.3/3/2022
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Riset Penelitian

28 Maret 2022

Kepada Yth:
Kepala DPMPTSP
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin riset (penelitian) kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Deka Zahara Lutfiani Laeli
2. NIM : 1817303011
3. Program Studi : Hukum Tata Negara
4. Semester : 8 (Delapan)
5. Tahun Akademik : 2021-2022
6. Alamat : Desa Pandansari, Kec. Paguyangan Kab. Brebes RT 1 RW 6
7. Judul : "EFEKTIVAS PENGGUNAAN *E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN BANYUMAS"

Penelitian tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Objek : Efektivitas Penggunaan *E-Government* di Kabupaten Banyumas
2. Waktu : Bulan April sampai dengan selesai.
3. Tempat : Kabupaten Banyumas
4. Metode penelitian : Lapangan (Yuridis Empiris)

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



A.n, Dekan,
Koordinator Prodi Hukum Tata Negara

M. Wildan Humaidi, M.H.
NIP. 19890929 201903 1 021



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553

Nomor : 708/Un.19/D.Syariah/PP.05.3/4/2022
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Riset Penelitian

25 April 2022

Kepada Yth:
Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Banyumas
Di
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin riset (penelitian) kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Deka Zahara Lutfiani Laeli
2. NIM : 1817303011
3. Program Studi : Hukum Tata Negara
4. Semester : 8 (Delapan)
5. Tahun Akademik : 2021-2022
6. Alamat : Desa Pandansari, Kec. Paguyangan Kab. Brebes RT 1 RW 6
7. Judul : "EFEKTIVAS PENGGUNAAN *E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN BANYUMAS"

Penelitian tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:


1. Objek : Penggunaan *E-Government* di Kabupaten Banyumas dan Efektivitas Penggunaan *E-Government* dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas
2. Waktu : Bulan Mei sampai dengan selesai.
3. Tempat : Kabupaten Banyumas
4. Metode penelitian : Lapangan (Yuridis Empiris)

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

A.n, Dekan,
Koordinator Prodi Hukum Tata Negara




M. Wildan Humaidi, M.H.
NIP. 19890929 201903 1 021



**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Jendral Soedirman Nomor 540 Telp. (0281) 627965. 624521
Fax. (0281) 6624521 - Purwokerto 52116 e-mail : dpmptsp@banyumaskab.go.id

SURAT IZIN PENELITIAN
Nomor : 070.1/234/OL/IV/2022

- I. Membaca
1. Surat Koordinator Prodi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto Tanggal : 28 Maret 2022 ; nomor : 365/Un.19/D.Syqriah/PP.05.3/3/2022 ; Perihal : Permohonan Riset dan Penelitian
 2. Surat Rekomendasi Penelitian Kepala Kesbangpol Kabupaten Banyumas nomor : 070.1/225/OL/IV/2022
- II. Menimbang : Bahwa Kebijakan mengenal sesuatu kegiatan ilmiah dan pengabdian kepada masyarakat perlu dibantu pengembangannya.
- III. Memberikan Ijin Kepada :
- Nama : **DEKA ZAHARA LUTFIANI LAELI, S.H**
Alamat : Dk. Igirpandan Desa/Kel. Pandansari RT 002 RW 006 Kec. Paguyangan Kab./Kota Brebes Prov. Jawa Tengah
Pekerjaan : Mahasiswa
Judul Penelitian : **EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-GOVERNMENT DI KABUPATEN BANYUMAS**
Bidang : Pemerintah Daerah Kab. Banyumas dan Dinas komunikasi Informasi Kab. Banyumas
Lokasi Penelitian : SETDA Kabupaten Banyumas
Lama Berlaku : 3 Bulan
Penanggungjawab : **M. Wildan Humaidi, M.H.**
Pengikut : -
- IV. Untuk melaksanakan kegiatan ilmiah dan pengabdian kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Banyumas dengan ketentuan sebagai berikut :
- a. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak dilaksanakan untuk tujuan lain yang dapat berakibat melakukan tindakan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - b. Sebelum melaksanakan kegiatan dimaksud, terlebih dahulu melaporkan kepada kepala wilayah yang ditunjuk dari pejabat yang berwenang.
 - c. Menaati segala ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku juga petunjuk-petunjuk dari pejabat yang berwenang.
 - d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon.
 - e. Setelah selesai pelaksanaan kegiatan dimaksud menyerahkan hasilnya kepada Bappedalitbang Kabupaten Banyumas Up. Bidang Perencanaan, Pengendalian, Penelitian dan Pengembangan Bappedalitbang Kabupaten Banyumas.

Purwokerto, 06 April 2022



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
a.n. BUPATI BANYUMAS
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANYUMAS
AMRIN MA'RUF,S.Sos,MSI
NIP. 19720530 199203 1 006

TEMBUSAN : Kepada Yth.:

1. Bupati Banyumas (sebagai laporan)
2. Kepala BAPPEDALITBANG Kabupaten Banyumas
3. Kepala KESBANGPOL Kabupaten Banyumas
4. Koordinator Prodi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Universitas Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto
5. Arsip (DPMPTSP Kabupaten Banyumas)



**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
SEKRETARIAT DAERAH**

Jl. Kabupaten No. 1 PURWOKERTO 53115
Telp. 635231, 636004, 636005, 636006, 636266, 636079, 637009
Telex. 25642 Faximile : 635332 (0281)

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dra. Rintawati Sandradewi
Jabatan : Kepala Bagian Organisasi

Dengan ini menyatakan:


Nama : Deka Zahara Lutfiani Laeli
NIM : 1817303011
Fakultas : Syari'ah
Jurusan : Hukum Tata Negara
Universitas : UIN K.H Syaifudin Zuhri Purwokerto

Menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian wawancara untuk menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul Efektivitas Penggunaan E-government di Kabupaten Banyumas.

Dengan demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 30 Mei 2022
a.n. SEKRETARIS DAERAH
u.b.

KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN BANYUMAS


Dra. RINTAWATI SANDRADEWI
Pembina Tk. I

NIP. 19641010 198503 2 014



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Kolonel Sugiono No. 17 Purwokerto
Telp. / Fax : (0281) 632338 e-mail : dinkominfo@banyumaskab.go.id
PURWOKERTO 53116

SURAT KETERANGAN

Nomor : 421.3 / 2456 / 2022

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Drs. YAYAH SETIYONO, M.M.
NIP : 196405141985031010
Pangkat, Gol. Ruang : Pembina Utama Muda, IV/c
Jabatan : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DEKA ZAHARA LUTFIANI LAELI
NIM : 1817303011
Program Studi : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah
Universitas : Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto

Mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian wawancara untuk menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul Efektivitas Penggunaan *E-Government* di Kabupaten Banyumas.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Purwokerto, 30 Mei 2022

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BANYUMAS



Drs. YAYAH SETIYONO, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP 196405141985031010

Tembusan:

1. Arsip (Bidang APTIKA).

Pedoman Wawancara

1. Sejak kapan *E-govovernment* diterapkan di Banyumas?
2. Bagaimana prosedur penggunaan *E-govovernment* di Kab Banyumas?
3. Bagaimana upaya pemda Banyumas mensosialisasikan adanya penerapan *E-govovernment* sebagai pelayanan publik pada masyarakat Banyumas?
4. Bagaimana peran *E-govovernment* dalam membantu masyarakat Banyumas untuk mendapatkan informasi dan layanan publik yang baik?
5. Apakah penerapan *E-govovernment* di Kabupaten Banyumas sudah sesuai dengan Perda Banyumas No. 4 Tahun 2012 yang menjadi tolak ukur pelaksanaan pelayanan publik lebih efektif dengan diselenggarakannya penerapan E-Gov?
6. Berapakah jumlah keseluruhan aplikasi dalam pelayanan publik sekarang di kabupaten Banyumas?
7. Fasilitas apa sajakah yang mendukung pelayanan publik melalui *E-Government* di kabupaten Banyumas (perangkat lunak dan keras) termasuk SDM?
8. Selama ini kendala dan hambatan apa saja dalam pelayanan publik melalui *E-govovernment* di Banyumas?
9. Berapakah total dari ketersediaan infrastruktur dan sistem aplikasi *E-govovernment* di Banyumas saat ini?
10. Bagaimana perkembangan *E-govovernment* di Banyumas pada saat ini?
11. Selama ini kendala dan hambatan apa saja dalam pelayanan publik melalui *E-govovernment* di Banyumas?

HASIL WAWANCARA

Narasumber 1

Narasumber: Bapak Qodir Muhadjir, S.Sos., M, SI (Sub. Koord, Pelayanan Publik dan Tata laksana Setda Pemerintah Daerah Banyumas)

Peneliti	:	Dengan bapak Qodir sebagai kepala sub koord pelayanan publik dan tata laksana pemda kabupaten Banyumas?
Narasumber	:	Iya benar mba
Peneliti	:	Sejak kapan <i>E-government</i> di kabupaten Banyumas digunakan sebagai sarana pelayanan publik pak?
Narasumber	:	<i>E-Government</i> di kabupaten Banyumas sebenarnya sudah diterapkan sejak adanya Inpres No 3 tahun 2003, namun secara intens <i>E-Government</i> di gunakan sebagai pelayanan publik itu pada tahun 2012. Setelah penerapan <i>E-Government</i> lumayan lama baru ditetapkan adanya Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 4 Tahun 2012 tentang rencana induk pengembangan <i>E-Government</i> .
Peneliti	:	Bagaimana cara pemda Banyumas mensosialisasikan adanya penggunaan <i>E-Government</i> dalam pelayanan publik pak?
Narasumber	:	Di era milenial ini seluruh pemda Banyumas memanfaatkan adanya media-media sosial yang dimiliki pemda Banyumas untuk selalu mempromosikan dan mensosialisasikan adanya penggunaan <i>E-Government</i> untuk mempermudah pelayanan pulik masyarakat Banyumas. Pemda Banyumas juga mengupayakan sosialisasi kepada pemerintah kecamatan di kabupaten Banyumas untuk membantu mengenalkan <i>E-Government</i> kepada masyarakat Banyumas.
Peneliti	:	Dengan adanya penerapan <i>E-Government</i> selama ini bagaimanakah peran <i>E-Gov</i> tersebut dalam membantu

		masyarakat untuk mendapatkan layanan publik dan informasi publik pak?
Narasumber	:	Peran <i>E-Government</i> dari mulai diterapkan dari awal belum intens sampai sekarang sudah lebih baik dan lebih intens, sangat amat membantu masyarakat Banyumas. Karena dengan adanya <i>E-Government</i> masyarakat mulai bisa merasakan manfaat dari adanya peranan <i>E-Government</i> , pelayanan menjadi cepat dan tidak ribet, serta masyarakat tidak perlu bolak balik untuk datang ke kantor guna memperoleh layanan publik. Pembelian tiket untuk bisa melihat gardu pandang yang baru itupun bisa didapat lewat online.
Peneliti	:	Apa sajakah isi dari pelayanan di kabupaten Banyumas pak?
Narasumber	:	Pelayanan paling dasar ada beberapa diantaranya layanan kependudukan, layanan pada tingkat desa,
Peneliti	:	Apakah seluruh daerah yang ada di kabupaten Banyumas sudah bisa terjangkau <i>E-Government</i> pak?
Narasumber	:	Dilihat dari fasilitas pemda Banyumas saluran jaringan internet sudah bisa terjangkau <i>E-Government</i> , ada 15% daerah Banyumas yang belum terjangkau signal. Selain 15% itu sudah dapat dijangkau <i>E-Government</i> .
Peneliti	:	Bagaimakah caranya 15% daerah tersebut bisa mendapatkan layanan melalui <i>E-Government</i> pak?
Narasumber	:	Selain adanya upaya pemda dalam penanganan layanan internet disetiap daerah, disetiap pemerintah daerah Banyumas sudah dilengkapi dengan internet, jadi 15% daerah yang belum bisa terjangkau <i>E-Government</i> maka ada layanan berbantuan, yakni orang-orang di daerah tersebut maupun orang-orang yang tidak bisa menggunakan atau

		tidak tahu dengan layanan online maka bisa lewat berbantuan disetiap pemerintah daerah masing-masing.
Peneliti	:	Berapa jumlah aplikasi pelayanan publik pada tahun ini pak?
Narasumber	:	Total aplikasi pelayanan publik pada saat ini 101, salah satunya aplikasi SIAPPMAS yang menjadi satu-satunya di Indonesia kabupaten yang memiliki aplikasi pelayanan publik. Salah satu aplikasi pelayanan publik yang sudah diintegrasikan dengan sistem pelayanan publik jawa tengah yaitu JIPP.
Peneliti	:	Fasilitas apasajakah yang mendukung pelayanan publik melalui <i>E-Government</i> di kabupaten Banyumas pak?
Narasumber	:	Jelas fasilitas yang mendukung adalah seluruh OPD pemda Banyumas dan seluruh aplikasi yang sudah disediakan untuk pelayanan publik oleh Dinkominfo pemda Banyumas. Serta dukungan masyarakat dalam kerjasama untuk mewujudkan pelayanan publik melalui <i>E-Government</i> yang lebih intens dan lebih baik lagi.
Peneliti	:	Selama digunakannya <i>E-Government</i> dalam pelayanan publik di kabupaten Banyumas apasajakah hambatan dan kendalanya pak?
Narasumber	:	Ada banyak hambatan yang dilalui selama ini mba, salah satunya itu tidak semua masyarakat itu menggunakan IT, sehingga itu masih menjadi PR kita bersama pemda Banyumas untuk menjemput bola ketempat daerah yang mungkin banyak orang yang tidak menggunakan IT dan daerah yang belum bisa dijangkau <i>E-Government</i> . Adapun beberapa kendalanya diantaranya mulai dari sisi internal kami ya mbak, ASN sekarang jumlahnya semakin sedikit mba, semakin banyak yang pensiun tetapi yang masuk sedikit, SDM yang ada di Dinkominfo kebanyakan pegawai

		kontra, dengan adanya wabah corona kemarin seharusnya anggaran untuk pelayanan publik melalui <i>E-Government</i> , malah dialokasikan terlebih dahulu untuk wabah tersebut jadi masalah anggaran masih terhambat.
Peneliti	:	Jadi sekian lama <i>E-Government</i> digunakan di Kabupaten Banyumas untuk pelayanan publik apakah sudah berjalan atau masih tahap persiapan atau pematangan pak?
Narasumber	:	Jadi alhamdulillah mbak, setelah sekian lama perjuangan dan ketlatenan serta terobosan-terobosan cara agar <i>E-Government</i> di Banyumas berjalan yang kami lakukan maka <i>E-Government</i> di Kabupaten Banyumas sampai sekarang sudah ditahap berjalan. Kami sudah melalui beberapa tahapan dari mulai perencanaan pematangan sampai dengan berjalannya <i>E-Government</i> di kabupaten Banyumas ini.
Peneliti	:	Jadi berapa persen pencapaian kepuasan pelayanan publik masyarakat untuk saat ini pak?
Narasumber	:	Setiap tahun pemda Banyumas khususnya bagian setda pemda Banyumas ini selalu melakukan reting kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dari tahun ketahun, untuk tahun ini retingnya 86,38% dari kepuasan masyarakat atas pelayanan publik.

NARASUMBER 2

Narasumber : Bapak Hendriarto Wigunawan, S.T, MAP, MA. (Sub Koordinator Pengembangan Ekosistem Kota Cerdas Dinas Komunikasi dan Informas Pemerintah Daerah Banyumas)

Peneliti	:	Dengan bapak Hendriarto Wigunawan nggeh pak?
Narasumber	:	Iya mba betul, saya Hendriarto Wigunawan
Peneliti	:	Apakah dari awal <i>E-Government</i> digunakan di Banyumas yang mengoprasionalnkan dari Dinkominfo pak?
Narasumber	:	Iya mba betul, karna <i>E-Government</i> diterapkan lama di Kabupaten Banyumas semenjak adanya Inpres No 3 tahun 2003, kabupaten Banyumas sebenarnya sudah sejak lama sudah mulai membenahi hal demikian dari mulai surat menyurat dalam bentuk <i>Government</i> . Dinkominfo sebelum tahun 2017 sudah mulai dibangun namun bukan dengan nama Dinkominfo melainkan Dinhubkominfo pada waktu itu, yang masih dari sebagian kecil dari Dinas perhubungan. Dinkominfo mulai aktif pada tahun 2017 semenjak <i>E-Government</i> mulai lebih intens di kabupaten Banyumas.
Peneliti	:	Bagaimana masyarakat Banyumas dapat menggunakan layanan pulik melalui <i>E-Government</i> pak?
Narasumber	:	Masyarakat saat ini sudah semakin pintar dan masyarakatpun sudah terbiasa menggunakan teknologi informasi, mereka juga tau teknologi informasi sekarang juga berdampak manfaat sangat banyak bagi masyarakat. Dengan adanya IT ini mereka dapat mendaptkan layanan publik, kami sudah membuatkan beberapa aplikasi yang memang ditujukan untuk pelayanan publik kabupaten Banyumas. Yang mana masyarakat hanya saja harus bisa memilah dan memilih layanan aplikasi mana yang bisa digunakan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Peneliti	:	Lalu dengan lembaga apasajakah Dinkominfo sebagai pelaksana <i>E-Government</i> ini untuk menjalankan pelayanan publik melalui <i>E-Government</i> ?
Narasumber	:	Pengembangan sistem dan SDM informasi itu dikerjakan semua oleh Dinkominfo, dan setiap dinas yang ada di Pemda Banyumas pun sudah merasakan manfaat yang besar dengan adanya sistem <i>E-Government</i> ini jadi setiap dinas yang membutuhkan <i>E-Government</i> ini dibantu dan bekerjasama dengan kami Dinkominfo untuk mewujudkan formasi sistem <i>E-Government</i> yang dibutuhkan.
Peneliti	:	Urgensi penggunaan <i>E-Government</i> di Banyumas selain selain adanya pemerintah pusat yang mengintruksikan pemerintah daerah untuk mengembangkan <i>E-Government</i> apa nggeh pak?
Narasumber	:	Urgensi adanya penggunaan <i>E-Gov di Banyumas</i> adalah sebagai perwujudan pelayanan masyarakat yang lebih baik dari hari kehari. Dengan pemanfaatan IT melalui <i>E-Gov</i> ini pemerintah berharap banyak layanan pemerintah yang mudah didapatkan dan dijangkau oleh masyarakat Banyumas?
Peneliti	:	Bagaimana cara Dinominfo mensosialisaikan adanya penggunaan <i>E-Gov</i> di kabupaten pak?
Narasumber	:	Sosialisasi <i>E-Gov</i> dilakukan melalui situs <i>website</i> yang ada pada setiap perangkat daerah, kami juga memanfaatkan perkembangan media yang saat ini sedang berkembang dimasyarakat. Seluruh media sosial seperti Instagram, facebook, twitter, media vidio tron, pamflet, lab radio bahkan koran kami gunakan untuk semaksimalkan memperkenalkan dengan adanya penggunaan <i>E-Gov</i> dalam pelayanan masyarakat.

Peneliti	:	Bagaimana peran <i>E-Gov</i> dalam membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi dan pelayanan publik pak?
Narasumber	:	Dengan adanya <i>E-Gov</i> ini kami mengharapkan bisa membantu masyarakat dalam menjalankan kehidupannya yang berkaitan dengan pelayanan kami, masyarakatpun bisa harus bisa mengoptimalkan layanan yang ada di <i>E-Gov</i> yang dibuat oleh pemda Banyumas. Kami pun menerapkan <i>E-Gov</i> diterapkan ditempat-tempat strategis seperti pada pemesanan tiket gardu pandang Purwokerto, tiket bus Banyumas serta pendaftaran klinik dan masih banyak lagi yang kami sediakan untuk masyarakat.
Peneliti	:	Jika melihat dari Perda No 4 tahun 2012 yang menjadi tolak ukur pelaksanaan pelayanan publik lebih efektif dengan adanya penggunaan <i>E-Gov</i> , apakah sudah sesuai pak?
Narasumber	:	Sebelum adanya perda tersebut Pemda Banyumas sudah mulai mengembangkan <i>E-Gov</i> , namun belum seintens sekarang. Memang berat awal-awal kita mengembangkan sistem <i>E-Gov</i> karena memang banyak yang harus dilakukan terlebih dahuluseperti membangun infrastruktur dan SDM pada pemda sendiri. Tetapi alhamdulillah sekarang sudah hampir semua dinas sudah memiliki sistem informasi terkait perencanaan, keuangan, kependudukan, kepegawaian sudah kami integrasikan sesuai dengan perda tersebut, dan karena hampir semua sistem di Banyumas sudah terbangun.
Peneliti	:	Apakah seluruh pelayanan publik di daerah yang ada di Banyumas sudah bisa terjangkau <i>E-Gov</i> pak?
Narasumber	:	Di daerah kabupaten Banyumas itu sudah 85% terjangkau jaringan, dan untuk seluruh kantor pemerintah daerah yang ada di Banyumas sudah 100% terjangkau signal, 15% daerah yang belum terjangkau jaringan karena memang susah

		dijangkau oleh jaringan tetapi itu yang sedang kami ajukan kepusat untuk ditangani, karena memang hal itu kewenangan dari pusat.
Peneliti	:	Untuk daerah yang tidak terjangkau jaringan bagaimana cara mereka untuk mendapatkan layanan dan informasi publik pak?
Narasumber	:	Terkiat dengan hal itu kami juga sudah menyiaplam planing back up, untuk masyarakat yang ada di daerah 15% tersebut maka melewati berbantuan dengan masing-masing perangkat desa. Karena seluruh pemerintah yang ada di perangkat desa di Banyumas itu sudah terjagkau dengan jaringan. Jadi pelayanan tetap melalui <i>E-Gov</i> namun berbantuan melewati perangkat desa masing-masing.
Peneliti	:	Apakah <i>E-Gov</i> di Banyumas sudah bisa dikatakan berjalan pak?
Narasumber	:	Selama perjalanan kami mengawal penggunaan E-Gov di Banyumas dan dengan beberapa proses yang telah kami lalui sesuai dengan perintah dan peraturan <i>E-Gov</i> di Banyumas sudah pada taraf berjakan. Hal inji juga dibuktikan dengan adanya pencapaian <i>E-Gov</i> di Banyumas termasuk peringkat ke 5 se- Provinsi Jawa Tengah dan adanya penilaian dari masyarakat tentang kepuasan layanan publik di Banyumas yang dari tahun selalu meningkat.



Dokumentasi bersama Bapak Qodir Muhadjir sebagai Sub, Koord. Pelayanan Publik dan Tata Laksana Setda Pemda Banyumas

PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI




Dokumentasi bersama Bapak Hendriarto Wigunawan sebagai Sub, Koord.
Pengembangan Ekosistem Kota Cerdas Dinas Komunikasi dan Informasi Pemda
Kabupaten Banyumas

SAIFUDDIN
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

Daftar Riwayat Hidup

Nama : Deka Zahara Lutfiani Laeli
NIM : 1817303011
Tempat/Tanggal Lahir : Brebes, 29 Desember 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Asal : Paguyangan, Brebes, Jawa Tengah
Alamat Domisili : Kranji, Sokanegara, Purwokerto Timur
Nama Ayah : Kusnan
Nama Ibu : Rini Eri Hermanto
Email : dekazahra1@gmail.com
No.HP : 085290338486
Riwayat Pendidikan : SDN Pandasari 01
Madrasah Salafiyah Wustho PP Nurul Ihsan
MA Ma'arif NU 2 Plompong
S1 UIN Prof. KH. Saefuddin Zuhri Purwokerto

The image features a large, semi-transparent watermark logo of UIN Prof. KH. Saefuddin Zuhri Purwokerto. The logo is circular with a yellow border and a green center. It contains a white stylized emblem with wings and a central figure, with the text 'UIN' and 'PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI' integrated into the design.

