

Skripsi

**E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA PUSAT  
PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN (PINDU) KABUPATEN  
PINRANG**

SAPPEWALI

105640190814



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

**E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA PUSAT  
PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN (PINDU) KABUPATEN  
PINRANG**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Pemerintahan

Disusun dan Diajukan Oleh

SAPPEWALI

Nomor Stambuk : 105640190814

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2018**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : E-Government dalam Pelayanan Publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Sappewali

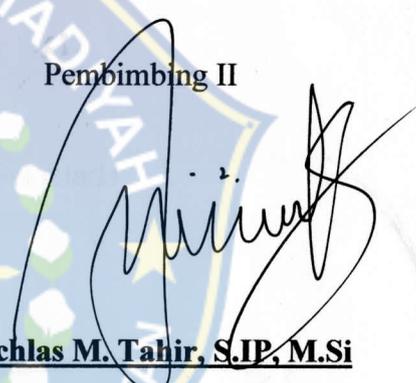
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

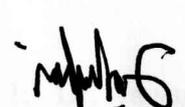
  
Muchlas M. Tahir, S.IP, M.Si

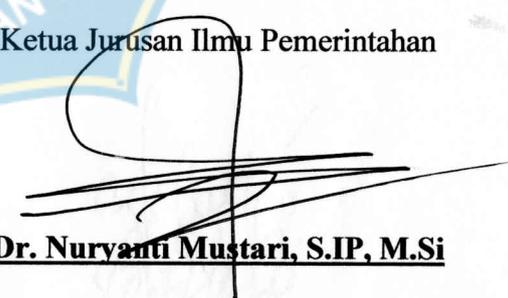
Mengetahui

Mengetahui

Dekan

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

  
Dr. Nuryanti Mustari, S.IP, M.Si

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0013 /FSP/A.3-VIII/I/40/2019 sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan Di Makassar pada hari Selasa tanggal 26 Februari tahun 2019.

### TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

  
Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji :

1. Dr. Anwar Parawangi, M.Si (Ketua)
2. Dr. Budi Setiawati, M.Si
3. Dr. Amir Muhiddin, M.Si



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Sappewali

Nomor Stambuk : 10564 01908 14

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis / dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 11 Februari 2019

Yang Menyatakan,



Sappewali

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

*E-Government*, yang dapat didefinisikan sebagai seluruh tindakan dalam sektor publik (baik pusat maupun daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif telah menjadi bagian penting dalam usaha untuk membangun tata pemerintahan yang baik (*good governance*) di Indonesia.

Meningkatnya kebutuhan publik akan informasi dan layanan berkualitas yang disediakan oleh pemerintah mendorong setiap lembaga pemerintah berupaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut yakni melalui proses transformasi menuju e-government. (Napitupulu, 2016 : 152)

Berdasarkan hal tersebut maka Pemerintah Kabupaten Pinrang membentuk Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU), dengan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014, Tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang, dan Surat Keputusan Bupati Pinrang Nomor : 060/349/2014, Tentang Penetapan Pengelola Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang. (Fatimah, 2017 : 82)

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (e-Gov) diamanatkan bahwa setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-

langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *E-Government* secara nasional. (Herawati, 2014 : 63-76)

Pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dan bertujuan memaksimalkan pelayanan pemerintah sehingga menciptakan iklim pelayanan prima pada setiap instansi pemerintah. Sehingga kebijakan tersebut sejalan dengan keluarnya UU No. 25 Tahun 2009 pasal (3) tentang Pelayanan Publik. (Fakih, 2014 : 208)

Peranan teknologi informasi dalam menunjang sistem operasional dan manajerial pada instansi pemerintahan dewasa ini dirasakan semakin penting. Menyadari akan pentingnya peranan sistem informasi dalam sistem pemerintahan dan didorong dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi sekarang ini maka dirasa perlu untuk merealisasikannya dalam sebuah aplikasi yang dikenal dengan sebutan *e-government* sehingga dapat mendukung fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik yang memenuhi kriteria *better*, *cheaper* dan *faster*. Selain itu diperlukan media yang mudah diakses, sehingga masyarakat sewaktu-waktu dapat mengetahui apa saja kebijakan, program, dan kegiatan yang dilaksanakan Pemerintah Daerah dalam rangka ikut berpartisipasi, baik dalam bentuk dukungan, sungguhan, maupun kritikan. (Retnowati, 2015: 205)

E-government (e-gov) intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan

secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian e-gov di atas ; yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan, yang kedua, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. (Sosiawan, 2015 : 99).

Munculnya inisiatif-inisiatif pemerintah tentang pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) mendorong pemerintah-pemerintah daerah untuk melakukan pembenahan baik internal maupun eksternal khususnya kesiapan dalam menerapkan e-government. Langkah awal yang diambil oleh pemerintah belum jelas arahnya. Apakah langkah yang diambil sudah tepat sasaran untuk menuju penerapan e-government. (Ariyani, 2013 : 41).

Menurut Heeks (Silalahi, 2015 : 12) menyatakan bahwa E-Government adalah sebuah sistem informasi, yang dapat digambarkan sebagai sistem sosio-teknis karena merupakan kombinasi antara aspek sosial dan teknologi.

Kurangnya pemahaman yang benar terhadap paradigma e-government yang sering mengakibatkan kegagalan dalam proses penerapannya. Seperti disebutkan bahwa pemerintah harus melakukan proses transformasi menuju e-government terutama transformasi budaya birokrasi pemerintah baik aparturnya maupun sistem manajemen serta prosrs kerja di lingkungan pemerintah yang berbasis elektronik. Perubahan paradigma ini juga seharusnya mendorong kemauan lembaga pemerintah

untuk berubah dalam rangka mewujudkan e-government sebagai agenda reformasi birokrasi nasional. (Napitupulu, 2016 : 154).

Selama ini, saluran penyampaian kebutuhan masyarakat hanya terbatas pada jaring aspirasi masyarakat yang dilakukan oleh lembaga legislative dan musyawarah perencanaan pembangunan yang dilakukan setahun sekali. Membengkaknya jumlah pengguna calo dalam pelayanan publik sebenarnya menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik tidak berjalan secara baik. Penyebab utamanya adalah adanya ketidak pastian yang sering dihadapi oleh warga pengguna layanan birokrasi pemerintah, terutama menyangkut waktu, biaya dan cara pelayanan. Warga pengguna juga tidak pernah mengetahui berapa persisnya total biaya yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan suatu pelayanan. (Samsuddin, 2016 : 315)

Adapun penelitian yang pernah dilakukan oleh Nunik Retno Herawati pada tahun 2014, yakni mengenai penerapan E-government di Kabupaten/Kota di Jawa Tengah. Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Tengah sudah mempunyai fungsi dan orientasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan peningkatan pelayanan kepada publik. Proses pengolahan dan informasi saat ini masih menggunakan metode campuran on-line dan off-line, aksesibilitasnya sudah tersedia on-line, baik internal maupun eksternal. Berbeda dengan PINDU Kabupaten Pinrang yang merupakan program yang menangani tentang pelayanan informasi

dan pengaduan yang berbasis teknologi informasi, pengolahan data dan informasi semuanya telah menggunakan metode online.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Riski Febria Nurita pada tahun 2016, mengenai Penerapan Layanan *E-government* dalam mewujudkan *Good Governance* di Pemerintah Kota Malang. Jenis-jenis pelayanan dari *e-government* yang dikeluarkan di kota Malang meliputi 3 (tiga) hal antara lain: Pelayanan data dan Informasi melalui website, Pelayanan pengaduan online, serta Pelayanan akses internet. Jika dibandingkan dengan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang, jenis-jenis pelayanan *e-government* yang dikeluarkan kota Malang memiliki kesamaan dengan PINDU yakni masing-masing sudah memiliki website dan pelayanan informasi ataupun pengaduan sudah berbasis online. Namun yang membedakan yaitu untuk pelayanan informasi dan pengaduan di Kabupaten Pinrang bisa menghubungi langsung dengan menggunakan saluran telepon/fax yang telah disiapkan.

Berdasarkan uraian diatas mendorong peneliti untuk menyusun sebuah program penelitian yang berjudul **“E-Government dalam Pelayanan Publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian yaitu :

1. Bagaimana proses E-Government dalam pelayanan publik di pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi proses E-Governemnt dalam pelayanan publik di pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan publik di pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi proses pelayanan publik di pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Praktis**

Berguna untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam hal mempelajari tentang bagaimana proses pelayanan publik di pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang.

#### **2. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah ilmu

pengetahuan yang berhubungan dengan bagaimana proses pelayanan publik di pusat Pelayan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Konsep E-Government

##### 1. Pengertian E-Government

*E-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti: *wide area network*, internet, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya. (Ariyani, 2013 : 42-43)

*E-government* dapat diartikan sebagai mekanisme interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. (Abdurrohman, 2015 : 809)

Dalam banyak literatur, *e-government* juga dikaitkan dengan konsep *digital e-government* atau *online e-government*, dan biasanya dibahas dalam konteks *transformational e-government*, yaitu penggunaan teknologi internet yang diharapkan dapat menjadi wahana dalam proses pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan masyarakat, pelaku bisnis dan pihak pemerintah sendiri. Dalam hal ini yang lebih diutamakan adalah konsep transformasinya, dimana *e-government* bukan sekedar memanfaatkan teknologi semata, melainkan adanya sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan publik ke arah yang lebih baik. (Jaya, 2013 : 38)

*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislative, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Sayu Sriyanti dalam (Salamah, 2015 : 7)

Menurut Indrajit dalam (Abdurrohman, 2015 : 809) *e-government* terbagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

- 1) *Publish*: Di dalam kelas ini terjadi interaksi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan data dan informasi untuk secara bebas diakses oleh masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan melalui internet.
- 2) *Interact*: Pada kelas ini telah terjadi interaksi dua arah antara pemerintah dengan mereka berkepentingan.
- 3) *Transact*: Pada kelas ini juga terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas *Interact*, namun didalamnya juga terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang.

Dijelaskan juga oleh Mark Forman dalam (Alusi, 40: 2014) pengertian *e-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan TIK untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional.

*E-government* merujuk kepada penggunaan teknologi khususnya internet dan teknologi komunikasi serta *World Wide Web* (www) dalam menyelenggarakan pelayanan pemerintah secara elektronik kepada masyarakat, dunia usaha, organisasi, dan lainnya. Dahulu penggunaan *e-governement* masih sebatas percobaan akan tetapi saat ini justru sebagai sarana terpenting dalam transformasi pelayanan di sektor publik. (Hardjaloka, 2014 : 437)

*Electronic government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan cara memanfaatkan atau menggunakan ICT (*information, communication and technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada masyarakat organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta sifatnya. (Andoyo, 2014 : 2)

*E-government* mempunyai arti bahwa seluruh proses yang dikerjakan pemerintah dalam pengambilan berbagai kebijakan dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi yang intensif. (Rachman, 2017 : 46)

Menurut (Sosiawan, 2015 : 99) *E-government* (*e-gov*) intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian *e-gov* di atas : yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet)

sebagai alat bantu, dan yang kedua, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien.

Secara umum dapat dikatakan bahwa *e-government* atau yang biasa disingkat *e-gov* adalah suatu aplikasi berbasis computer dan internet yang digunakan untuk meningkatkan hubungan dan layanan pemerintah kepada warga masyarakat atau yang sering disebut dengan istilah G2C (*Government to Citizen*). Di samping itu juga hubungan antara pemerintah dengan perusahaan yang sering disebut G2B (*Government to Business*). Bahkan terhadap pemerintah daerah atau negara lain yang sering disebut G2G (*Government to Government*) sebagai mitranya. (Retnowati, 2015: 205)

## **2. Jenis-jenis E-Government dan Manfaat E-Government**

### **a. G2C (*Government To Citizens*)**

Merupakan aplikasi E-government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi e-government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *G2B (Government To Business)*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entity bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entity berorientasi profit.

c. *G2G (Government To Government)*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entity-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. (Sriyati, 2015 : 81-82)

Dari konsep yang secara komprehensif telah diketahui di atas maka diketahui beberapa manfaat dari pelaksanaan e-gov antara lain :

a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal

kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.

- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. 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.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.
- g. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas. (Sosiawan, 2015 : 102).

## **B. Konsep Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas pemerintah daerah. Bagaimanapun kecilnya suatu negara, negara tersebut tetap akan membagi-bagi pemerintahan menjadi sistem yang lebih kecil (Pemerintah Daerah) untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang. (Fadli, 2014 : 103)

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Tahir, 2014 : 187)

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan

setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Kurniawan, 2016 : 571)

Sedangkan definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. (Pramyastiwi, 2013 : 62-63)

Pelayanan publik pada hakikat adalah pemberian pengurusan kepada publik untuk pemnuhan pelayanan publik yang merupakan perwujudan kewajiban dari pemerintahan. Pelayanan publik sifatnya mendasar mengenai pemenuhan kebutuhan pokok oleh pemerintahan. (Mannek, 2013 : 133)

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. (Rukayat, 2017 : 56)

Pelayanan publik merupakan pola hubungan antara negara dengan masyarakat yang lebih mementingkan kepentingan masyarakat. Sebagai akibatnya, negara dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik dan lebih demokratis, yang menekankan hak antara sesama warga negara. (Hasjimzum, 2014 : 448)

Pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak diantara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elit politik seperti yang tertera dalam aturan. (Namlis, 2015 : 53)

Menurut Rahardjo Adisasmita dalam (Prabowo, 2015 : 71), Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik menghendaki pelayanan yang baik (prima), yaitu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, pelayanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan atau publik, sehingga pelanggan atau publik merasa puas. Di samping pelayanan harus prima juga harus beretika, dengan pelayanan

yang beretika pelayanan terasa ada ruhnya, menjadi bermakna, yaitu pelanggan merasa dilakukan secara manusiawi tanpa diskriminasi.

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik sampai saat ini secara umum masih belum baik. Belum memadainya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan pada masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditandai dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun daerah.

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik. (Rezha, 2013 : 983).

Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima (*performance/perceived service*) dengan layanan yang mereka harapkan (*expectation/expected service*). Jika kenyataan (*performance*) lebih besar dari yang diharapkan (*expectation*), maka layanan dapat dikatakan bermutu (ideal) sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu (buruk), dan

jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan. Nurman dalam (Mirnasari, 2013 : 75).

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang baik (prima) yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Kurniawan, 2016 : 573-574).

Menurut Morgan dan Murgatroyd dalam (Pramyastiwi, 2013 : 63) menyebutkan sepuluh kriteria yang biasa dipergunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu;
- b. *Responsiveness*, yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan;
- c. *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan;
- d. *Access*, yaitu kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa;
- e. *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan;
- f. *Communication*, yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani;
- g. *Credibility*, artinya dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan pelanggan;
- h. *Security*, artinya bebas dari risiko, bahaya, dan keragu-raguan;
- i. *Understanding the customer*, artinya berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual; dan

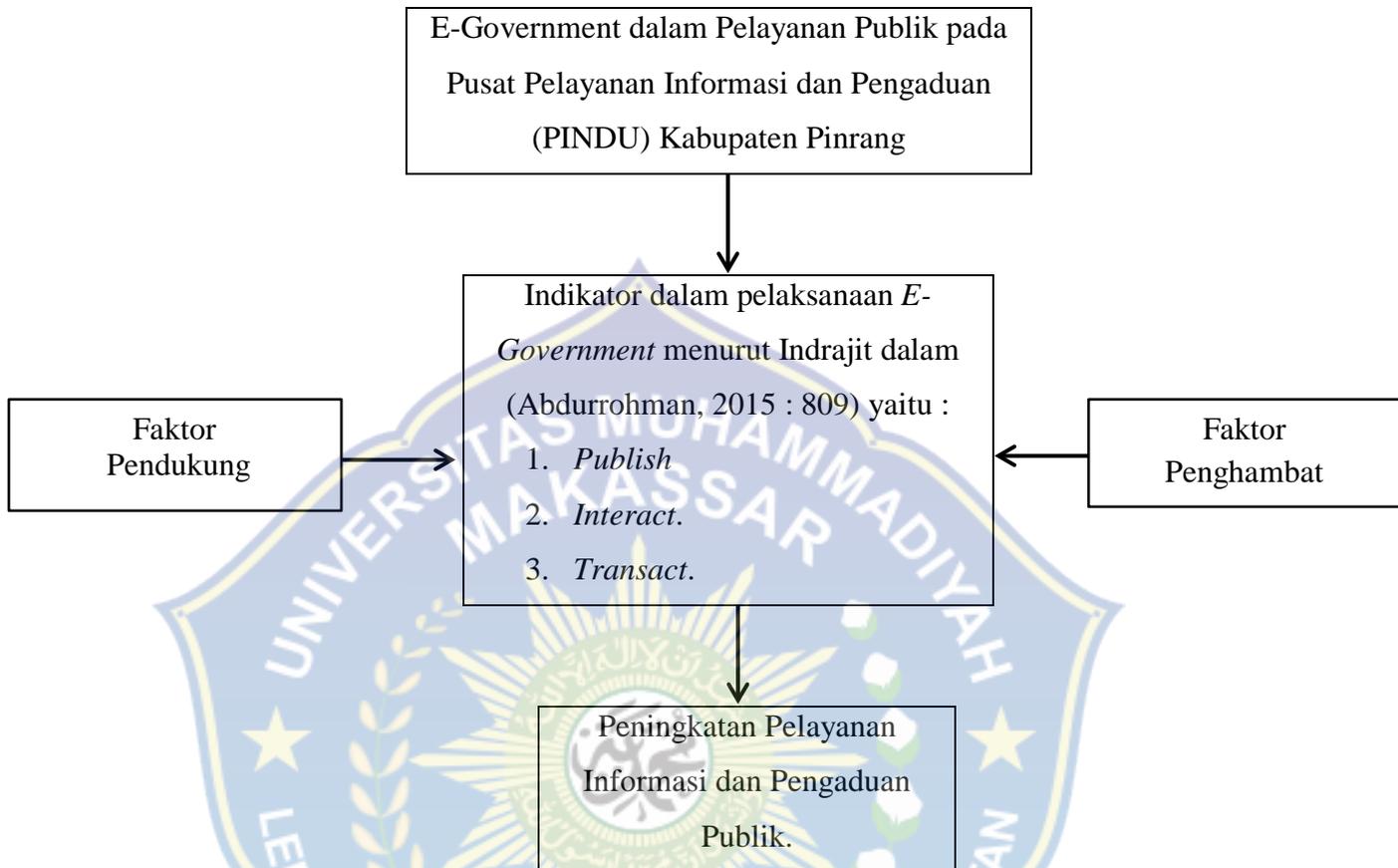
j. *Appearance/presentation*, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personel dan peralatan yang dipergunakan.

### C. Kerangka Pikir

Berdasarkan kajian-kajian terdahulu dan penjabaran konsep-konsep yang lebih dibahas sebelumnya, maka peneliti mengambil konsep *E-Government*. Penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Ada 4 manfaat diterapkannya *E-Government* salah satunya yaitu meningkatkan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik. Untuk mencapai manfaat tersebut terdapat tiga kelas di dalam pelaksanaan *E-Government* menurut Indrajit dalam (Abdurrohman, 2015 : 809) yaitu *Publish*, *Interact*, dan *Transact*. Adapun gambaran penelitian dengan menggunakan konsep diatas dapat digambarkan melalui kerangka pikir sebagai berikut.

**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**



#### **D. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian kerangka pikir di atas, maka yang menjadi fokus penelitian yaitu:

1. Bagaimana proses E-Government dalam pelayanan publik di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang.
2. Faktor yang mempengaruhi proses E-Government dalam pelayanan publik di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang.

## E. Deskripsi Fokus Penelitian

Untuk memberikan kejelasan dalam pengertian terkait objek penelitian, maka diuraikan definisi dari penelitian sebagai berikut :

1. *Publish*, jenis ini merupakan implementasi e-government yang termudah karena selain proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Biasanya kanal akses yang dipergunakan adalah komputer atau handphone melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dapat dipergunakan untuk mengakses situs (website) departemen atau divisi terkait dimana user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan.
2. *Interact*, ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti chatting, web-tv, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (seperti email, frequent ask questions, newsletter, mailing list, dan lain sebagainya).
3. *Transact*, pada kelas ini tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya. Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat

dilakukan dengan secara aman dan hak-hak privacy berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan dan berlangsung di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang. Dasar penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang.

#### **B. Jenis Dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menghendaki suatu informasi dalam bentuk deskripsi dan lebih menghendaki makna yang ada di balik deskripsi data tersebut. Sehubungan dengan hal yang akan diteliti yang merupakan fenomena sosial maka dibutuhkan informasi mendalam melalui pendeskripsian berdasarkan ungkapan maupun bahasa masing-masing informan sehingga dapat diungkap makna sebenarnya dari pendeskripsian informasi tersebut.

##### **2. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah fenomenologi yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang telah dialami informan. Adapaun masalah yang diteliti terkait pelaksanaan E-Government dalam pelayanan publik.

### **C. Sumber Data**

Sumber data adalah tempat dimana peneliti memperoleh data yang diperlukan selama melaksanakan penelitian. Adapun sumber data pada penelitian ini yaitu :

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data empiris yang diperoleh dari informan berdasarkan hasil wawancara. Data primer ini diperoleh dengan melakukan pengajuan pertanyaan secara langsung dan terbuka terhadap informan.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti yang bersumber dari dokumen-dokumen, laporan, dan informasi tertulis lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

### **D. Informan Penelitian**

Informan penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap mampu memberikan informasi yang selengkap-lengkapny mengenai pelaksanaan E-government dalam pelayanan publik. Adapun yang akan dijadikan informan dalam penelitian ini adalah :

No	Informan	Jumlah
1.	Pembina Pusat Pelayanan dan Pengaduan Kabupaten Pinrang	1
2.	Sekretaris Pusat Pelayanan dan Pengaduan Kabupaten Pinrang	1
3.	Pegawai Pengelola Pusat Pelayanan dan Pengaduan Kabupaten Pinrang	2
4.	Operator SKPD Terkait	2
5.	Masyarakat	5
Total		11

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang relevan, penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data yakni :

##### **1. Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan serangkaian tanya-jawab untuk memperoleh data secara langsung dari informan penelitian. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dengan informan dan mempertanyakan hal-hal yang erat kaitannya dengan pokok-pokok masalah yang diangkat.

##### **2. Dokumentasi**

Teknik ini merupakan pengumpulan data melalui dokumen-dokumen atau buku-buku yang berkaitan erat dengan masalah yang akan diteliti , sehingga menunjang kerelevanan data. Metode dokumentasi

digunakan untuk mengungkap serta melengkapi informasi yang erat kaitannya dengan pokok dari permasalahan.

### 3. Observasi

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti., sehingga mendapatkan data-data faktual dari objek tersebut.

## F. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini dikemukakan oleh Miles dan A.Michael Hurman dalam Sugiyono (2012 : 92) memiliki tiga langkah sebagai berikut :

### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok dan memfokuskan pada hal yang penting. Reduksi data juga berarti komponen pertama dalam analisis data yang memperpendek, memprtegas dan membuang hal yang dirasa tidak penting ataupun tidak berkaitan dengan fokus penelitian sehingga penarikan kesimpulan dapat dilakukan.

### 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data adalah bentuk rakitan data dalam uraian singkat. Menyajikan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah bersifat naratif. Hal ni dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi secara lebih mudah.

### 3. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Langkah terakhir dari model ini adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal namun juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah peneliti ada di lapangan. Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada yang berupa deskripsi atau gambaran yang sebelumnya belum jelas menjadi jelas.

#### **G. Pengabsahan Data**

Menurut Sugiyono (2012:121) uji keabsahan data meliputi uji kredibilitas data, uji transferability, uji depenability, dan uji confirmability. Keabsahan data pada penelitian ini diperiksa menggunakan uji kredibilitas data yang dilakukan dengan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan dengan berbagai cara, berbagai sumber, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat tiga triangulasi dalam keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber digunakan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

### 3. Triangulasi waktu

Waktu seringkali mempengaruhi kredibilitas data. Oleh karena itu pengumpulan data teknik wawancara dilakukan di pagi hari saat narasumber masih segar dan belum banyak masalah, sehingga memberikan data yang lebih valid.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU)**

##### **a. Profil Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU)**

Berdasarkan Peraturan Bupati Pinrang Nomor 45 tahun 2013 tentang Penerapan dan Pengembangan *E-Government* Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pinrang, serta Peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 tahun 2014 tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Pemerintah Kabupaten Pinrang. Kehadiran PINDU ini diharapkan agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau dan memperoleh informasi yang dibutuhkan, serta berpartisipasi untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik pada semua aspek pembangunan dengan cara menyampaikan atau melaporkan kurang baik dan tidak efektifitasnya pelayanan oleh pegawai atau pejabat SKPD atau unit Kerja Pemerintah Kabupaten Pinrang. Karena sebelumnya di Kabupaten Pinrang untuk melayani masyarakat dalam hal meminta informasi ataupun melakukan pengaduan akan ditangani langsung oleh SKPD terkait dan juga langsung ke bupati mengingat jadwal bupati sangat sibuk tentu masyarakat kesulitan untuk bertemu.

Maka dari itu pemerintah mengeluarkan inovasi agar masyarakat dapat mengakses dengan mudah informasi atau melakukan pengaduan dengan dibentuknya PINDU. Setelah hadirnya PINDU yang berlokasi di Jl. Bintang No. 1 Kabupaten Pinrang, tepatnya di gedung baru Kantor Bupati Pinrang Lantai 1.

PINDU merupakan program pemerintah daerah yang dikelola oleh Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang.

PINDU akan menjadi sarana bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan melalui berbagai media yang mudah diakses dan terpadu dengan seluruh SKPD dan unit kerja pemerintah Kabupaten Pinrang. PINDU sebagai sebuah lembaga yang dikelola dalam kerangka peningkatan kualitas SDM dan mendorong partisipasi warga masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan pelayanan publik di Kabupaten Pinrang, maka dirumuskan visi, misi dan motto PINDU sebagai berikut :

a. Visi

“mewujudkan kesadaran dan partisipasi aktif masyarakat untuk mendorong tercapainya pelayanan publik yang prima di Kabupaten Pinrang”.

b. Misi

1. Memperkuat kesadaran aparatur tentang tugas pokok dan fungsinya dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pelayanan publik,
2. Membangun kesadaran masyarakat tentang posisi dan perannya dalam membangun kemasyarakatan,
3. Memperkuat aksesibilitas informasi bagi masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pemerintah dan pengaduan masyarakat, dan
4. Mengembangkan sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang mudah, cepat dan praktis.

c. Motto

”Selangkah Dapatkan Jawaban”

**b. Tugas dan Fungsi Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang.**

Untuk melaksanakan tugas pokok, PINDU mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab serta sekretariat PINDU Pemkab Pinrang.
2. Mensosialisasikan tata cara pelayanan informasi dan penanganan pengaduan PINDU Pemkab Pinrang.
3. Menerima permohonan informasi dan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan melalui saluran layanan yang disediakan.
4. Melakukan penelahaan terhadap permohonan informasi dan/atau pengaduan yang diterima.
5. Melakukan verifikasi terhadap permohonan informasi dan/atau pengaduan yang diterima.
6. Menyalurkan permohonan informasi dan/atau pengaduan yang menjadi kewenangan SKPD/Pejabat terkait untuk diproses melalui operator PPID SKPD terkait.
7. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas penanganan pengaduan yang dilakukan oleh SKPD/Pejabat terkait.
8. Menyampaikan respon terhadap permohonan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan kepada pengguna layanan. Apabila materi

informasi/pengaduan telah menjadi kewenangan PINDU maka akan dijawab langsung oleh petugas PINDU. Namun apabila materi informasi/pengaduan yang dimohonkan bukan kewenangan PINDU. Maka akan direspon berdasarkan informasi/ jawaban yang masuk dari SKPD/ pejabat melalui Operator PPID SKPD/Pejabat terkait.

9. Melakukan penyusunan dan penyampaian laporan hasil kegiatan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan oleh PINDU Pemkab Pinrang kepada Bupati, Wakil Bupati, dan Sekretaris Daerah melalui Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana.

#### **c. Struktur Organisasi PINDU**

Dalam operasionalisasinya, PINDU dikelola oleh Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang yang menugaskan 2 (dua) orang sebagai petugas pelayanan informasi dan 2 (dua) orang sebagai petugas pelayanan pengaduan. Petugas-petugas tersebut akan melakukan fasilitasi, mediasi, menerima serta mengelola informasi maupun pengaduan serta memantau dan mengevaluasi, pemberian informasi dan penyelesaian pengaduan. Struktur organisasi PINDU dapat dilihat pada bagan dibawah ini.

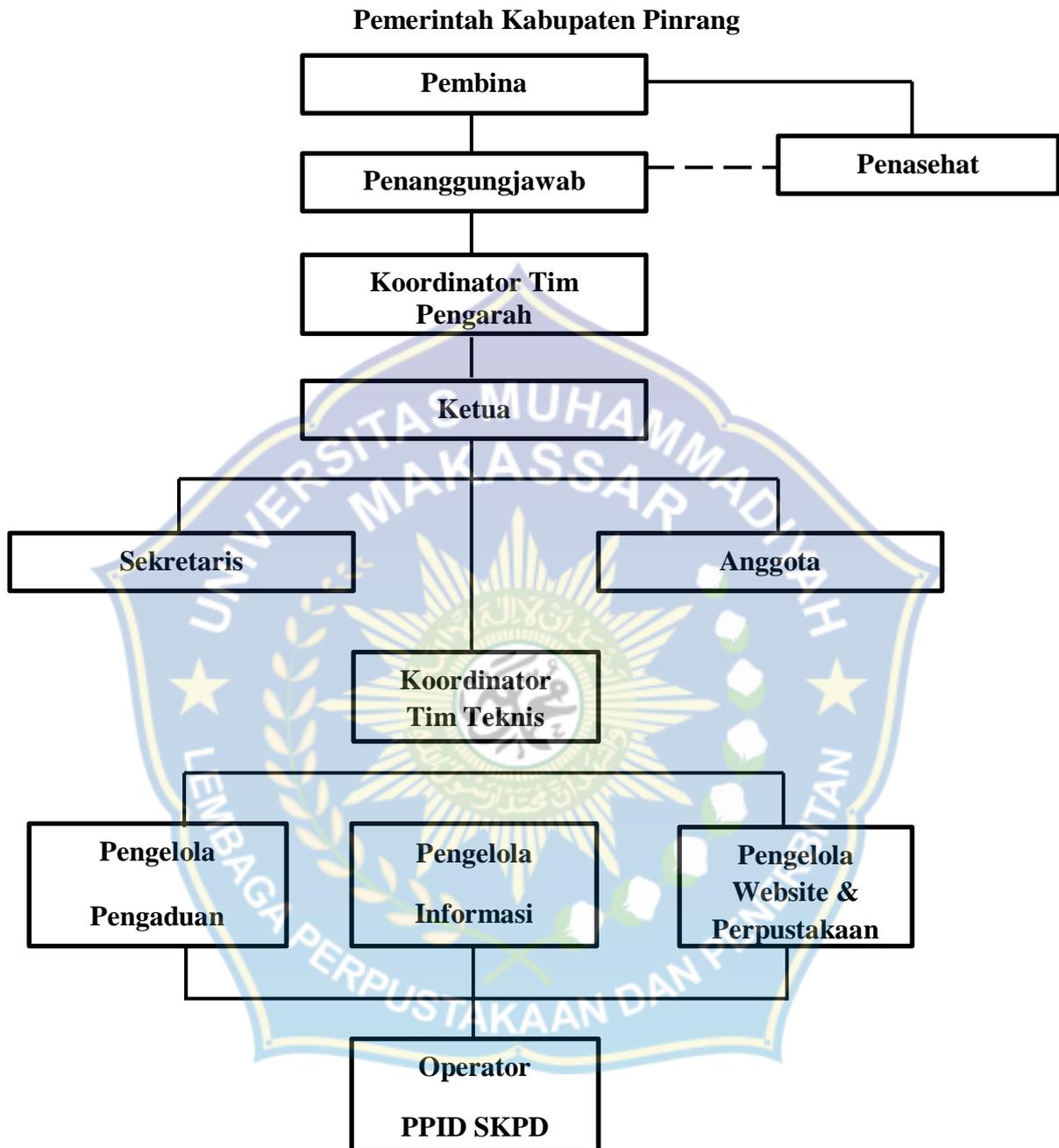
(1) Susunan organisasi PINDU terdiri dari :

- a. Tim Pengarah meliputi :
  1. Pembina;
  2. Penanggung Jawab;
  3. Penasehat;
  4. Kordinator;

5. Ketua;
  6. Sekretaris; dan
  7. Anggota.
- b. Tim Teknis, meliputi :
1. Koordinator Tim Teknis PINDU;
  2. Tenaga Pelayanan Informasi;
  3. Tenaga Pelayanan Pengaduan;
  4. Tenaga Pengelola Website Pengaduan dan Perpustakaan; dan
  5. Operator PPID SKPD.



## Struktur Organisasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU)



**Gambar 4.1. Struktur Organisasi PINDU Pemerintah Kabupaten Pinrang**  
Sumber : Peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014

#### **d. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Petugas PINDU**

Adapun kedudukan, tugas dan fungsi dari petugas PINDU, yaitu sebagai berikut :

##### **1. Pembina**

(1) Pembina sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a angka 1 adalah Bupati dan Wakil Bupati yang bertugas membina pelaksanaan kegiatan PINDU.

(2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pembina memiliki fungsi pembinaan dan penetapan kebijakan terkait pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di daerah.

(3) Uraian tugas pembina adalah sebagai berikut :

- a. Memantau dan membimbing penyelenggaraan kegiatan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU;
- b. Menerima dan mengevaluasi laporan penyelenggaraan kegiatan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU; dan
- c. Menetapkan kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di daerah;

##### **2. Penanggung jawab**

(1) Penanggung jawab sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a angka 2 adalah Sekretaris Daerah yang bertugas melaksanakan pertanggungjawaban atas kegiatan PINDU.

(2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penanggungjawab memiliki fungsi bertanggungjawab atas

penyelenggaraan kegiatan PINDU, mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian agar sasaran dan tujuan kegiatan dapat tercapai.

(3) Uraian tugas penanggungjawab adalah sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasikan, memantau, dan memberikan petunjuk terhadap penyelenggaraan kegiatan PINDU sesuai bimbingan pembina PINDU;
- b. Menerima dan mengevaluasi laporan penyelenggaraan kegiatan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU;
- c. Menyampaikan laporan penyelenggaraan kegiatan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU kepada Bupati secara rutin dan berkala melalui Kepala Bagian; dan
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

3. Koordinator Tim Pengarah

(1) Koordinator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a angka 4 adalah Asisten yang bertugas mengarahkan kegiatan PINDU.

(2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pengarah memiliki fungsi pemberi arahan, bimbingan, pengendalian fisik dan keuangan atas pelaksanaan kegiatan PINDU, agar mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

(3) Uraian tugas pengarah adalah sebagai berikut :

a. Memberikan arahan dalam :

- 1) Pelaksanaan perencanaan kegiatan PINDU;
- 2) Pelaksanaan tata cara pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU; dan
- 3) Penyiapan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang diperlukan;
- 4) melaksanakan pemantauan/pengendalian terhadap kegiatan fisik dan keuangan PINDU;
- 5) menerima dan mengevaluasi laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU; dan
- 6) melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

4. Ketua

(1) Ketua sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a angka 5 adalah Kepala Bagian yang mempunyai tugas memimpin pelaksanaan kegiatan PINDU.

(2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ketua mempunyai fungsi pelaksana kegiatan PINDU, mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian agar sasaran dan tujuan kegiatan dapat tercapai.

(3) Uraian tugas ketua adalah sebagai berikut :

a. Melaksanakan perencanaan kegiatan PINDU;

- b. Menyusun dan/atau merevisi tata cara pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU;
  - c. Memantau pelaksanaan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU;
  - d. Menyiapkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang diperlukan;
  - e. Melaksanakan pengelolaan kegiatan fisik serta keuangan PINDU;
  - f. Menerima, mengevaluasi, menyetujui dan menandatangani laporan pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU yang akan disampaikan ke Bupati Pinrang, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah dan Asisten Administrasi Umum Kabupaten Pinrang; dan
  - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
5. Sekertaris
- (1) Sekertaris sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf a angka 6 adalah Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas membantu Ketua.
  - (2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Sekertaris mempunyai fungsi penyiapan bahan dan data pelaksanaan kegiatan di PINDU, mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan

pengendalian kegiatan agar sasaran dan tujuan kegiatan dapat tercapai.

(3) Uraian tugas sekretaris adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan bahan perencanaan kegiatan PINDU;
- b. Menyiapkan bahan revisi tata cara pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU;
- c. Menyiapkan bahan dan dokumentasi pemantauan pelaksanaan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU;
- d. Membantu ketua dalam menyiapkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang diperlukan;
- e. Membantu ketua dalam pelaksanaan kegiatan fisik serta keuangan PINDU; dan
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

6. Koordinator Tim Teknis PINDU

(1) Koordinator tim teknis PINDU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b angka 1 adalah aparatur sipil negara yang diangkat sebagai koordinator PINDU melalui Keputusan Bupati yang mempunyai tugas mengkoordinir pelaksanaan kegiatan harian PINDU.

(2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), koordinator tim teknis PINDU mempunyai fungsi bertanggungjawab atas pelaksanaan harian pelayanan informasi dan penanganan

pengaduan di PINDU serta mengkoordinasikan pelaksanaannya dengan seluruh SKPD/Pejabat terkait.

(3) Uraian tugas koordinator tim teknis PINDU adalah sebagai berikut :

- a. Mengkoordinir penerapan etika pelayanan PINDU dalam memberikan pelayanan;
- b. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan di PINDU;
- c. Memberikan petunjuk/arahan kepada pengelola informasi dan pengelola pengaduan dalam melaksanakan tugasnya;
- d. Memantau secara rutin (paling cepat setiap 15 menit) dan menelaah permohonan informasi dan pengaduan yang masuk di PINDU;
- e. Mengkoordinasikan tindak lanjut atas permohonan informasi dan pengaduan dengan pengelola informasi, pengelola pengaduan, petugas SKPS serta pejabat terkait;
- f. Mengevaluasi hasil kerja pengelola informasi, pengelola pengaduan dan petugas SKPD;
- g. Membuat laporan kegiatan pelaksanaan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan melalui PINDU secara rutin dan berkala (sekali dalam sepekan);
- h. Mengkoordinir pengelolaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana di PINDU;
- i. Mengkoordinir pengelolaan website PINDU;

- j. Mengkoordinir pengelolaan Perpustakaan PINDU;
- k. Mengkoordinir pemuktahiran data yang menjadi kewenangan PINDU; dan
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

7. Tenaga Pelayanan Informasi

(1) Tenaga pelayanan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b angka 2 adalah aparatur sipil negara yang diangkat sebagai pengelola PINDU melalui Keputusan Bupati yang bertugas melayani permohonan informasi.

(2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tenaga pelayanan informasi mempunyai fungsi dalam pelayanan permohonan informasi yang diajukan pengguna layanan/masyarakat secara lisan maupun tertulis serta mengkoordinasikan pelaksanaannya dengan koordinator.

(3) Uraian tugas tenaga pelayanan informasi adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan etika pelayanan PINDU dalam memberikan pelayanan;
- b. Menerima permohonan informasi dari pengguna layanan sesuai dengan etika dan tata cara pelayanan informasi di PINDU;
- c. Menanyakan/mengecek identitas pengguna layanan;

- d. Mengisi formulir permohonan informasi sebagaimana terdapat pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini;
- e. Menggali informasi terkait permohonan pengguna layanan dengan menggunakan pertanyaan apa, siapa, dimana, kapan, kenapa, dan bagaimana;
- f. Melakukan verifikasi kemudian konfirmasi terhadap isi formulir permohonan informasi kepada pengguna layanan. Bila pengguna layanan telah menyetujui isi formulir tersebut maka petugas PINDU meminta pengguna layanan untuk menandatangani formulir yang telah diisi;
- g. Memberikan nomor registrasi/ID tiket penerimaan permohonan informasi kepada pengguna layanan dan menjelaskan cara penggunaannya dalam memantau tindak lanjut permohonan informasinya;
- h. Melakukan penelaahan terhadap permohonan informasi yang diterima;
- i. Menyiapkan respon terhadap permohonan pelayanan informasi kepada pengguna layanan. Apabila materi permohonan informasi telah tersedia di PINDU dan telah menjadi kewenangan petugas PINDU untuk menyampaikan, maka akan direspon langsung oleh Petugas PINDU. Namun apabila materi informasi yang dimohonkan bukan kewenangan PINDU dan/atau memerlukan

koordinasi dan sejumlah waktu dalam penyediaannya, maka akan direspon dengan memberikan informasi kepada pengguna layanan bahwa informasi yang diajukan belum termasuk kewenangan petugas PINDU dan/atau akan diproses terlebih dahulu, pengguna layanan akan memperoleh informasi awal terkait perkembangan tindak lanjut dan/atau hasil dari permohonannya paling lama dalam kurun waktu 2 kali 24 jam;

- j. Menyalurkan permohonan informasi yang bukan kewenangan PINDU kepada SKPD/Pejabat terkait untuk diproses melalui operator PPID SKPD, dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan koordinator PINDU;
- k. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas tindak lanjut permohonan informasi yang dilakukan oleh SKPD/Pejabat terkait;
- l. Menyampaikan respon awal terhadap perkembangan tindak lanjut dan/atau hasil dari permohonan informasi yang bukan kewenangan PINDU kepada pengguna layanan sesuai dengan respon yang masuk dari SKPD/Pejabat terkait, paling lama dalam kurun waktu 2 kali 24 jam;
- m. Mengelola data yang telah menjadi kewenangan petugas PINDU untuk diinformasikan sesuai dengan materi permohonan informasi dari pengguna layanan;
- n. Menghimpun dan memutakhirkan data/informasi secara berkala;

- o. Mengelola website informasi PINDU sesuai arahan dari koordinator;
- p. Mengecek secara rutin dan berkala (paling cepat setiap 15 menit) permohonan informasi dan tindak lanjutnya yang masuk ke PINDU melalui berbagai saluran layanan yang disediakan;
- q. Memelihara sarana dan prasarana di PINDU;
- r. Membuat laporan kegiatan pelayanan informasi secara rutin dan berkala; dan
- s. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan dan koordinator sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

#### 8. Tenaga Pelayanan Pengaduan

- (1) Tenaga pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b angka 3 adalah aparatur sipil negara yang diangkat sebagai petugas PINDU melalui Keputusan Bupati yang mempunyai tugas melayani pengaduan.
- (2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tenaga pelayanan pengaduan mempunyai fungsi dalam pelayanan pengaduan yang diajukan pengguna layanan/masyarakat secara lisan maupun tertulis serta pengkoordinasian penanganannya dengan koordinator.
- (3) Uraian tugas tenaga pelayanan pengaduan adalah sebagai berikut :
  - a. Melaksanakan etika pelayanan PINDU dalam memberikan pelayanan;

- b. Menerima pengaduan dari pengguna layanan sesuai dengan etika dan tata cara pelayanan pengaduan di PINDU;
- c. Menanyakan/mengecek identitas pengguna layanan;
- d. Mengisi formulir permohonan pengaduan sesuai format sebagaimana terdapat pada aplikasi pengaduan di website dengan alamat [www.pindu.pinrangkab.go.id](http://www.pindu.pinrangkab.go.id);
- e. Menggali informasi terkait pengaduan pengguna layanan dengan menggunakan pertanyaan apa, siapa, dimana, kapan, kenapa, dan bagaimana, serta meminta bukti-bukti pendukung pengaduan;
- f. Melakukan verifikasi kemudian konfirmasi terhadap isi formulir pengaduan kepada pengguna layanan. Bila pengguna layanan telah menyetujui isi formulir tersebut maka petugas PINDU akan melanjutkan proses pengaduan hingga tahap akhir di aplikasi pengaduan website dan memindahkan isi formulir pengaduan website ke formulir manual sebagaimana terdapat pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Bupati ini, untuk selanjutnya ditandatangani oleh pengguna layanan;
- g. Memberikan nomor registrasi/ID tiket penerimaan pengaduan kepada pengguna layanan dan menjelaskan cara penggunaannya dalam memantau tindak lanjut permohonan informasi/penanganan pengaduannya;

- h. Melakukan penelaahan terhadap isi pengaduan yang diterima dari berbagai saluran layanan yang disiapkan oleh PINDU;
- i. Menyampaikan respon terhadap pengaduan yang materinya menjadi kewenangan petugas PINDU untuk merespon. Respon diberikan dengan terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan koordinator PINDU;
- j. Menyalurkan pengaduan yang bukan kewenangan PINDU kepada SKPD/Pejabat terkait untuk diproses melalui operator SKPD/Petugas PINDU, dengan terlebih dahulu berkoordinasi dengan koordinator PINDU. Penyaluran pengaduan dilakukan dengan menggunakan saluran layanan website;
- k. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas penanganan pengaduan yang dilakukan oleh SKPD/Pejabat terkait;
- l. Menyampaikan respon awal terhadap perkembangan tindak lanjut dan/atau hasil penanganan pengaduan yang bukan kewenangan PINDU kepada pengguna layanan sesuai dengan respon yang masuk dari SKPD/Pejabat terkait, paling lama dalam kurun waktu 2 x 24 Jam;
- m. Mengelola website pengaduan PINDU sesuai arahan dari koordinator;
- n. Mengecek secara rutin dan berkala (paling cepat setiap 15 menit) pengaduan dan penanganan pengaduan yang masuk ke PINDU melalui berbagai saluran layanan yang disediakan;

- o. Memelihara sarana dan prasarana di PINDU;
- p. Membuat laporan kegiatan penanganan pengaduan secara rutin dan berkala; dan
- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan dan koordinator sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

#### 9. Tenaga Pengelola Website Pengaduan dan Perpustakaan

(1) Tenaga Pengelola Website Pengaduan dan Perpustakaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b angka 4 adalah aparatur sipil negara yang diangkat sebagai tenaga pengelola website pengaduan dan perpustakaan di PINDU melalui Keputusan Bupati yang mempunyai tugas mengelola website pengaduan dan perpustakaan PINDU.

(2) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tenaga pengelola website pengaduan dan perpustakaan mempunyai fungsi dalam pengelolaan website dan perpustakaan PINDU.

(3) Uraian tugas Pengelola Website Pengaduan dan Perpustakaan adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan login ke dalam sistem sesuai prosedur dalam rangka melaksanakan pemantauan jaringan website informasi dan pengaduan;
- b. Melakukan pemeliharaan aplikasi website pelayanan informasi dan penanganan pengaduan;

- c. Melakukan update data dan antivirus secara berkala sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk menjamin keamanan data;
- d. Melakukan backup data sesuai prosedur dan arahan koordinator tim teknis untuk menjaga keamanan database;
- e. Menghapus file yang tidak terpakai sesuai prosedur yang berlaku untuk menjaga terjadinya duplikasi data;
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban kepada koordinator tim teknis;
- g. Melaksanakan pengadaan bahan pustaka sesuai arahan tim pengarah dan koordinator tim teknis;
- h. Menginventarisasi, mengklasifikasikan dan mencatat bahan pustaka;
- i. Memeriksa kelengkapan bahan pustaka;
- j. Menerima kunjungan perpustakaan;
- k. Membantu penelusuran bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pengguna layanan;
- l. Memberikan informasi umum koleksi bahan pustaka;
- m. Melaksanakan sirkulasi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka PINDU;
- n. Mengambil bahan koleksi yang telah rusak untuk diserahkan kepada bagian pemeliharaan;

- o. Membuat laporan kegiatan pengelolaan website informasi dan pengaduan serta perpustakaan secara rutin dan berkala; dan
- p. Melaksanakan tugas lain yang diberika oleh pimpinan dan koordinator sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

#### 10. Operator PPID SKPD

(1) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat

(1), operator PPID SKPD mempunyai fungsi Operator PPID SKPD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b angka 5 adalah aparatur sipil negara yang diangkat sebagai Operator PPID SKPD PINDU dengan Keputusan Bupati berdasarkan usulan dari kepala SKPD masing-masing yang mempunyai tugas mendukung pengelolaan permohonan informasi dan penanganan pengaduan terkait SKPD msing-masing.

(2) Mengelola permohonan informasi dan pengaduan yang diajukan pengguna layanan/masyarakat secara lisan maupun tertulis melalui PINDU serta mengkoordinasikan tindak lanjutnya kepada Pejabat terkait dan Pimpinan SKPD.

(3) Uraian tugas Operator PPID SKPD adalah sebagai berikut :

- a. Mengecek secara rutin dan berkala (paling cepat setiap 15 menit) Website PINDU;
- b. Mengecek permohonan informasi untuk SKPD yang masuk melalui PINDU;

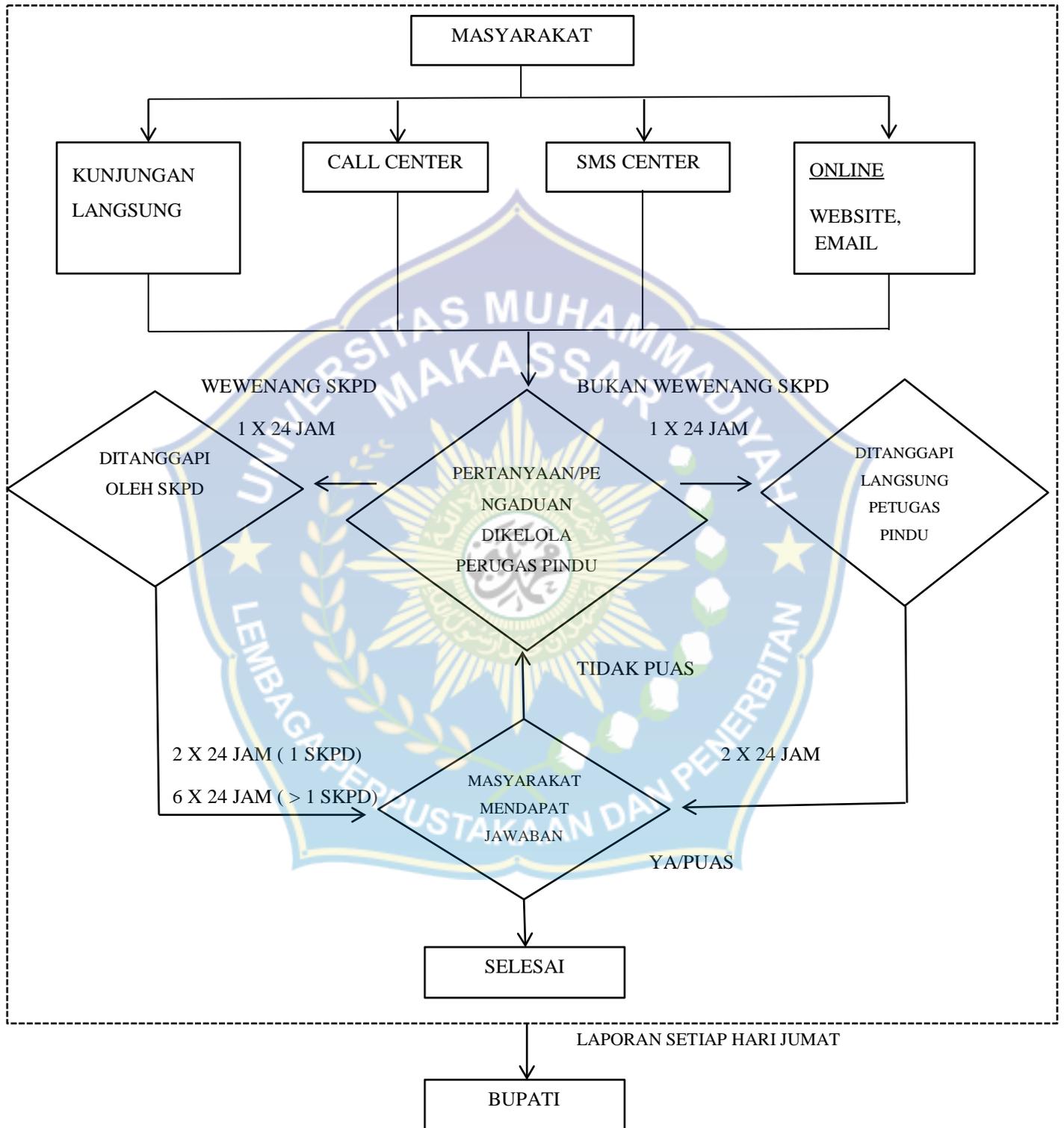
- c. Meregister permohonan informasi dan pengaduan pada buku register PINDU SKPD;
- d. Melakukan verifikasi dan mengoptimalkan kelengkapan data pengaduan yang diterima;
- e. Melakukan penelaahan terhadap semua permohonan informasi dan pengaduan yang diterima dari PINDU;
- f. Menyampaikan permohonan informasi dan/atau pengaduan kepada Pimpinan SKPD untuk dijawab;
- g. Memantau respon Pimpinan SKPD terhadap permohonan informasi dan pengaduan yang diterima;
- h. Menyampaikan respon awal terhadap perkembangan tindak lanjut dan/atau hasil permohonan informasi dan/atau penanganan pengaduan kepada pengguna layanan dan Petugas PINDU, paling lama dalam kurun waktu 2 x 24 Jam;
- i. Mengirimkan respon atas permohonan informasi dan pengaduan sesuai dengan respon Pimpinan SKPD kepada Pengguna layanan dan petugas PINDU, melalui saluran layanan yang disediakan oleh PINDU. Khusus Pengaduan, dikirimkan melalui website PINDU;
- j. Melakukan koordinasi secara aktif dengan petugas PINDU, pimpinan dan pejabat terkait lainnya;
- k. Membuat laporan kegiatan pelayanan informasi dan penanganan pengaduan secara rutin dan berkala; dan

1. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan dan koordinator sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

**e. Alur Kerja PINDU**

Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) menawarkan empat jenis layanan informasi maupun pengaduan kepada masyarakat, yaitu kunjungan langsung, call center, SMS, dan Online (website/email). Masyarakat diberi kesempatan untuk memilih salah satu jenis media pengaduan yang terhubung langsung dengan petugas PINDU. Setelah informasi pengaduan diterima oleh server PINDU maka akan segera dilakukan proses pengidentifikasian informasi pengaduan, identifikasi informasi pengaduan berdasarkan wewenang terkait. Jika informasi pengaduan terkait bukan wewenang SKPD maka pengaduan langsung ditanggapi oleh server PINDU dengan batas waktu maksimal 1 x 24 jam. Namun jika pengaduan terkait dengan wewenang SKPD maka informasi pengaduan akan dikirim kepada petugas SKPD terkait dan kemudian aduan disampaikan kepada pimpinan SKPD, dan jawaban atas pengaduan akan disampaikan langsung kepada pengadu oleh petugas SKPD melalui media pengaduan PINDU. Adapun batas maksimal waktu jika pengaduan terkait dengan wewenang SKPD ialah 2 x 24 jam untuk 1 SKPD dan 6 x 24 jam jika lebih dari 1 SKPD.

Untuk pembahasan lebih jelasnya, berikut skema alur kerja PINDU :



**Gambar 4.2. Mekanisme Alur Kerja PINDU**

Sumber : Peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014

## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan tentang E-Government dalam Pelayanan Publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan hasil observasi dan wawancara dengan informan-informan terpilih yang berisi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian.

Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana proses E-Government dalam Pelayanan Publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang dan faktor-faktor yang menghambat proses E-Government dalam Pelayanan Publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang, maka peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap informan yang terpilih terkait proses E-Government dalam Pelayanan Publik yaitu, Pembina PINDU, Sekertaris PINDU, Pegawai Pengelola PINDU, Operator SKPD terkait, dan Masyarakat. Adapun hasil tentang E-Government dalam Pelayanan Publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang akan diuraikan sebagai berikut :

**a. Gambaran Umum E-Government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang**

E-Government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang merupakan suatu sistem aplikasi yang dapat digunakan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi dan melakukan pengaduan.

Berikut adalah hasil wawancara Pembina PINDU :

“PINDU merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah sebagai akses kepada masyarakat secara cepat untuk menyampaikan pengaduan dan informasi yang dialami oleh masyarakat sehingga masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan informasi dan pengaduan. Dalam hal ini masyarakat dapat mengakses dengan menggunakan teknologi yang berbasis online”. (Hasil wawancara AAP pada tanggal 19 Desember 2018)

Hal senada diungkapkan oleh Kasubag Organisasi dan Tata Laksana selaku Sekertaris PINDU :

“karena adanya beberapa pengaduan yang masuk maka untuk mengantisipasi itu kita membuat wadah sebagai tempat untuk menampung permasalahan masyarakat dengan begitu maka pemerintah lebih mudah untuk menanggapi dan langsung merespon dengan ketentuan waktu 1 x 24 jam. PINDU merupakan wadah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, sehingga masyarakat yang mempunyai permasalahan atau kendala bisa melalui PINDU”. (Hasil wawancara AM pada tanggal 13 Desember)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa E-Government yang ada di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang merupakan suatu wadah dimana pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi ini bertipe government to citizen (G-To-C) adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang

beragam agar masyarakat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

**b. Alur-alur Aplikasi Penerapan E-Government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang**

PINDU merupakan sarana bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan melalui berbagai media yang mudah diakses dan terpadu dengan seluruh SKPD dan unit kerja pemerintah Kabupaten Pinrang. Kehadiran PINDU akan memberikan kesempatan yang luas bagi masyarakat untuk melakukan control utamanya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh SKPD dan Unit kerja pemerintah Kabupaten Pinrang. Berikut adalah hasil wawancara dengan tenaga pelayanan pengaduan PINDU :

“Untuk menangani pengaduan atau informasi kita sediakan berbagai media melalui web, sms, datang langsung atau call center. Masing-masing mempunyai prosedur pelayanannya”. (Hasil wawancara ATS pada tanggal 11 Desember 2018)

Berdasarkan wawancara diatas berikut adalah alur aplikasi penerapan E-Government dengan berbagai media yang digunakan :

**1. Online/Website PINDU**

- Masyarakat mengakses alamat situ aplikasi PINDU ([www.pindu.pinrangkab.go.id](http://www.pindu.pinrangkab.go.id)) dan mengisi formulir pengaduan yang telah disiapkan.
- Masyarakat akan memperoleh konfirmasi melalui email dari sistem beserta Ticket ID.

- Nomor Ticket ID ini digunakan untuk mengetahui status pengaduan baik secara online melalui website PINDU, call center, email maupun kunjungan langsung.
- Pengaduan yang telah terkirim ke aplikasi PINDU selanjutnya dikelola oleh operator dengan cara dipilah, dijawab langsung dan/atau dikirimkan ke departemen terkait sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- Departemen yang menerima pengaduan dari operator. Selanjutnya pengaduan dikelola dan dijawab sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- Masyarakat menerima jawaban pengaduan dari operator/departemen melalui email/SMS, sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

## **2. Online/e-mail**

- Masyarakat menyampaikan pengaduan dengan cara mengirimkan email ke [pindu@pinrangkab.go.id](mailto:pindu@pinrangkab.go.id)
- Masyarakat akan memperoleh konfirmasi melalui email dari sistem beserta Ticket ID.
- Nomor Ticket ID ini digunakan untuk mengetahui status pengaduan baik secara online melalui website PINDU, call center, email maupun kunjungan langsung.
- Pengaduan yang telah terkirim ke aplikasi PINDU selanjutnya dikelola oleh operator dengan cara dipilah, dijawab langsung dan/atau dikirimkan

ke departemen terkait sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

- Departemen yang menerima pengaduan dari operator. Selanjutnya pengaduan dikelola dan dijawab sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- Masyarakat menerima jawaban pengaduan dari operator/departemen melalui email/SMS, sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

### **3. SMS**

- Masyarakat mengirimkan pengaduan sesuai dengan format yang telah diberikan ke nomor yang telah ditentukan yaitu 0813 9147 1171.
- Masyarakat akan menerima konfirmasi SMS dari sistem beserta Nomor Ticket ID.
- Nomor Ticket ID ini digunakan untuk mengetahui status pengaduan baik secara online melalui website PINDU, call center, email maupun kunjungan langsung.
- Pengaduan yang telah terkirim ke aplikasi PINDU selanjutnya dikelola oleh operator dengan cara dipilah, dijawab langsung dan/atau dikirimkan ke departemen terkait sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- Departemen yang menerima pengaduan dari operator. Selanjutnya pengaduan dikelola dan dijawab sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

- Masyarakat menerima jawaban pengaduan dari operator/departemen melalui SMS, sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

#### **4. Call Center/Telpon**

- Masyarakat melakukan pengaduan melalui panggilan telpon di nomor yang telah ditentukan yaitu (0421) 922759.
- Operator akan mencatat/memasukkan data pada aplikasi PINDU dan memberikan Ticket ID kepada User.
- Nomor Ticket ID ini digunakan untuk mengetahui status pengaduan baik secara online melalui website PINDU, call center, email maupun kunjungan langsung.
- Pengaduan yang telah terkirim ke aplikasi PINDU selanjutnya dikelola oleh operator dengan cara dipilah, dijawab langsung dan/atau dikirimkan ke departemen terkait sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- Departemen yang menerima pengaduan dari operator. Selanjutnya pengaduan dikelola dan dijawab sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- Masyarakat menerima jawaban pengaduan dari operator/departemen melalui telpon sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

#### **5. Kunjungan Langsung**

- Masyarakat menyampaikan pengaduan dengan cara mendatangi Sekretariat PINDU.
- Operator akan mencatat/memasukkan data pada aplikasi PINDU dan memberikan Ticket ID kepada User.
- Nomor Ticket ID ini digunakan untuk mengetahui status pengaduan baik secara online melalui website PINDU, call center, email maupun kunjungan langsung.
- Pengaduan yang telah terkirim ke aplikasi PINDU selanjutnya dikelola oleh operator dengan cara dipilah, dijawab langsung dan/atau dikirimkan ke departemen terkait sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- Departemen yang menerima pengaduan dari operator. Selanjutnya pengaduan dikelola dan dijawab sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.
- Masyarakat menerima jawaban pengaduan dari operator/departemen melalui media yang disepakati saat berkunjung ke Sekretariat PINDU dan sesuai standar operasional prosedur penanganan pengaduan.

### **C. Kelas-kelas dalam Pelaksanaan E-Government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang.**

Untuk mengetahui pelaksanaan E-government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang, peneliti menggunakan indikator tiga kelas di dalam pelaksanaan E-government menurut Indrajit dalam (Abdurrohman, 2015 : 809) yaitu *Publish*, *Interact*, dan *Transact*. Hal-hal tersebut diatas akan dianalisis

berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti sebagaimana diuraikan lebih lanjut dibawah ini:

**a. Publish**

Jenis pelayanan ini merupakan jenis pelayanan E-government yang termudah, karena selain berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumberdaya yang beragam dan besar. Pada kelas publish ini, yang terjadi adalah komunikasi satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimiliki untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat. Biasanya kanal akses yang digunakan adalah computer atau handphone yang dikoneksikan ke internet untuk mengakses website departemen atau divisi terkait. Dari hasil wawancara salah satu informan yaitu Tenaga Pelayanan bagian Pengadua beliau menjelaskan bahwa:

“cara kami mempublikasikan data dan informasi kepada masyarakat yaitu melalui website dengan berita-berita yang telah diupload dan kami juga menginformasikan di facebook dan twiter. Jadi untuk data dan informasi yang tidak tercover di website, facebook dan twiter masyarakat bisa berkunjung langsung atau melalui call center, WA dan SMS.” (Hasil wawancara ATS pada tanggal 11 Desember 2018)

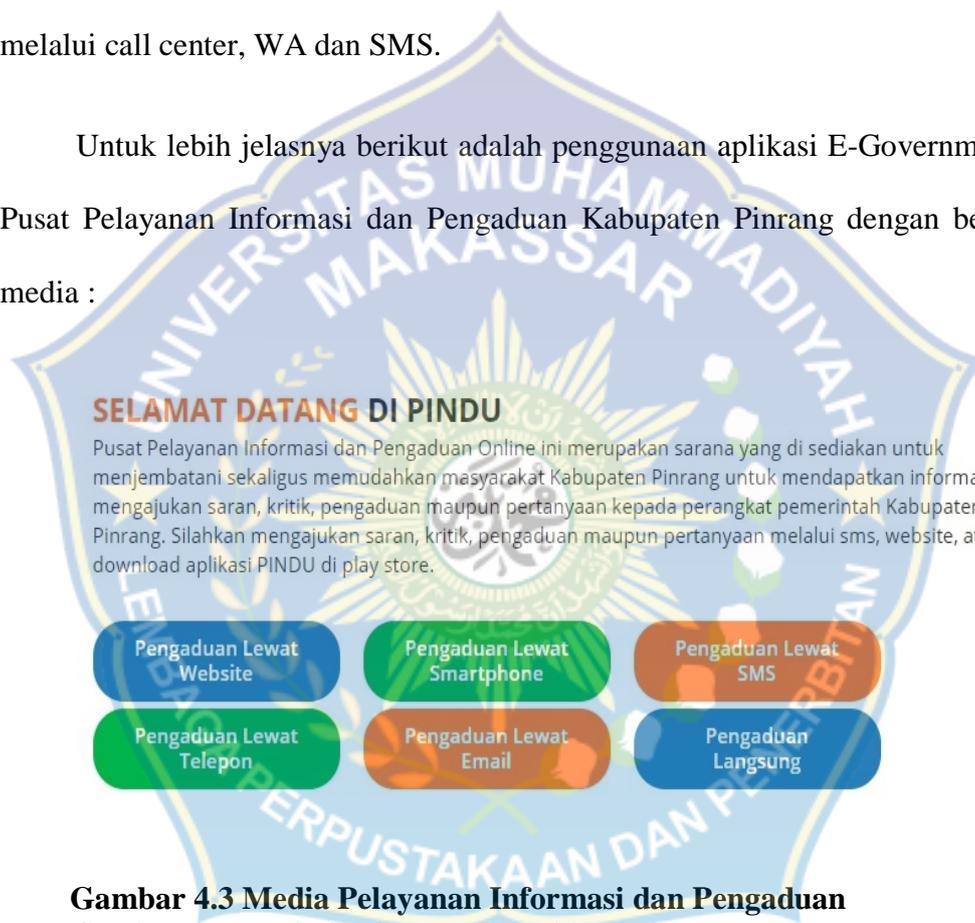
Hal senada juga diungkapkan oleh Kasubag Organisasi dan Tata Laksana selaku Sekertaris di PINDU :

“untuk mencari data dan informasi yang dipublikasikan oleh PINDU terdapat website yang bisa diakses oleh masyarakat yaitu [www.pindu.pinrang.go.id](http://www.pindu.pinrang.go.id) tentunya didukung dengan jaringan internet. (Hasil wawancara AM pada tanggal 13 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa untuk mengakses data dan informasi dari PINDU masyarakat dapat membuka

website [www.pindu.pinrangkab.go.id](http://www.pindu.pinrangkab.go.id) dan PINDU juga menginformasikan di facebook dan twiter. Namun untuk media facebook dan twiter sudah lama tidak di fungsikan karena tidak ada masyarakat yang melakukan pengaduan ataupun meminta informasi melalui media tersebut. Untuk informasi yang tidak tercover di media website, masyarakat bisa berkunjung langsung ke kantor PINDU atau melalui call center, WA dan SMS.

Untuk lebih jelasnya berikut adalah penggunaan aplikasi E-Government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang dengan berbagai media :



**Gambar 4.3 Media Pelayanan Informasi dan Pengaduan**

Sumber : [www.pindu.pinrangkab.go.id](http://www.pindu.pinrangkab.go.id)

Dari gambar diatas diketahui bahwa masyarakat Kabupaten Pinrang diberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi dan mengajukan saran, kritik, pengaduan maupun pertanyaan kepada perangkat Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui sms, website, atau download aplikasi PINDU di play store.

Berikut adalah Tabel Laporan Rekapitulasi Jumlah Layanan Informasi (PINDU) tahun 2018:

**Tabel 4.1 Tabel Laporan Rekapitulasi Jumlah Layanan Infomasi (PINDU) tahun 2018**

Media	Januari s/d November	Jumlah
Website	1	1
Sms	-	-
Telepon	5	5
Kunjungan Langsung	19	19
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

Sumber : Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang

Dari tabel diatas diketahui bahwa masyarakat yang melakukan permohonan informasi melalui berbagai media yakni media website sebanyak 1, media telepon sebanyak 5, dan kunjungan langsung sebanyak 19. Namun pada media SMS selama tahun 2018 masyarakat tidak menggunakan layanan tersebut. Hal ini dikarenakan media layanan yang disediakan oleh PINDU sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### **b. Interact**

Interaksi ini terjadi antara pemerintah dengan mereka yang mempunyai kepentingan. Terdapat dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi ini yaitu: yang pertama adalah bentuk portal dimana situs

terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik. Jenis yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari hasil wawancara dengan Tenaga Pelayanan bagian Informasi beliau menjelaskan bahwa:

“setiap bulan Bapak Bupati membuka Talkshow interaktif, jadi masyarakat yang menelpon biasanya melakukan pengaduan tergantung dari apa tema dalam satu bulan. Jadi masyarakat yang menelpon akan ditanggapi langsung oleh Bapak Bupati.” (Hasil wawancara JMT pada tanggal 13 Desember 2018)

Hal serupa juga disampaikan oleh Tenaga Pelayanan Pengaduan PINDU:

“kita memakai aplikasi meskipun tidak dengan face to face dalam hitungan detik pada saat masyarakat mengadu dan masuk di aplikasi kemudian setelah dibaca saat itu pula aduan tersebut dijawab. Untuk interaksi face to face ada seperti Halo Bumi Lasinrang dan Talkshow yang dilakukan setiap satu bulan oleh Bapak Bupati.” (Hasil wawancara ATSpada tanggal 11 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas diketahui bahwa untuk melakukan interaksi dengan pemerintah, PINDU memiliki aplikasi yang memfasilitasi masyarakat untuk dapat berinteraksi dengan pemerintah. Interaksi yang dilakukan bisa secara langsung (Halo Bumi Lasinrang dan Talkshow) maupun tidak langsung (memberikan pengaduan melalui aplikasi yang tersedia).

Berikut adalah Tabel Laporan Rekapitulasi Jumlah Layanan Pengaduan (PINDU) tahun 2018 :

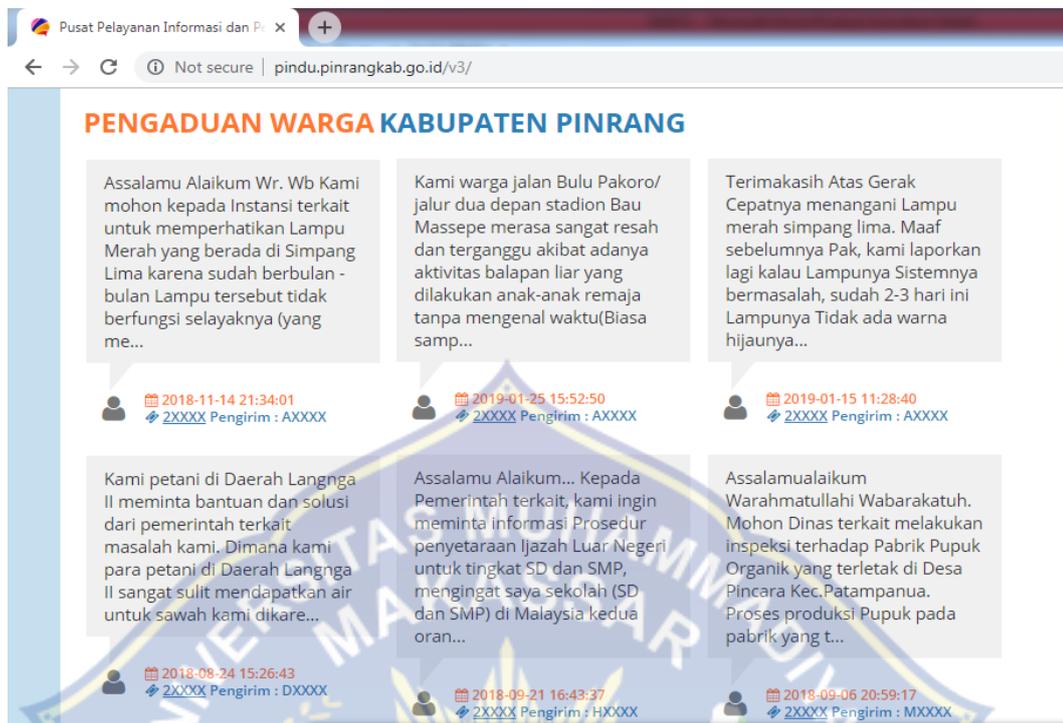
**Tabel 4.2 Laporan Rekapitulasi Jumlah Layanan Pengaduan  
(PINDU) tahun 2018**

<b>Media</b>	<b>Januari s/d November</b>	<b>Jumlah</b>
Website	34	34
Sms	1	1
Telepon	19	19
Kunjungan Langsung	9	9
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>63</b>

Sumber : Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang

Dari tabel diatas diketahui bahwa masyarakat melakukan pengaduan melalui berbagai media yakni media website sebanyak 34, media SMS sebanyak 1, media telepon sebanyak 19, dan kunjungan langsung sebanyak 9. Hal ini dikarenakan media layanan yang disediakan oleh PINDU sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berikut adalah laporan pengaduan warga Kabupaten Pinrang melalui media website :



**Gambar 4.4 Pengaduan Warga Kabupaten Pinrang**  
 Sumber : [www.pindu.pinrangkab.go.id](http://www.pindu.pinrangkab.go.id)

Adapun perbedaan dari informasi dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat berdasarkan hasil wawancara dengan Tenaga Pelayanan bagian Informasi beliau menjelaskan bahwa :

“masing-masing OPD memiliki petugas PPID atau operator PINDU SKPD/OPD yang akan melanjutkan pengaduan atau informasi ke pimpinan OPD untuk penanganannya. Perbedaannya jika pengaduan harus dilengkapi dengan dokumentasi dan identitas si pengadu di rahasiakan, biasanya yang mengadu adalah masyarakat pinrang dan non masyarakat pinrang. Sedangkan informasi biasanya penyediaan data publik untuk memudahkan masyarakat dalam pengambilan data, biasanya yang meminta informasi adalah mahasiswa atau masyarakat/pegawai.” (Hasil wawancara JMT pada tanggal 27 Februari 2019)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap SKPD/OPD memiliki operator PINDU yaitu PPID yang akan melanjutkan pengaduan atau informasi ke pimpinan untuk penanganannya. Perbedaan

pengaduan dan informasi yang diajukan oleh masyarakat yaitu apabila masyarakat yang melakukan pengaduan harus disertakan dengan dokumentasi dan identitas karena identitas pengadu akan dirahaskan.

Berikut adalah Tabel Laporan Rekapitulasi Jumlah Layanan Pengaduan dan Informasi (PINDU) tahun 2018

**Table 4.3 Laporan Rekapitulasi Jumlah Layanan Pengaduan dan Informasi (PINDU) tahun 2018**

<b>No</b>	<b>SKPD</b>	<b>JANUARI S/D NOVEMBER</b>	<b>JUMLAH PENGADUAN/INFORMASI</b>
1	SATPOL PP	4	4
2	DLH	21	21
3	DISHUB	4	4
4	SETDA	3	3
5	PUPR	14	14
6	RSUL	3	3
7	DIKBUD	5	5
8	WT. SAWITTO	6	6
9	KEC. PALETEANG	3	3
10	BKD	2	2
11	PERINDAG	4	4
12	DISDUK CAPIL	5	5
13	PSDA	4	4
14	KEC. PATAMPANUA	2	2

15	DINSOS	3	3
16	DINKES	2	2
17	TIROANG	1	1
18	LANRISANG	1	1
19	BAPPEDA	1	1
TOTAL		77	77

Sumber : Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang

Dari table diatas diketahui bahwa SKPD yang sering mendapatkan pengaduan adalah DLH (Dinas Lingkungan Hidup) yang berjumlah 21 pengaduan. Pengaduan sering dilakukan oleh masyarakat ialah terkait masalah kebersihan lingkungan atau pencemaran lingkungan.

### c. Transact

Proses interaksi yang terjadi adalah interaksi dua arah dimana antara pemerintah dengan masyarakat yang mempunyai kepentingan. Dalam proses ini terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, pengguna harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus ada sistem keamanan (*security system*) yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

Berikut hasil wawancara dengan Tenaga Pelayanan bagian Informasi beliau menjelaskan bahwa:

“untuk Kabupaten Pinrang sekarang semua pelayanannya gratis, kenapa ada yang membayar karena memang sudah ada ketentuan atau aturan yang sudah dibuat oleh instansi terkait. Contohnya pelayanan di rumah sakit itu gratis akan tetapi ketika sudah pelayanan medis ada bayarnya.” (Hasil wawancara JMT pada tanggal 13 Desember 2018)

Hal senada disampaikan oleh Tenaga Pelayanan bagian Pengaduan di PINDU:

“khusus untuk pelayanan di PINDU itu gratis kecuali mereka yang mencari informasi melalui call center atau telepon mereka berurusan dengan operator.” (Hasil wawancara ATS pada tanggal 11 Desember 2018)

Hal lainnya disampaikan Operator SKPD Satpol PP beliau menjelaskan :

“tidak ada biaya kecuali masyarakat yang melakukan pengaduan melalui sms jadi masyarakat itu sendiri yang membayar biayanya.” (Hasil wawancara AC pada tanggal 15 Desember 2018)

Hal diatas dipertegas oleh salah satu masyarakat yang datang langsung di PINDU :

“pegawainya tidak meminta bayaran apapun ketika saya mencari informasi ataupun melakukan pengaduan.” (Hasil wawancara MRS pada tanggal 14 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak dipungut biaya apapun ketika ingin mendapatkan informasi ataupun melakukan pengaduan di PINDU kecuali mereka yang ingin mendapatkan informasi ataupun melakukan pengaduan melalui call center dan SMS. Untuk keseluruhan instansi yang ada di Kabupaten Pinrang tidak ada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat apabila melakukan pelayanan.

#### **D. Faktor-Faktor Pendukung E-Government dalam Pelayanan Publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang**

Adapun faktor-faktor yang mendukung E-Government dalam Pelayanan Publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang adalah sebagai berikut :

1. Adanya Peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014, tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang sebagai payung hukum.
2. Sumber Daya Manusia (SDM) yang disediakan pengelola PINDU merupakan orang-orang yang terpilih dan memenuhi kriteria serta dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik.

Untuk mempermudah dan mengefektifkan proses pelayanan yang diberikan PINDU bagi setiap warga masyarakat yang ingin memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai dan pejabat SKPD atau unit kerja pemerintah Kabupaten Pinrang disediakan sejumlah peralatan dan fasilitas. Setiap jenis peralatan dan fasilitas memiliki kegunaan yang berbeda, dimana semuanya bertujuan untuk kenyamanan bagi warga masyarakat saat berada dalam ruangan PINDU. Dibawah ini, jenis peralatan dan fasilitas yang dimiliki PINDU untuk menunjang fungsinya memberikan informasi dan pelayanan pengaduan adalah sebagai berikut :

1. Ruang Tunggu
2. Perpustakaan
3. Kursi Untuk Masyarakat Rentan
4. Ruang Mediasi

5. Kotak Saran, serta
6. Ruang Full AC, dll.

### **E. Faktor-Faktor Penghambat E-Government dalam Pelayanan Publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang**

Adapun faktor-faktor penghambat E-Government dalam Pelayanan Publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang sebagai berikut:

#### 1. Jaringan Internet

Dalam proses pelayanan E-Government jaringan internet merupakan salah satu unsur penting. Internet adalah jaringan computer yang menghubungkan computer diseluruh dunia tanpa batas dengan koneksi ke penyedia layanan internet seperti Telkom Speedy atau Indosatnet. PINDU belum melakukan kerjasama dengan perusahaan yang menyediakan layanan yang menyangkut internet seperti Telkom Speedy atau Indosatnet. Untuk PINDU sendiri belum berada dibawah naungan Diskominfo akan tetapi PINDU masih berada dibawah naungan Bagian Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang. Berikut adalah hasil wawancara dengan Kasubag Organisasi dan Tata Laksana selaku Sekertaris di PINDU :

“kendala kami masalah jaringan karena ketika itu rusak maka kami tidak bisa berbuat apa-apa, karena kami saat ini masih menggunakan jaringan wifi yang terbatas.” (Hasil wawancara AM pada tanggal 13 Desember 2018)

Hal serupa diungkapkan oleh Tenaga Pelayanan bagian Informasi :

“terkadang jaringan macet tapi pengaduan harus tetap sampai ke SKPD jadi kita tidak berdasarkan jaringan internet saja. Koordinator akan memprint out

pengaduan masyarakat dan langsung membawa ke SKPD terkait.” (Hasil wawancara JMT pada tanggal 13 Desember 2018)

Hal senada juga disampaikan oleh Operator SKPD Dinas Lingkungan Hidup beliau menjelaskan:

“biasanya aplikasi kadang non aktif karena jaringannya yang kadang mati sehingga menghalangi kita dalam memproses pengaduan yang masuk.” (Hasil wawancara SHR pada tanggal 12 Desember 2018)

Hal ini dipertegas pula oleh masyarakat yang datang langsung di PINDU :

“saya lebih memilih datang langsung ke PINDU karena biasanya jaringan yang tidak bagus.” (Hasil wawancara HSN pada tanggal 14 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka disimpulkan bahwa jaringan internet kurang mendukung dalam penerapan E-Government yang mengakibatkan proses pelayanan informasi dan pengaduan menjadi terhambat terutama pada media website atau email.

## 2. Sosialisasi

Proses sosialisasi tercipta berasal dari interaksi sosial, dan interaksi sosial tercipta dari komunikasi yang berjalan lancar agar dapat menciptakan sosialisasi yang maksimal. Proses komunikasi mendukung dan menjadi faktor utama terjadinya suatu sosialisasi di dalam masyarakat. Karena tanpa adanya komunikasi proses sosialisasi di dalam masyarakat tidak akan berlangsung ataupun tercipta secara baik. Berikut adalah hasil wawancara dengan Tenaga Pelayanan bagian Pengaduan :

“untuk saat ini kami perlu meningkatkan lagi sosialisasi, agar kehadiran PINDU ini diketahui oleh masyarakat secara merata.” (Hasil wawancara ATS pada tanggal 13 Desember 2018)

Hal serupa juga diungkapkan oleh masyarakat yang berdomisili di daerah sekitar sekretariat PINDU :

“untuk masyarakat yang tinggal di Kota Pinrang mungkin sudah mengetahui kehadiran PINDU karena adanya baliho besar yang tercetak di depan masjid Agung AL-Munawwir, depan pasar central dan di depan GOR. Tapi untuk masyarakat yang tinggal di daerah jauh dari kota saya rasa mereka belum mengetahui kehadiran PINDU.” (Hasil wawancara HRN pada tanggal 11 Desember 2018)

Hal senada juga di ungkapkan oleh salah satu Kepala Desa Buttu Sawe :

“sebenarnya PINDU ini sudah diketahui namun untuk sosialisasinya ke masyarakat secara langsung masih belum pernah dilakukan sehingga masyarakat masih belum terlalu mengerti tentang adanya PINDU.” (Hasil wawancara HS pada tanggal 16 Desember 2018)

Namun hal yang berbeda disampaikan oleh dua masyarakat di lokasi yang berbeda beliau mengatakan bahwa:

“saya tidak tahu apa itu PINDU.” (Hasil wawancara pada tanggal 14 Desember 2018)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan dengan masyarakat masih belum maksimal pada program PINDU ini. Sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mekanisme dan alur kerja PINDU, serta masih belum mengetahui keberadaan PINDU.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari beberapa pembahasan dan serangkaian hasil analisis yang telah penulis lakukan di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa pelaksanaan E-Government dalam pelayanan publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (PINDU) Kabupaten Pinrang diukur dengan kelas-kelas dalam pelaksanaan E-Government dengan menggunakan indikator menurut Indrajit dalam yaitu *Publish* dan *Interact*. Hal ini terbukti dengan terpenuhinya indikator tersebut di atas, saat ini pelayanan yang diberikan oleh aparat Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang sudah cukup baik dengan diterapkannya E-Government ini. Pelaksanaan E-Government di Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang lebih mudah diakses oleh masyarakat sehingga menghemat waktu dan biaya jika dibandingkan dengan yang manual. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan cukup puas dengan pelaksanaan program ini.
2. Bahwa dalam mewujudkan pelaksanaan E-Government dalam pelayanan publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang terdapat beberapa faktor penghambat yaitu jaringan internet dan sosialisasi. Jaringan internet merupakan salah satu unsur terpenting dalam menjalankan E-Government namun, sejauh ini jaringan internet

yang ada masih kurang bagus jadi website PINDU kadang non aktif sehingga pengaduan yang masuk melalui website tidak dapat diproses. Serta faktor yang menghambat lainnya yaitu tahap sosialisasi yang masih belum maksimal dalam penyampaian informasi tentang hadirnya PINDU ini.

## **B. Saran**

1. Sehubungan dengan faktor yang menghambat pelaksanaan E-Government dalam pelayanan publik pada Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan Kabupaten Pinrang yaitu jaringan internet, maka perlu membangun kemitraan dengan provider.
2. Dalam hal ini diharapkan kepada pengelola PINDU untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar kehadiran PINDU dapat diketahui dan menyebar secara merata dikalangan masyarakat Kabupaten Pinrang. Sehingga masyarakat dapat mengetahui bahwa PINDU mempunyai layanan berbasis IT jadi masyarakat akan dapat mengakses PINDU ini dimanapun dan kapanpun.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohman, S. 2015. *Implementasi Program E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bojonegoro)*. Jurnal Administrasi Publik. Vol. 3, No. 5, 2015. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/869/386>. Diakses tanggal 9 April 2018.
- Alusi, F., & Sensuse, D. I. 2014. *Penyusunan Strategi E-Government Berbasis Kerangka Kerja Pemeringkatan E-Government Indonesia (PeGi) Di Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional*. Jurnal Sistem Informasi. Vol. 10, No. 1, 2014. <http://jsi.cs.ui.ac.id/index.php/jsi/article/view/376/257>. Diakses tanggal 5 April 2018.
- Andoyo. A., & Ahmad. S. 2014. *Sistem Informasi Berbasis WEB Pada Desa Tresnomaju Kecamatan Negerikaton Kab. Pesawaran*. Jurnal TAM (Technology Acceptance Model). Vol. 3, No. 1, 2014. <http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/JurnalTam/article/view/21/21>. Diakses tanggal 9 september 2018.
- Ariyani, P. F. 2013. *Kajian Kerangka Kerja Pemeringkatan E-Government di Tingkat Kabupaten/Kotamadya*. BIT. Vol. 10, No. 1, 2013. [http://riset.budiluhur.ac.id/wp-content/uploads/2013/10/KajianKerangkaKerjaPemringktnEGov\\_PipinFA.pdf](http://riset.budiluhur.ac.id/wp-content/uploads/2013/10/KajianKerangkaKerjaPemringktnEGov_PipinFA.pdf). Diakses tanggal 9 April 2018.
- Fadli, dkk. 2014. *Transparansi Pemerintah Dalam Pelayanan Sertifikat Tanah Di Kota Makassar*. Jurnal Otoritas Ilmu Pemerintahan. Vol. 4, No. 2, 2014. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/88/82>. Diakses tanggal 1 Juli 2018.
- Fakih, M., & M, Tohari. 2014. *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Bargas Kabupaten Semarang Pasca Pemekaran*. Jurnal Forum Ilmu Sosial. Vol 41, No. 2, 2014. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/FIS/article/view/5385/4310>. Diakses tanggal 8 September 2018.
- Fatimah, S., & Cangara, H. 2017. *Pemanfaatan Saluran Komunikasi dalam Penyerapan Aspirasi Masyarakat oleh Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan (Pindu) Pemerintah Kabupaten Pinrang*. KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 5, No. 1, 2016. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/1885>. Diakses tanggal 27 Maret 2018.

- Hardjaloka, L. 2014. *Studi Penerapan e-Government di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik*. Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional. Vol. 3, No. 3, 2014. <http://rechtsvinding.bphn.go.id/ejournal/index.php/jrv/article/view/35>. Diakses tanggal 5 April 2018.
- Hasjimzum, Y. 2014. *Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Studi Otonomi Daerah dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pasca Reformasi*. Jurnal Dinamika Hukum. Vol. 14, No. 3, 2014. <http://dinamikahukum.fh.unsoed.ac.id/index.php/JDH/article/view/310/327>. Diakses tanggal 1 Juli 2018.
- Herawati, N. R. 2014. *Penerapan E-Government Dalam Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik (Studi Penelitian Kabupaten/Kota di Jawa Tengah)*. Jurnal Ilmu Sosial Vol. 13, No. 2, 2014. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/ilmusos/article/view/10296/8179>. Diakses tanggal 8 September 2018.
- Inpres Nomor 3 Tahun 2003
- Jaya, S. 2013. *Implementasi Dan Perkembangan E-Government di Indonesia*. Jurnal Informatika Multimedia (JIM) STIMED NUSA PALAPA. Vol. 2, No. 1, 2013. <http://jim.stimednp.ac.id/wp-content/uploads/2014/03/IMPLEMENTASI-DAN-PERKEMBANGAN-E-GOVERNMENT.pdf>. Diakses tanggal 9 April 2018.
- Kurniawan, R. C. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. Fiat Justisia Journal Of Law*. Vol. 10, No. 3, 2016. <http://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/view/794/682>. Diakses tanggal 1 Juli 2018.
- M. Tahir, M, dkk. 2014. *Transparansi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Gowa*. Jurnal Otoritas Ilmu Pemerintahan. Vol. 4, No. 2, 2014. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/94/88>. Diakses tanggal 8 September 2018.
- Mannek, M. A. B, dkk. 2013. *Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik : Studi Kasus Kabupaten Indragiri Hilir Riau*. Jurnal HUMANIS. Vol. 12, No. 2, 2013. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/4033/3217>. Diakses tanggal 1 Juli 2018.
- Mirnasari, R. M. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol. 1, No. 3, 2013. [http://journal.unair.ac.id/filerPDF/10%20Rina\\_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf](http://journal.unair.ac.id/filerPDF/10%20Rina_KMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf). Diakses tanggal 9 April 2018.

- Namlis, Achmad. 2015. *Reformasi Birokrasi Suatu Usaha Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal HUMANIS. Vol. 14, No. 1, 2015. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/5401/4279>. Diakses tanggal 9 April 2018.
- Napitupulu, Darmawan. 2016. *Analisa Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-Govqual & IPA Approach*. Jurnal Penelitian Pos dan Informatika. Vol. 6, No. 2, 2016. <https://jurnal.ppi.kominfo.go.id/index.php/jppi/article/view/060203/68>. Diakses tanggal 8 September 2018.
- Peraturan Bupati Pinrang Nomor 45 tahun 2013
- Peraturan Bupati Pinrang Nomor 25 Tahun 2014
- Prabowo, D. P. 2015. *Upaya Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Masyarakat Menggunakan Media Interaktif Di Kantor Setda Kabupaten Grobogan*. Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia. Vol. 1, No. 1, 2015. <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/andharupa/article/view/958/725>. Diakses tanggal 1 Juli 2018.
- Pramyastiwi, D. E. 2013. *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 1, No. 3, 2013. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/109/92>. Diakses tanggal 9 April 2018.
- Ranchman, Eviana. S., & Beni, N. 2017. *Pemanfaatan E-Government Pada Desa Wonokarto Untuk Meningkatkan Akurasi dan Informasi Potensi Desa*. Jurnal TAM (Technologi Acceptance Model). Vol. 8, No. 1, 2017. <http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/JurnalTam/article/view/86/80>. Diakses tanggal 9 September 2018.
- Retnowati, N. D., & Retnowati, D. 2015. *Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat*. In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF). Vol. 1, No. 5, 2008. <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/774/653>. Diakses tanggal 9 April 2018.
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 1, No. 5, 2013. <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/116/129>. Diakses tanggal 9 April 2018.
- Rukayat, Yayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi

(JIMIA). Vol. 11, No. 2, 2017. <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32/12>. Diakses tanggal 1 Juli 2018.

Salamah, U., & PERKANTORAN, P. P. A. 2015. *Pemanfaatan Sabda Dalam Inventarisasi Aset Daerah Guna Mendukung Penerapan E-Government Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Lamongan*. Jurnal Administrasi Perkantoran (JPAP). Vol. 3, No. 3, 2015. <http://jurnal.mahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/12546>. Diakses tanggal 5 April 2018.

Samsuddin. 2016. *Kinerja Pelayanan Publik Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi*. Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah. Vol. 1, No. 2, 2016. <http://ejournal.upstegal.ac.id/index.php/JIP/article/view/16/567>. Diakses tanggal 9 September 2016.

Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. 2015. *Kajian Konsep dan Kondisi E-Government Di Indonesia*. JUPITER. Vol. 1, No. 1, 2015. <http://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/08/article/view/31>. Diakses tanggal 5 April 2018.

Sosiawan, E. A. 2015. *Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia*. In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) Vol. 1, No. 5, Mei 2008. <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/semnasif/article/view/759>. Diakses tanggal 5 April 2018.

Sriyati, dkk. 2015. *Pemanfaatan E-Government Sebagai Media Promosi di Bidang Pariwisata Ekonomi Kreatif (Studi Kasus : Dinas Pariwisata Ekonomi Kreatif, Kabupaten Pesawaran)*. Jurnal TAM (Technology Acceptance Model). Vol. 5, No. 1, 2015. <http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/JurnalTam/article/view/52/52>. Diakses tanggal 9 September 2018.

Sugiyono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

# DOKUMENTASI



Meja pelayanan informasi



Ruang tunggu untuk masyarakat yang melakukan pengaduan atau meminta informasi

Ruang mediasi apabila terdapat masalah yang tidak bisa diselesaikan oleh SKPD mengenai laporan pengaduan dari masyarakat



Talkshow yang diadakan oleh Bupati Pinrang di Sekretariat PINDU setiap satu bulan sekali dengan tema yang berbeda

Wawancara dengan Kasubag Organisasi dan Tata Laksana selaku Sekretaris PINDU



Wawancara dengan tenaga pelayanan bagian pengaduan

Wawancara dengan operator PPID Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kabupaten Pinrang



Wawancara dengan operator PPID Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Pinrang



Bersama dengan tenaga pengelola bagian informasi

Standar pelayanan PINDU



Maklumat pelayanan