

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas dari pemerintah ialah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi suatu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat, sehingga yang terjadi di Indonesia menimbulkan kurangnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai birokrasi publik (Mohi, 2018). Hal itu menimbulkan penyampaian-penyampaian ketidakpuasan dari masyarakat dengan cara melakukan ungkapan seperti dengan cara protes dan kritis oleh komponen-komponen masyarakat, baik dilakukan ditingkat pusat maupun ditingkat daerah.

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah diberbagai sektor pelayanan, terutama pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat dan hak-hak sipil, dalam kinerjanya masih belum apa yang diharapkan oleh masyarakat. Fenomena yang dikeluhkan oleh kebanyakan masyarakat seperti halnya mekanisme dan prosedur kerja pelayanan yang kurangnya informasi, berbelit-belit, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasana pelayanan publik (Fahil 2015). Selain itu dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut, tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat seiring direndahkannya martabat sebagai warga negara. Diposisi ini masyarakat sebagai klien yang memerlukan bantuan birokrasi pemerintah, dengan begitu masyarakat harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para aparatur pemerintahan. Dalam pandangan saya dalam hal

pelayanan publik sejauh ini di Indonesia pelaksanaan birokrasi bukan merupakan budaya pelayanan, akan tetapi lebih kepada budaya kekuasaan.

Pelayanan publik menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan, adapun tugas pokok fungsinya pemerintahan yang baik ialah yang mampu memberikan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk meliputi pelayanan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan publik yang tercantum pada UU No.25 tahun 2009 pasal 20 bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, serta menerapkan standar pelayanan dengan berprinsip tidak adanya diskriminatif.

Seiring perkembangan zaman saat ini teknologi informasi dan komunikasi sedang dalam masa perkembangannya yang meliputi berbagai hal yang berfungsi sebagai alat manipulasi, bantu, dan pengelolaan informasi (Mursalim 2017). Dalam kegiatan sehari-hari teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat baik untuk mencari informasi maupun menerima informasi, mempelajari dan mendapatkan informasi yang diinginkan dengan efisien dimana saja dan kapan saja. Kehadiran internet dalam berakses teknologi informasi dan komunikasi memudahkan aktivitas segala urusan dalam memperoleh dan menyampaikan informasi secara tepat.

Teknologi informasi dan komunikasi juga mencakup semua golongan masyarakat tidak terkecuali pemerintahan, dilingkup pemerintahan, teknologi informasi dan komunikasi dipergunakan untuk sebuah program *smart city* yang salah satunya berupa aplikasi guna untuk mempertinggi efisiensi, memperbaiki pelayanan publik, dan meningkatkan kesejahteraan warga (Pratama, 2011). Dengan begitu, teknologi informasi dan komunikasi yang sudah diterapkan oleh instansi pemerintah dengan sistem internet berupa pelayanan publik yang berbasis aplikasi. Hal tersebut sama dengan Intruksi Presiden No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government*.

E-Government di Indoneisa diperkenalkan pada tahun 2001 melalui Intruksi Presiden No.6 tahun 2001 tentang Pengembangan Dan Pendayagunaan Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) bahwasanya instansi pemerintah harus berperan dengan menggunakan teknologi telematika untuk mencapai *good governance* salah satunya meningkatkan hubungan kerja antara instansi pemerintah guna meningkatkan dan menyediakan serta bisa memperbaiki pelayanan publik, meningkatkan efesiensi dan efektif terhadap masyarakat. Kemudian dengan adanya Intruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan sebuah keseriusan pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *electronic government*.

Dikutip dari suaramerdeka.com oleh (Wibisono, 2018) Kabupaten Kulon Progo menjadi salah satu kabupaten/kota yang terpilih untuk menerapkan *smart city* di Indoneisa. *Smart city* di Kabupaten Kulon Progo salah satunya merupakan bentuk implementasi dari teknologi informasi dan komunikasi, menurut Kepala

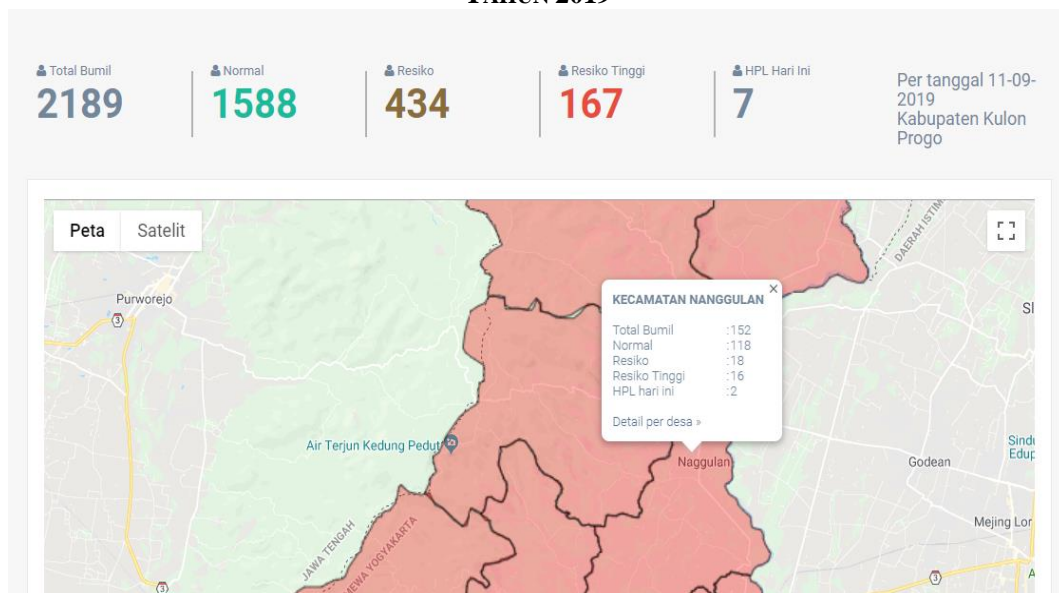
Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) kabupaten Kulon Progo bapak Rudiyanto menyebutkan bahwa program tersebut sangat strategis mengingat ke depannya kabupaten Kulon Progo akan memiliki bandara baru bertaraf internasional.

Demi terlaksananya *e-Government* di Kabupaten Kulon Progo, dikeluarkannya Peraturan Bupati Kulon Progo No.101 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan *e-Government*, dalam perencanaan strategis dalam rangka pelaksanaan *e-Government* yang selaras untuk membidangi unsur pemerintah dibidang komunikasi dan informatika yang melibatkan perangkat daerah, masyarakat, dan pemangku kepentingan yang terkait. Agar terlaksana dan keberlanjutan operasional dengan lancar, layanan *e-Government* di Kabupaten Kulon Progo mewajibkan untuk berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika. Pemerintah daerah Kulon Progo juga membentuk Dewan TIK yang melibatkan unsur pemerintah, akademisi, praktisi, dan masyarakat. Tugas dari Dewan TIK guna memberikan masukan dalam perumusan kebijakan umum pengembangan, pengkajian serta masukan dalam rangka pengembangan TIK seperti infrastruktur, aplikasi, dan konten menuju pembangunan *Smart City*.

Salah satu penunjang pelaksanaan *smart city* di Kabupaten Kulon Progo yaitu dengan adanya suatu strategi dari pemerintah daerah yang menerapkan *e-government* dengan mengeluarkan sebuah inovasi berupa aplikasi yang dikembangkan untuk pelayanan publik terhadap masyarakat yang disebut dengan istilah Quick Win. Program Quick Win ini merupakan sebuah bagian dari modul pendukung dari *smart city* Kulon Progo.

Penerapan Quick Win di Kabupaten Kulon Progo salah satunya berupa aplikasi BumilKu, BumilKu merupakan program teknologi berbasis aplikasi. Aplikasi BumilKu yang sudah berupa aplikasi/*software* (bisa dipergunakan melalui komputer yang *terconnect* internet). Aplikasi ini merupakan satu-satunya yang masih eksis dalam program Quick Win di Kabupaten Kulon Progo. Dari hasil observasi awal, aplikasi BumilKu sudah berjalan di 21 Puskesmas Kecamatan di Kabupaten Kulon Progo salah satunya di Kecamatan Nanggulan. Aplikasi BumilKu memiliki peran penting dalam menurunkan angka kematian ibu salah satunya di Kecamatan Nanggulan, karena pada bulan Februari sampai April lalu kasus meninggalnya ibu hamil di Kecamatan Nanggulan mencapai 6 orang. Angka tersebut merupakan angka terbesar dalam kasus angka kematian ibu.

GAMBAR 1.1
JUMLAH PENERIMA APLIKASI PELAYANAN BUMILKU DI KECAMATAN NANGGULAN
TAHUN 2019



SUMBER [HTTPS://BUMILKU.KULONPROGOKAB.GO.ID/PRODUCTION/HOME.PHP?SRC_TAHUN=2019](https://BUMILKU.KULONPROGOKAB.GO.ID/PRODUCTION/HOME.PHP?SRC_TAHUN=2019)

TABLE 1.1
JUMLAH PENERIMA APLIKASI PELAYANAN DI KABUPATEN KULON PROGO DAN
KECAMATAN NANGGULAN

Keterangan	Kabupaten Kulon Progo	Kecamatan Nanggulan
Normal	1588	118
Resiko	434	18
Resiko Tinggi	167	16
Hari Perkiraan Lahir Hari Ini	7	2
Total Ibu Hamil	2189	152

Pada uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut penelitian mengenai bagaimana implementasi aplikasi BumilKu di Kabupaten Kulon Progo terhadap pelayanan yang efisien dan efektif untuk ibu hamil, sehingga penulis memilih judul yaitu :

“Implementasi Aplikasi BumiKu Dalam Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Nanggulan Kabupaten Kulon Progo tahun 2019”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan aplikasi BumilKu di Kecamatan Nanggulan tahun 2019 ?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi aplikasi BumilKu di Kabupaten Kulon Progo tahun 2019 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan aplikasi BumilKu di Kecamatan Nanggulan tahun 2019.
2. Untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi aplikasi BumilKu di Kabupaten Kulon Progo, tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

1. Akademik

Manfaat penelitian ini diharapkan memberi tambahan pengetahuan dan ilmu terhadap penulis dari penelitian yang dilakukan melalui cara menerapkan teori-teori yang didapat selama dibangku perkuliahan.

2. Praktis

Diharapkan untuk mengetahui sejauh mana implementasi aplikasi BumilKu, menjadi tambahan informasi bagi masyarakat agar mau mempergunakan pemanfaatan aplikasi BumilKu dibidang pelayanan kesehatan.

E. Studi Terdahulu

Untuk mendorong pelayanan publik terintegritas melalui implementasi *e-Government* menurut (Rachmawati, dkk, 2018) dalam penerapan *e-Government* sejalan dengan reformasi birokrasi di Indonesia. Berbagai usaha terus dilakukan untuk semakin meningkatnya kualitas implementasi *e-Government*, pencapaian dari *e-Government* merupakan perwujudan dari *smart government*. Dalam jurnal ini terdapat manfaat-manfaat dari pelaksanaannya *e-Government*, tahapan pembangunan *e-Government*, kriteria-kriteria dalam pembangunan *e-Government*, peluang dan tantangan dalam pembangunan *e-Government*, dan *implementasi e-Government* di kota Bandung dan Surabaya.

Menurut (Alawiah 2017), beranggapan bahwa pelayanan publik berbasis *mobile* guna meningkatkan kualitas pelayanan di Pemkot Bogor. Dalam aplikasi ini

beliau beranggapan bahwa, aplikasi ini yang paling tepat untuk hubungan pemerintah Kota Bogor dengan masyarakat umum. Aplikasi ini digunakan melalui *smartphone* untuk digunakan melaporkan informasi tentang pelayanan publik, guna mengetahui informasi dan kebijakan pemerintah serta bisa diakses oleh pemerintah dan *stakeholder* dan memberikan *feedback* secara langsung terhadap masyarakat. Aplikasi ini menampilkan menu *search*, info wisata, info pelayanan, menu pengaduan, menu *feedback*, dan menu sosial media. Dalam jurnal ini, aplikasi *smart city* berbasis *mobile* ini dikhususkan untuk pengaduan yang digunakan oleh masyarakat untuk pengaduan terkait dengan pelayanan publik pemerintah Kota Bogor.

Menurut (Wanto 2014), mengatakan bahwa pemerintah Kota Malang melakukan beberapa strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan konsep *smart city* dengan berbagai macam strategi, yaitu: strategi membangun (*political environment*) bertujuan terselenggarakannya tata kelola pemerintahan yang lebih melayani dan peningkatkan pelayanan publik. *e-Government* di kota Malang sudah diterapkan di tingkatan Rukun Tetangga (RT), serta masyarakat dapat mengurus beberapa surat dapat dilakukan melalui *handphone* mereka. Penerapan *e-Government* lainnya di Kota Malang dengan adanya interaksi antara masyarakat dengan birokrasi pemerintah melalui piranti elektronik yaitu *e-Complaint* dan bisa juga melalui *SMS*. Ada juga aplikasi guna melakukan penarikan pajak melalui *e-Tax* hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak. Strategi teknologi bertujuan disektor bisnis (*private*) yang menggunakan perangkat elektronik. Mengakses dalam bidang bisnis hanya melalui

handphone seperti halnya media sosial. Strategi menyiapkan dukungan anggaran guna tersedianya alat elektronik untuk keperluan *e-Government*. Strategi partisipasi seluruh stakeholders guna terlaksananya pada perubahan dari sebuah kebijakan yang dihasilkan oleh (*policy maker*).

Upaya yang dilakukan oleh Disduk Kota Pekanbaru menurut (Gafar 2013), dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*e-Government*) dengan menyediakan sarana dan prasana teknologi dalam penerapan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) bangunan operasional supaya dapat menempatkan dan mengoprasikan peralatan TIK sesuai prosedur pelaksanaan, penyediaan peralatan, dan perangkat TIK berupa *software* maupun *hardware* untuk memudahkan pengadministrasian data. Proses pengadministrasian yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru telah dilakukan secara *online* dengan menggunakan SIAK, namun area dalam pemanfaatnya pada lingkup internet dalam rangka oenataan manajemen dan meudahakan proses kerja organisasi. Kekurangan dari pemanfaatan TIK Disduk Kota Pekanbaru belum sampai pada tingkat transaksi pelayanan publik yang dapat dilakukan melalui *website*.

Menurut (Mambu, dkk, 2016) penerapan *smart city* untuk aplikasi *e-Report* guna pelayanan publik untuk masyarakat Manado dibangun untuk mempermudah partisipasi dari masyarakat untuk melaporkan suatu kejadian di lingkungan kota Manado. Aplikasi dibuat menjadi sarana dan sarana informasi cepat dan efektif untuk hubungan masyarakat dengan pemerintah. Adapun *Rapid Application Development* sebagai metode pengembangan *software* yang digunakan dengan menekan keefesienan dan keefektifan waktu yang terlibat *user* ekstensif dan

interactive. Aplikasi ini juga membantu pemerintah menerima laporan dan informasi yang diberikan oleh masyarakat agar masalah yang dilaporkan dapat diterima lebih efektif dan efisien.

Model pelayanan publik berbasis *smart city* pada pemerintahan Kota Bima menurut (Kadir & Junaidin, 2018), adanya dukungan kepemimpinan dalam role model pelayanan publik dengan kepemimpinan transformatif menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan pemerintah daerah dalam melakukan inovasi. Kepemimpinan dalam role model pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dapat dilakukan karena adanya komitmen pemimpin. Adanya Sumber Daya Aparatur dengan tujuan melalui secara langsung melayani masyarakat secara optimal yang masuk kriteria memiliki kompetensi serta memiliki tingkat pengetahuan/keahlian lebih. Penggunaan TIK untuk pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Bima melalui adanya penggunaan teknologi dengan menyediakan portal yang mudah digunakan, lengkapnya aplikasi, integritas data penggunaan jaringan internet fiber optik yang berkerjasama dengan PT. Telkom.

Menurut (Khafid & Wahyudin, 2018) salah satu pelayanan publik yang menunjang *smart city* di Semarang yaitu adanya surat pengantar RT/RW secara *online*. Ini merupakan suatu solusi pemberi pelayanan administratif warga yang efektif mengingat sistem ini bisa mengatasi permasalahan kesulitan warga dalam pelayanan administratif surat pengantar dari RT/RW. Cara pelaksanaan ini yaitu dari tingkat kelurahan menyediakan laman sistem berbasis online yang diakses oleh warga dan ada beberapa menu tertentu yang diperlukan oleh warga. Keunggulan

dari program ini dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, sehingga birokrasi dapat direformasi menjadi birokrasi yang sederhana. Adapun cara kerjanya tanpa harus bertatap muka serta tanpa ada batasan waktu dan ruang sehingga tidak mengganggu aktivitas masing-masing. Dari keunggulan-keunggulan program tersebut, pasti ada kekurangan dan dampak negatifnya seperti halnya tidak semua warga mengerti soal internet dan akan berkurangnya interaksi sosial warga.

Menurut (Trafika, 2016) pemanfaatan *media center* untuk pelayanan publik demi mewujudkan Surabaya *smart city* sebagai layanan informasi, pengaduan, keluhan, dan saran. Media center ini berbasis TIK dari pemerintah kota Surabaya yang digunakan untuk menerima masukan dari masyarakat melalui ragam media yang disediakan. Masukan-masukan tersebut seperti kinerja, program pemerintah, sosial, lingkungan, sarana dan prasarana yang ditunjang dengan beberapa program pemerintah lainnya. Yang ditindak lanjuti melalui media telepon, SMS/MMS, *website*, *email* Kota Surabaya, facebook, twitter, maupun kantor *media center*.

Aplikasi *Smart Provice* “Jogja Istimewa” untuk informasi terintegrasi dan pemanfaatan menurut (Rachmawati,dkk, 2018), merupakan media digitan informasi dari D.I. Yogyakarta yang berbasis *mobile application* untuk panduan pelayanan publik terhadap masyarakat dan wisatawan tentang informasi yang ada di Yogyakarta. Secara visual aplikasi ini juga menyediakan ruang dan lokasi yang terwujud adanya peta dan *augmented reallity* untuk menunjukkan lokasi informasi dengan radius hingga keluar wilayah D.I. Yogyakarta. Dalam pemanfaatnya dinilai kurang optimal dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat dan wisatawan.

Untuk meningkatkan pelayanan yang akuntabel, transparan terhadap masyarakat di Kota Tanjungpinang menurut (Darmawan 2018), Kota Tanjungpinang memiliki SDM yang cukup handal namun harus memiliki inovasi-inovasi baru tentang pembangunan. Didalam jurnal ini membahas bagaimana mempersiapkan *smart city* Tanjungpinang dengan perlu adanya integritas dari sisi perencanaan hingga pelaksanaan. Dengan tersedianya *website* pemerintah yang menyajikan informasi dengan proses bentuk pelayanan-pelayanan yang terintegritas menjadi satu sistem dengan setiap instansi yang berada di Kota Tanjungpinang.

TABLE 1.2
STUDI TERDAHULU

Judul	Penulis	Tahun	Review
Strategi Pembangunan <i>Smart City</i> dan Tantangan Bagi Masyarakat Kota	Eko & Hariadi	2016	Konsep <i>smart city</i> memiliki 6 karakteristik yaitu: <i>smart governance</i> , <i>smart economy</i> , <i>smart mobility</i> , <i>smart environment</i> , <i>smart people</i> , dan <i>smart living</i> . Dari setiap daerah kabupaten/kota memfokuskannya secara berbeda-beda dan ditempuh menyesuaikan dengan potensi yang dimiliki serta keadaan kondisi di daerah masing-masing. Tantangan <i>smart city</i> rata-rata memiliki persamaan seperti informasi, ketersediaan data, privasi dan keamanan, investasi yang besar, infrastruktur IT, adaptasi sosial dan pengembangan aplikasi.
Implementasi Kebijakan <i>Smart City</i> Kota Bandung	Widharetno	2017	Terlepas dari keberhasilan kota Bandung dalam memenangkan <i>Smart City Award 2015</i> yang diadakan oleh <i>Asia's Tech Ecosystem</i> . Yang

			memfokuskan pada implementasi kebijakan <i>smart city</i> di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan kota Bandung memiliki masih kekurangan dari aspek SDM seperti halnya kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat. Namun terbalik, dari aspek Disposisi dukungan dari implementor sudah cukup optimal. Dari aspek Struktur Birokrasi yang sangat mendukung dari program <i>smart city</i> .
Penerapan Kebijakan Demokorasi dalam Konsep <i>Smart City</i> Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kota Bandung	Mulyadi	2017	<i>Smart city</i> yang diterapkan oleh kota Bandung menunjukkan onerapan kebijakan <i>smart city</i> sudah cukup baik. Penerapan kebijakan <i>e-Demokrasi</i> dalam konsep ini terhadap pelayanan publik menjadi solusi dalam menjawab keluhan masyarakat, dan sudah merubah wajah demokrasi kota Bandung.
Mewujudkan <i>Good Governance</i> Melalui Pelayanan Publik	Siti	2016	Esensi pemerintah yang baik dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, ditunjukkan untuk memberikan kebebasan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat. Terselenggaranya pelayanan publik yang baik menimbulkan inidakasi membaiknya kinerja manajemen pemerintahan. Ada lima cara perbaikan pelayanan publik untuk patut dipertimbangkan yaitu: mempercepat UU pelayanan publik, pelayanan satu atap, transparansi biaya pengurusan pelayanan publik, adanya

			SOP, dan reformasi pegawai yang berkesinambungan di pelayanan publik.
Pengembangan Database Aplikasi Android dan Website Hi-Depok pada Proyek 1000 Aplikasi Smart City Kota Depok di Diskominfo Kota Depok	Ilham Al Fajri	2018	Kota Depok beserta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berinovasi untuk menjadikan “ <i>Depok Cyber City</i> ” yang ada dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) kota Depok tahun 2016. Diskominfo kota Depok melakukan pembangunan database aplikasi dan website Hi-Depok dengan metode pembangunan <i>Database System Development Lifecycle (DSDL)</i> . Dengan database bisa menjadi solusi permasalahan data baik dari pemerintah maupun warga Depok. Database Hi-Depok dikembangkan untuk 3 aplikasi yaitu: Hi-Depok, Open data Depok, dan aplikasi android Hi-Depok.
Strategi <i>City Branding</i> Kota Bandung Sebagai <i>Smart City</i> Melalui <i>Smart Governance</i>	Annisa Pramuningrum & Dini Fatimah	2017	Strategi <i>city branding</i> humas kota Bandung melalui program <i>smart governance</i> dalam aktifitas yang mencakup komunikasi <i>online</i> dan <i>offline</i> yang terintegrasi seperti publikasi, <i>community involvement</i> , dan <i>special event</i> . Merupakan strategi untuk mencapai target sasaran yaitu publik internal dan eksternal. Dalam melakukan aktifitasnya, humas kota Bandung menggunakan media cetak, media sosial, media online.

			Humas kota Bandung juga memiliki <i>media relation</i> .
Analisis Relasi Teknologi, Institut dan Agensi dalam Transformasi Pelayanan Publik di Jakarta	Ely	2017	Jurnal ini membahas laporan pertanggung jawaban RT di Jakarta melalui aplikasi <i>Qule</i> . Implementasi <i>Qule</i> berkaitan antara teknologi, institusi dan agensi. Dalam transformasi pelayanan publik tidak hanya akibat pengaruh teknologi yang diusung oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta. Transformasi teknologi dapat terjadi karena teknologi dapan terinstitusionaliasi dengan baik melalui aturan serta harus dapat diperhitungkan hubungan agen dan lingkungan institusional.
Sistem Informasi Akuntansi Sebagai Bagian Tata Kelola Keuangan untuk Mewujudkan <i>Smart City</i> di DKI Jakarta	Puspitasari	2018	Provinsi DKI Jakarta melakukan langkah kongkrit mewujudkan smart city dari sistem informasi akuntansi supaya memberikan pelayanan lebih baik kepada penduduk Jakarta. Konsep kartu Jakarta One sebagai program smart city bertujuan untuk transaksi non-tunai dan bank membuka informasi tersebut, maka pengawasan keuangan dan aset daerah dapat dipantau dengan mudah. Pada saat ini parktiknya hanya mencangkup untuk pembayaran <i>busway</i> dan masuk rangunan. Dalam tataran konsep dikatakan sangat cepat, namun saat proses implementasi tidak

			secepat wacana yang bergulir terus menerus.
Partisipasi Warga Masyarakat dalam Penilaian Kinerja Kecamatan di Kota Bandung	Indrawati	2016	Sistem Informasi Penilaian (SIP) Bandung juara merupakan aplikasi berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk memudahkan evaluasi pencapaian kontrak kinerja kecamatan dan menilai, memberikan kritik, saran masukan ide dan gagasan dari aplikasi SIP untuk pelayanan publik yang dilakukan kecamatan di kota Bandung. Kurangnya sosialisasi pemerintah terhadap aplikasi SIP dikarenakan penulis kesulitan menemukan warga akan memberi penilaian terhadap aplikasi SIP tersebut.
Peningkatan Layanan Publik melalui <i>Smart Governance</i> dan <i>Smart Mobility</i>	Enceng & Anto Hidayat	2016	Layanan publik di kota Bandung sebelum dan sesudah pelaksanaan <i>smart city</i> mengalami perubahan dengan adanya perubahan dalam kualitas dan kuantitas layanan. Layanan RSUD, akses terhadap penilaian <i>online</i> terhadap kinerja aparatur menjadi bukti ada perubahan layanan publik dari aspek <i>smart governance</i> . Aspek tambahan dari <i>Bandung Command Center</i> dengan berbagai aplikasi yang terkait dengan <i>smart city</i> dapat diakses dari aplikasi tersebut.

			Hingga sampai saat ini ada sekitar 150 aplikasi sistem smart city di kota Bandung yang dilaksanakan secara <i>online</i> . Mulai urusan KTP, layanan perizinan, hingga monitoring kemacetan dan banjir dilakukan secara <i>real time</i> .
--	--	--	--

F. Kerangka Teoritik

Dalam penelitian memerlukan landasan untuk berfikir guna memecahkan suatu masalah. Maka diperlukan sebuah kerangka teori yang memuat pokok pikiran untuk menggambarkan dari sudut mana masalah penelitian akan dibahas. Jadi, dalam penelitian ini terdapat teori-teori yang akan dipaparkan sebagai berikut :

1. E-Government

1.1 Pengertian E-Government

Aplikasi berupa sistem informasi dan telekomunikasi dibidang pemerintah dikenal dengan *Electronic Governmet (e-Government)*. Menurut Musopadijaya (2003) yang dikutip oleh (Habibullah 2010) mengungkapkan *electronic administrations (e-Adm)* adalah ungkapan untuk *electronic government (e-Gov)*, untuk suatu pemerintahan yang mengangkat teknologi berbasis internet, internet yang melengkapi dan mampu mengangkat program dan pelayanan dengan bertujuan memberikan kemaksimalan.

Mudahnya Heeks (1999) berpendapat, yang dikutip oleh (Hasibuan dan Santoso 2005) *e-Government* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan maupun memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pendapat tersebut, beranggapan tujuan dari *e-Government* ialah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan terhadap kualitas pelayanan. Pada dasarnya, pelayanan dimanapun memiliki kendala dalam hal keefisienan.

Di Indonesia sendiri, penerapan *e-Government* menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* bahwa teknologi komunikasi informasi dengan pemanfaatannya secara luas membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam bidang pemerintah akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan baik dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan dengan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government*.

1.2 Indikator Pengembangan E-Government

Menurut Indrajait 2004 yang dikutip oleh (Aprianty 2016), menerapkan konsep digital pada sektor publik memiliki tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen tersebut, yaitu :

1) *Support*

Elemen ini merupakan paling penting untuk pengembangan *e-Government* perlu dukungan yang disebut *political will* dari pejabat publik. Agar konsep *e-Government* bisa diterapkan, tanpa adanya

berbagai inisiatif pengembangan dan pengembangan *e-Government* dapat dilaksanakan.

2) Capacity

Capacity merupakan sumber daya yang dibutuhkan untuk pembangunan dan pengembangan *e-Government* agar konsep yang telah diciptakan bisa terwujud. Ada tiga sumber daya yang harus dimiliki, antara lain:

- Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan inisiatif *e-Government*.
- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang mempunyai yang merupakan 50% dasar dari keberhasilan penerapan *e-Government*.
- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dengan keahlian yang diperlukan untuk penerapan *e-Government* bisa sesuai dengan asas dan manfaat yang diharapkan.

3) Value

Berdasarkan pada keperluan yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan. *Value* yang menentukan besar atau tidaknya manfaat *e-Government* merupakan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan.

1.3 Klasifikasi E-Government

Menurut Indrajit (2002) yang dikutip oleh (Resta 2013) *e-Government* merupakan teknologi informasi yang berguna untuk meningkatkan hubungan

pemerintah dengan pihak lain. Penggunaan ini kemudian menghasilkan bentuk hubungan yang baru, yaitu :

1) Government to Government (G2G)

Aplikasi yang dipergunakan antar pemerintah untuk memperlancar kerjasama dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan proses-proses politik, administrasi, maupun mekanisme hubungan sosial-budaya.

2) Government to Business (G2B)

Aplikasi yang dipergunakan untuk mempermudah maupun memperlancar perusahaan swasta dalam menjalankan bidang perusahaannya dan menciptakan hubungan dengan pemerintah yang baik dan efektif.

3) Government to Citizen (G2C)

Aplikasi yang dipergunakan paling umum, dimana pemerintah menciptakan dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan maksud memperbaiki interaksi maupun dengan masyarakat

4) Government to Employses (G2E)

Aplikasi yang dipergunakan berkaitan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kinerja pegawai negeri disejumlah institusi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat.

1.4 Manfaat E-Government

Secara umum, manfaat yang diharapkan dengan adanya penerapan *e-Government* di Indonesia menurut (Prihanto 2012), yaitu :

- 1) Meningkatkan produktivitas lembaga pemerintahan;
- 2) Membantu kepercayaan antara pemerintah dengan masyarakat;
- 3) Mengintegrasikan berbagai pelayanan antara lembaga pemerintahan;
- 4) Membantu pencapaian *outcome* tertentu untuk lembaga pemerintahan; dan
- 5) Membantu pelaksanaan reformasi birokrasi di lembaga pemerintah.

1.5 Jenis Pelayanan E-Government

Menurut Indrajait (2006) yang dikutip oleh (Sudrajat, dkk, 2003) pelayanan *e-Government* dibagi menjadi tiga kelas utama pelayanan, yaitu :

- 1) Publikasi

Merupakan komunikasi melalui satu arah. Dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimiliki untuk dapat diakses oleh masyarakat.

- 2) Interaksi

Dengan adanya sebuah interaksi dua arah dari pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Memiliki dua jenis aplikasi yang digunakan. Yaitu: yang pertama portal dimana situs memberikan fasilitas searching untuk yang ingin mencari data atau informasi. Yang kedua melaksanakan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.

3) Transaksi

Sama halnya seperti interaksi yang menggunakan dua arah, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain. Aplikasi ini lebih rumit, karena harus ada sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dilakukan secara aman dan *privacy*.

2. Implementasi Program

2.1 Pengertian Implementasi Program

Menurut Wahab dan Sahaya (2012, 530) yang dikutip oleh (Setiawan 2018) implementasi kebijakan merupakan suatu proses pelaksanaan keputusan kebijakan, yang biasanya tertera dalam peraturan seperti Undang-Undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, perintah eksekutif, atau instruksi presiden. Implementasi ialah tindakan dari rencana yang sudah disusun secara rinci dan matang. Implementasi biasanya dilaksanakan setelah perencanaan sudah dianggap layak.

Menurut Nurdin (2002:70) yang dikutip oleh (Akib 2010) implementasi adalah bermuara pada aksi, tindakan, aktivitas yang merupakan suatu tindakan kegiatan yang terencana dan mencapai tujuan kegiatan. Implementasi merupakan perluasan dari suatu aktivitas yang saling menyesuaikan interaksi tujuan dan tindakan, untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksanaan, dan birokrasi yang efektif.

Menurut (Alif, dkk, 2017) implementasi merupakan suatu proses pelaksanaan yang dilakukan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Model implementasi menggambarkan pelaksanaan atau implementasi kebijakan dalam lingkup manajemen berada dalam kerangka *organizing-leading-controlling*. Dimana ketika kebijakan sudah dibuat, maka tugas berikutnya ialah mengorganisasikan, melaksanakan, pelaksanaan, dan melakukan pengendalian pelaksanaan tersebut.

2.2 Tahapan-Tahapan Implementasi

Untuk efektifnya implementasi yang akan diterapkan, maka diperlukan adanya suatu tahapan dari implementasi tersebut. Menurut Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn dalam (Solichin Abdul Wahab, 1991:36) yang dikutip oleh (Gustina 2008) memberikan sejumlah tahapan dari implementasi, sebagai berikut:

Tahap I terdiri atas kegiatan-kegiatan diantaranya sebagai berikut:

- a) Menggambarkan suatu rencana program dengan penetapan tujuan secara jelas;
- b) Menentukan standar pelaksanaan;
- c) Menentukan biaya yang akan digunakan beserta pelaksanaannya.

Tahap II perihal pelaksanaan program dengan mendayagunakan sumber daya, struktur staf, biaya beserta metode, dan prosedur

Tahap III berupa kegiatan-kegiatannya :

- a) Menentukan jadwal;
- b) Melaksanakan pemantauan;

- c) Mengadakan persiapan untuk suatu jaminan kelancaran pelaksanaan program. Dengan begitu jika terdapat penyimpangan maupun pelanggaran bisa diambil tindakan yang sesuai, dengan segera.

Dengan begitu, implementasi bisa berkaitan dengan perencanaan penetapan waktu dan pengawasan. Memahami suatu masalah implementasi merupakan bentuk usaha untuk memahami apa yang akan terjadi sesudah suatu program berlaku atau dirumuskan.

2.3 Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Implementasi

Keberhasilan dari implementasi akan ditentukan oleh banyaknya faktor atau variabel, dan masing-masing variabel itu saling berhubungan satu sama lain. Berbagai variabel yang terlibat dalam implementasi, yaitu teori George C. Edward III dalam *Implementing Public Policy* (1980:1) yang dikutip oleh (Aneta 2010)". Dalam teori implementasi ini memiliki empat variabel, yakni: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

- 1) Komunikasi

Kesuksesan dari implementasi mensyaratkan untuk implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

- 2) Sumber Daya

Faktor sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Bahwa sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia,

sumber daya finansial/anggaran, sumber daya peralatan, dan sumber daya wewenang.

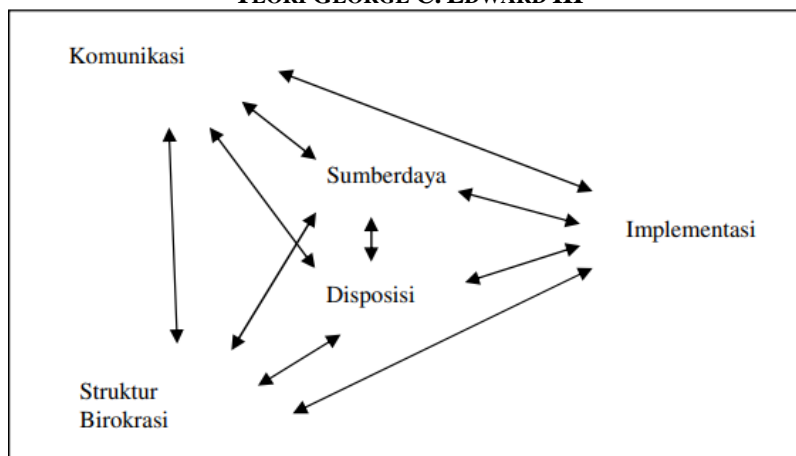
3) Disposisi (Sikap)

Watak dan karakteristik yang dimiliki implementor apabila memiliki posisi yang baik, maka beliau akan menjalankan kebijakan dengan baik sesuai apa yang diinginkan. Seperti halnya di Indonesia merupakan contoh yang konkrit perihal rendahnya komitmen dan kejujuran aparatur dalam mengimplementasikan program-program.

4) Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan suatu kebijakan memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi. Salah satu struktur penting dalam organisasi adalah prosedur operasi (*standard Operating Procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi implementator dalam bertindak.

GAMBAR 1.2
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI IMPLEMENTASI
TEORI GEORGE C. EDWARD III



Dalam suatu implementasi tidak hanya masalah informasi, komunikasi, respon masyarakat tetapi juga pendanaan, jadwal, waktu kegiatan untuk mendukung pelaksanaan suatu program.

3. Pelayanan Publik

3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu, segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sambung dalam ayat (5) dalam pelaksanaan adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang berkerja dalam organisasi penyelenggaraan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Konsep dari *good governance* menggunakan istilah pelayanan publik (*public service*) dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan adalah suatu fungsi dari pemerintah maupun dari sektor swasta untuk menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat. Menurut Nurcholis (2005:178) yang dikutip oleh (Hasbi 2016), pelayanan publik merupakan bagi sekelompok orang yang memiliki kerangka berpikir, harapan, perasaan, tindak dan sikap yang baik dan benar berdasarkan nilai norma yang mereka miliki.

Definisi pelayanan publik menurut Sinambela (2008:5) yang dikutip oleh (Basri 2017) pelayanan publik ialah sebagai pemuan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Menurut Kurniawan (2006:4) yang dikutip oleh (Higau, 2015) pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan atau melayani keprluan orang lain atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aperaturan pokok tata dan cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik diselenggarakan untuk sebuah kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yaitu merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh perkelompok maupun perseseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

3.2 Asas Pelayanan Publik

Untuk bisa memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus mempunyai atau memnuhi asas-asas

pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu :

1) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam artian tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3.3 Kelompok Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 membedakan tiga jenis kelompok pelayanan. Tiga kelompok tersebut, yaitu :

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antarlain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan Sebagainya.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, mislanya jaringan telepon, oenyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasiljan bebrbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

3.4 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu :

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan :

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan /sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkup pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

3.5 Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana yang diterapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, yang selanjutnya dikembangkan menjadi empat belas unsur yang “*relvan, valid, dan reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah seagai berikut :

- 1) **Prosedur Pelayanan**
Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) **Persyaratan Pelayanan**
Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
- 3) **Kejelasan Petugas Pelayanan**
Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab);
- 4) **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**
Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**
Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) **Kemampuan Petugas Pelayanan**
Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menylesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) **Kecepatan Pelayanan**
Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggaran pelayanan;

- 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan
Pelaksanaan pelayanan dengan tidak boleh membeda-bedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan Kermahan Petugas
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran Biaya Pelayanan
Keterjangkauan masyarakat terhadap besaran biaya yang ditetapkan oleh pelayanan;
- 11) Kepastian Biaya Pelayanan
Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian Jadwal Pelayanan
Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan Lingkungan
Kondisi dimana sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih, dan teratur sehingga bisa memberikan rasa nyaman kepada penerimanya pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan
Keterjaminanya tingkat keamanan dilingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saana yang dipergunakan, sehingga masyarakat

merasa rasa tenang dan mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

4. Quick Win

4.1 Pengertian Quick Win

Menurut Sekretariat Jendral dan Badan Keahlian DPR-RI tahun 2017 tentang Reformasi Birokrasi, program percepatan (Quick Win) merupakan suatu inisiatif kegiatan yang menggambarkan percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Quick win merupakan suatu aktivitas nyata dan dirasakan manfaatnya secara cepat oleh pemangku kepentingan utama, baik secara eksternal maupun internal.

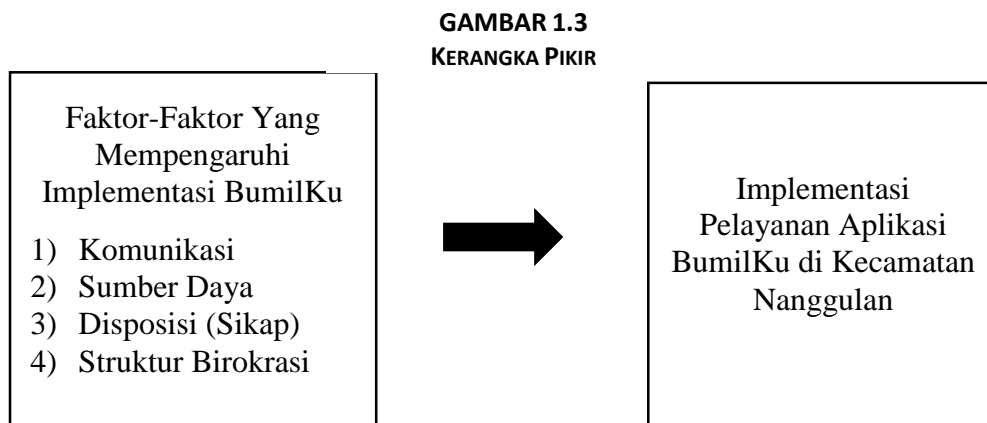
Menurut Keputusan Kepala Badan Pemerintahan Nasional Republik Indonesia Nomor 37/KEP-3.41/II/2014 bahwa dalam rangka pelaksanaan quick win bertujuan untuk mengubah sistem dan mekanisme kerja, pola pikir dan budaya kerja secara sistematis dan konsisten sejalan dengan tujuan dan sasaran Reformasi Birokrasi, sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

4.2 Aplikasi BumilKu Kabupaten Kulon Progo

Istilah Quick Win di Kabupaten Kulon Progo untuk mencakup beberapa pelayanan publik melalui internet yang dikembangkan untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Aplikasi ini merupakan modul untuk perancangan *smart city* yang sedang dikembangkan oleh pemerintah Kabupaten Kulon Progo.

Salah satunya adalah pelayanan aplikasi BumilKu, untuk memberikan pelayanan kepada ibu hamil sebagai target group nya dengan menggunakan istilah *e-Government* dengan menggunakan teknologi informasi berbasis internet. Yang bisa diakses dengan menggunakan internet yang berbasis *software* yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Kulon Progo.

G. Kerangka Pikir



H. Definisi Konseptual

- 1) Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi program merupakan prosedur-prosedur dalam proses pelaksanaan suatu keputusan kebijakan untuk tindakan yang sudah disusun secara rinci dan matang demi mencapai tujuan yang telah diharapkan dalam keputusan kebijakan.
- 2) Implementasi aplikasi pelayanan BumilKu merupakan suatu ukuran dari keberhasilan faktor-faktor implementasi pelayanan yang ditentukan oleh berjalanya pelayanan dengan optimal.

I. Definisi Operasional

TABLE 1.3
DEFINISI OPERASIONAL

No	Variabel	Indikator	Parameter
1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Aplikasi BumilKu	Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Transmisi • Kejelasan • Konsistensi
		Sumber Daya	<ul style="list-style-type: none"> • Sumber Daya Manusia • Sumber Daya Finansial • Sumberdaya Peralatan • Sumberdaya Kewenangan
		Disposisi (Sikap)	<ul style="list-style-type: none"> • Komitmen dalam melaksanakan aplikasi BumilKu
		Struktur Birokrasi	<ul style="list-style-type: none"> • Jelasnya struktur birokrasi yang memberikan pelayanan BumilKu • Memiliki SOP yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan
2	Implementasi Aplikasi Pelayanan BumilKu	Prinsip Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Akurasi • Kemudahan Akses • Persyaratan Pelayanan • Kejelasan Petugas Pelayanan • Keamanan Pelayanan • Kelengkapan Sarana dan Prasarana

J. Metode Penelitian

1. Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif. Menurut Melong (2007), penelitian kualitatif yaitu sebuah penelitian untuk memahami tentang apa yang dialami oleh suatu objek penelitian dengan contoh perilaku, persepsi, tindakan dan lain-lain. Teori dalam penelitian kualitatif diposisikan sebagai sesuatu yang akan diciptakan. Penelitian kualitatif berupaya menciptakan teori baru daripada menguji kebenaran sebuah teori. Dalam manfaat analisis kualitatif, ada arti pemahaam yang dimana peneliti kualitatif berupaya memahami bagaimana individu memaknai atau mendefinisikan gejala sosial atau objek yang berada didalam ataupun diluar (Sugiyono 2015). Sehingga dalam penelitian kualitatif tidak berupaya mencari hubungan antara gejala sosial yang satu dengan yang lainnya.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitaian merupakan sebuah tempat untuk melaksanakan kegiatan penelitian guna untuk mendapat data valid yang berasal dari wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di kabupaten Kulon Progo tepatnya di Dinas Komunikasi dan Informasi, Dinas Kesehatan, dan UPTD puskesmas Kecamatan Nanggulan.

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

3.1 Data Primer

Sumber data primer menurut Sugiyono (2013:225) yang dikutip oleh (Singestecia, dkk, 2018) yaitu data langsung yang diperoleh dari narasumber perantara yang menjadi sasaran dengan melakukan wawancara, dan observasi. Narasumber yang terlibat dalam data primer ini yaitu implementor aplikasi BumilKu di Dinas Komunikasi dan Informasi dan Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dan di UPTD Puskesmas Nanggulan sebagai studi kasus dan pelaksana BumilKu.

3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tidak langsung, tetapi diperoleh melalui sumber yang sudah ada untuk pelengkap daya yang sudah ada, data sekunder yang diperoleh seperti dokumentasi, *literature review*, sumber media masa yang bersangkutan dalam penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan oleh peneliti dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data juga dapat diartikan untuk proses menguji suatu data yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara :

4.1 Wawancara

Untuk memperoleh data yang valid dan terpercaya, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara. Dalam kegiatan wawancara dilakukan dua pihak maupun lebih, yang masing-masing memiliki kedudukan yang berlainan yang dilaksanakan secara langsung (Soegijono 2013).

Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh informasi pengguna layanan aplikasi BumilKu di Kabupaten Kulon Progo khususnya di puskesmas UPTD Kecamatan Nanggulan. Tabel yang menjelaskan sasaran narasumber yang akan diwawancara adalah sebagai berikut :

TABLE 1.4
SASARAN NARASUMBER

No	Jabatan
1	Kepala Pengembang Aplikasi BumilKu
2	Kepala Bagian Pengembangan Sistem Informatika
3	Kepala Bidang Penyiap Bahan Pemenuhan Kesehatan Keluarga dan Gizi
4	Bidan Koordinator UPTD Puskesmas Nanggulan
5	Bidan Teknis Pemegang Wilayah Desa Wijimulyo
6	Kader BumilKu Dusun Temanggal
7	Ibu Hamil

4.2 Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis sebagai sumber data penelitian dengan menganalisis dan meninjau data-data sekunder dari laporan penelitian, koran, jurnal, buku, *website*, maupun berbagai dokumen lainnya yang berkaitan dengan Implementasi Aplikasi BumilKu Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019.

4.3 Observasi

Selain wawancara secara langsung, observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode kualitatif. Observasi hakikatnya kegiatan dengan menggunakan pancaindra, bisa penglihatan,

penciuman, pendengaran untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab penelitian. Penulis melakukan kegiatan observasi di Desa Wijimulyo tepatnya di Dusun Temanggal.

4.4 Dokumentasi

Selain menggunakan teknik wawancara, penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi. Menurut Moleong (2007:216-217) yang dikutip oleh (Nilamsari 2014) pengumpulan data dengan cara dokumentasi di artikan pengumpulan data dalam berbagai jenis sumber apapun seperti bersifat tulisan, gambar, *record*, arsip-arp, dan lain-lain.

5. Teknik Analisis Data

Menurut (Zulganef 2008) unit analisis data adalah sumber informasi mengenai variabel yang akan diolah dalam penelitian. Sumber informasi tersebut bisa berupa individu, kelompok, maupun peristiwa yang menjadi subyek penelitian. Unit analisis data yang ada dalam penelitian ini yaitu Implementasi Aplikasi BumilKu Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019. Sehingga bisa diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi aplikasi BumilKu di Kabupaten Kulon Progo sehingga mempengaruhi implementasi BumilKu di UPTD puskesmas Kecamatan Nanggulan. Secara rinci tahap analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut :

5.1 Reduksi Data

Setelah data terkumpul dari lapangan, data wawancara tersebut direkam menggunakan *handphone* dan ditulis dalam mengumpulkan data. Setelah data terkumpul dari lapanganmaka data tersebut diolah. Semua data yang

dibutuhkan selsai terkumpul dan diketik, maka langkah berikutnya adalah melakukan reduksi data atau pemilihat terhadap data yang ada. Reduksi data berguna untuk dipilih dan dipisahkan data-data penelitian yang bermakna ganda dan tidak sesuai dengan kebutuhan penelitian. Melalui reduksi ini diharapkan bisa memilih dan meninjau data uang menjelaskan tentang implementasi aplikasi BumilKu dalam pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo. Dengan begitu, data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peleiti dalam melakukan pengumpulan data berikutnya.

5.2 Pembahasan

Data yang sudah tekumpul dan direduksi selanjutnya diartikan sesuai dengan logika induktif dengan menjelaskan persoalan yang didapat dilapanagn, kemudian mengidentifikasi menjadi uraian yang dapat dimengerti oleh pembaca. Masing-masing aspek yang akan diteliti maupun ditulis terpisah dalam bentuk Bab, sehingga pembahasan lebih fokus dan mencegah adanya pembahasan yang tumpang tindih.

5.3 Pengambilan Kesimpulan

Tahap terkahir dalam satu proses analisis data adalah melakukan pengambilan kesimpulan terhadap pembahasan yang sudah dilakukan. Selanjutnya, hasil pembahasan akan dirincikan pada kesimpulan yang berkaitan dengan implementasi aplikasi BumilKu dalam pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo tahun 2015. Maka kesimpulan merupakan akhir yang menjadi tujuan penelitian ini.