

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Electronic Government*

2.1.1 *Pengertian Electronic Government*

Electronic government berupa penggunaan teknologi internet untuk menyampaikan informasi dan layanan publik kepada warga negara, mitra bisnis, pemasok lembaga Pemerintahan, dan orang-orang yang bekerja di sektor publik. Lebih lanjut bahwa penerapan *electronic government* bisa membawa efisien dan efektivitas fungsi Pemerintahan, Pemerintahan yang lebih transparan, dan partisipasi warga negara lebih baik pada proses Pemerintahan⁵.

Electronic government merujuk pada teknologi informasi di lembaga pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya agar hubungan dalam pemerintahan (*governance*) yang melibatkan pemerintah, serta masyarakat dan pelaku bisnis dapat tercipta yang lebih efisien lagi, efektif, produktif dan responsif. Hasil yang diperoleh melalui *e-government*, yaitu terciptanya pemerintahan yang baik, transparansi yang meningkat, dan kenyamanan yang lebih besar, serta dalam peningkatan penerimaan negara, dan atau pengurangan biaya. Berdasarkan definisi diatas, *electronic government* mempunyai 4 model hubungan sebagai berikut⁶:

1. *Government-to-citizen* merupakan layanan *e-government* yang pemerintah membangun dan menerapkan pelayanan menggunakan teknologi informasi

⁵ Kasemin, K. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenada Media Group. Hal:67

⁶ Rianto, budi dkk. 2018. *Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara. Hal:98

untuk memperbaiki hubungan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (rakyat). Tujuan utama dibangunnya aplikasi yaitu dengan mendekatkan Pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal akses yang beragam hingga masyarakat dengan mudah terjangkau Pemerintahnya dengan berbagai pemenuhan kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. *Government-to-Customer (G2C)*

Merupakan layanan pemerintah dalam bentuk *e-government* dengan membangun dan menerapkan pelayanan informasi teknologi yang bertujuan untuk mempermudah akses dalam interaksi antara pemerintah dengan badan usaha lainnya.

3. *Government-to-Business (G2B)*

Di era globalisasi ini terlihat adanya kebutuhan negara dalam berkomunikasi yang lebih cepat dan intens. Kebutuhan untuk berinteraksi antara pemerintah dengan pemerintah lainnya tidak hanya berkisar pada hal yang berkaitan dengan diplomasi namun lebih jauh daripada itu untuk memperlancar hal-hal dalam kerjasama yang berkaitan dengan politik, administrasi perdagangan, sosial budaya serta mekanisme hubungan dalam kinerja.

4. *Government-to-government (G2G)*

Aplikasi *e-government* juga diperuntukkan agar kinerja para karyawan atau pegawai negeri mampu meningkatkan kualitas kinerjanya dalam pemerintahan yang di berbagai institusi sebagai pelayan masyarakat.

Pemerintah tidak hanya menghubungkan masyarakat dengan pemerintah tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait dalam (pemerintah ke

antarpemerintah, sektor non pemerintah, serta sektor swasta). Pengembangan dan implementasikan *electronic government* merupakan tujuan, maka sangatlah bermanfaat dimulai dengan penentuan tujuan-tujuan fungsional.

Implementasi dan tantangan dalam *electronic government* dari beberapa aspek dapat dinilai. Aspek tersebut dari hasil pengamatan yang didapatkan oleh kementerian komunikasi menyimpulkan bahwa mayoritas situs pemerintahan Indonesia masih terkendala dalam aspek berikut ini⁷:

1. E-Leadership Negara yang berinisiatif dapat mengantisipasi serta memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.
2. Infrastruktur jaringan informasi kondisi infrastruktur dalam ruang lingkup dapat menjaga kualitas komunikasi di biaya akses jasa.
3. Pengelolaan informasi kualitas dan keamanan pengelolaan informasi.
4. Lingkungan bisnis kondisi pasar, sistem perdagangan, serta regulasi dalam konteks membentuk perkembangan bisnis sebagai teknologi informasi.
5. Sumber daya manusia dan masyarakat difusi teknologi informasi yang mencakup kegiatan bermasyarakat baik dalam perorangan maupun organisasi, yang dapat disosialisasikan sejauh mana masyarakat dalam memahami teknologi informasi melalui proses pendidikan.

Implementasi dapat dilihat dari berbagai tipe pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui *e-government*. Salah satu jenis pelayanan menurut

⁷ Indrajit, Richardus Eko. 2019. *Membangun Aplikasi E-government*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo.. Hal:67

indrajit yang mengkategorikan jenis pelayanan tersebut adalah melihat dari dua aspek utama⁸:

1. Aspek kompleksitas, yaitu seberapa rumit yang menyangkut anatomi sebuah aplikasi *e-government* yang ingin di bangun dan diterapkan, dan
2. Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan dua aspek di atas, maka jenis dalam proyek pelayanan *e-government* dapat terbagi menjadi tiga poin utama, yaitu⁹:

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. Kelas publish ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. 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 kemudian user dapat melakukan browsing (melalui link yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan. Contoh aplikasi *E-Government* di dalam kelas ini adalah sebagai berikut:

⁸ Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto & Akbar Zainuddin, (2017). *Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. Yogyakarta: Aptikom. Hal:87

⁹ Ibid. Indrajit, Richardus Eko. Hal:80

- a. Masyarakat dapat melihat dan mendownload berbagai produk undang-undang maupun peraturan Pemerintah yang ditetapkan oleh lembaga-lembaga legislatif (DPR), eksekutif (Presiden dan Kabinet), maupun yudikatif (Mahkamah Agung).
- b. Para pengusaha dapat mengetahui syarat-syarat mendirikan sebuah perusahaan terbatas seperti yang diatur dalam undang-undang dan bagaimana prosedur pendirian harus dilaksanakan.
- c. Pelajar sekolah menengah dapat mengetahui berbagai program studi yang ditawarkan oleh perguruan tinggi negeri dan akademi milik Pemerintah beserta persyaratannya.

2. *Interact*

Berbeda dengan kelas publish yang sifatnya pasif, pada kelas *interact* telah terjadi komunikasi dua arah antara Pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas publish, user hanya dapat mengikuti link saja). Kedua adalah Pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *teleconference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui email, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya). Contoh implementasinya adalah sebagai berikut:

- a. Pasien dapat berkomunikasi gratis dengan dokter melalui keluhan penyakit yang dideritanya melalui web-TV (konsep *telemedicine*).
- b. Departemen-departemen di Pemerintahan dapat melakukan wawancara melalui *chatting* atau email dalam proses perekrutan calon-calon pegawai negeri baru.
- c. Rakyat dapat berdiskusi secara langsung dengan wakil-wakilnya di DPR atau MPR melalui email atau mailing list tertentu.

3. *Transact*

Interaksi dua arah seperti pada pada kelas *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (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 secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP baru atau memperpanjang melalui internet.
- b. Para wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak individu atau perusahaan secara online melalui internet.
- c. Melalui aplikasi *e-procurement* rangkaian proses tender proyek-proyek pemerintah dapat dilakukan secara online melalui internet.

2.1.2 Indikator *E-Government*

E-government untuk pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik secara penuh kepada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi meliputi penyampaian informasi program kerja, visi misi, pelayanan publik, hingga hubungan ke setiap satuan kerja perangkat daerah (SKPD) termasuk pada pihak eksternal. Berikut ini adalah indikator yang digunakan untuk mengukur implementasi *e-government*:¹⁰

1. Aspek kebijakan

Koordinasi kegiatan dan anggaran dalam pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) setiap OPD sangat berperan untuk melakukan perencanaan dan evaluasi atas efektivitas dan efisiensi anggaran TIK sebagaimana tujuan diselenggarakannya *e-government*. *Standard operating procedure* (SOP) pengadaan, perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian hal yang dimaksud diatas tentunya harus didukung regulasi di tingkat daerah harus disediakan sebagai dasar pelaksanaannya. Penggunaan SOP pengadaan, perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian terkait dengan pengembangan dan pengelolaan *e-government* akan mendorong keberhasilan dalam penyelenggaraan pengadaan dan pemanfaatan TIK agar setiap OPD dapat menyesuaikan dengan standar anggaran dan operasional yang telah ditentukan.

¹⁰ Yana Suharyana, 2017. *Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten*. Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah. Volume 1 Nomor 1. Hal:87

2. Aspek Aplikasi

pengelolaan aspek aplikasi diantaranya sebagai berikut:

- a. Secara umum isi konten *website* menggambarkan komunikasi satu arah antara pemerintah dengan masyarakat.
- b. Informasi berkaitan dengan perencanaan program dan kegiatan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu yang meliputi rencana jangka pendek, menengah, dan jangka panjang.
- c. Ada keseragaman konten pada isi *website* tiap OPD sehingga pencarian informasi tertentu sulit ditemukan misalnya pada konten yang harus disediakan oleh setiap OPD.
- d. Kurangnya informasi rincian belanja berdasarkan program-program yang ditangani Provinsi Banten terutama pada tahun berjalan.
- e. Terintegrasinya informasi layanan publik antar OPD di lingkup Pemerintah yang disampaikan melalui situs web sebagai media untuk mempublikasikan semua layanan yang ada di tiap OPD.
- f. Ada koneksi layanan dengan lembaga penyelenggara negara lainnya yang menyediakan fasilitas layanan publik misalnya di wilayah kewenangan provinsi Banten terdapat beberapa kantor imigrasi yang tersebar di kab/kota tetapi pada konten layanan masyarakat di *website* tidak memfasilitasi layanan yang dilakukan kantor imigrasi misalnya menu pendaftaran paspor online dsb.

3. Sumber Daya Manusia

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) diantaranya sebagai berikut :

- a. Pembinaan sumber daya manusia (SDM) yang bertanggung jawab pada pengelolaan bidang teknologi informasi sebagai contoh masih terjadi perpindahan pegawai sehingga proses pengelolaan bidang teknologi informasi terganggu.
- b. Ada pertemuan berkala antara pengelola sistem informasi utama (misalnya kominfo) dengan pengelola sistem informasi pembantu (tiap OPD) tetapi belum membahas bagaimana upaya perbaikan konten layanan masyarakat.
- c. Komitmen pimpinan dalam menjalankan konsep dan aturan pelaksanaan *e-government* di setiap OPD yang diatur oleh kebijakan yang berlaku dan wajib dilakukan oleh setiap perangkat daerah.
- d. Masih terjadi *double job* (pekerjaan ganda) pegawai yang melaksanakan pengelolaan *website* dengan tugas-tugas administrasi lainnya sehingga proses pengelolaan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Situasi diatas menggambarkan ketidak-konsistenan pola pengelolaan serta komitmen sumber daya manusia dalam pelaksanaan aturan yang mendukung pelaksanaan *e-government* yang ideal.

4. Perangkat Keras

Perangkat keras diantaranya sebagai berikut:

- a. Adanya keseragaman spesifikasi perangkat keras yang digunakan dalam menunjang pelaksanaan *e-government* terutama spesifikasi server dan

perangkat inti lainnya yang harus disediakan. Misalnya, spesifikasi komputer server.

- b. Alokasi bandwidth di tiap OPD sebagai penunjang pelaksanaan *e-government* sering digunakan tidak sesuai dengan peruntukannya sehingga mengganggu proses pengelolaan sistem tersebut

2.2 *Smartcard*

Bukti Lulus Uji Elektronik yang selanjutnya akan dibaca BLU-e merupakan salah satu pemanfaatan kemajuan teknologi yang dikembangkan oleh Kementerian Perhubungan dan diluncurkan pada tahun 2020. Bukti Lulus Uji Berkala Kendaraan Bermotor adalah tanda bukti lulus berkala yang diberikan dalam bentuk kartu uji dan tanda uji yang menyatakan kendaraan bermotor wajib uji berkala telah lulus pemeriksaan teknis dan pengujian laik jalan kendaraan bermotor dan mendapat pengesahan dari penguji kendaraan bermotor yang memiliki wewenang untuk mengesahkan bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor.

BLU-e ini mengganti buku KIR menjadi *smartcard* dan sertifikat uji. Digitalisasi data hasil uji KIR ini diharapkan dapat meminimalisasi praktik pemalsuan identitas kendaraan maupun hasil uji berkala yang kerap dilakukan pada kendaraan angkut.¹¹ Kebijakan penggantian buku kir dengan *smartcard* dan sertifikat uji merupakan program nasional yang telah mulai diterapkan pada Tahun

¹¹I Made Endra Lesmana Putra dan Gede Agus Dian Maha Yoga. 2022. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan Blue Sistem pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar*. Vol. 4 No. 1. Hal:37

2020 sesuai dengan implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2021 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Kementerian Perhubungan melakukan perubahan ini melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Tujuannya untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan mempermudah pengiriman data kendaraan untuk langsung terlihat di Kementerian Perhubungan sehingga lebih efisien dan terintegrasi. BLU-e, di sisi lain, digunakan untuk menggantikan bukti lulus uji berkala, yaitu buku yang sudah lama tidak didistribusikan dan mudah diambil orang.

BLU-e terdiri dari dua sertifikat hasil uji, stiker hologram dengan kode QR yang tercetak di bagian belakang mobil dan *smartcard* dengan teknologi NFC. Pengujian KIR dimulai dengan menggunakan *smartcard* yang memuat nama pemilik mobil, nomor mobil, nama orang yang ingin mendapatkan mobil, serta merek dan model mobil.¹²

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai

¹²Fenia Adella dan M. Fachri Adnan. 2022. *Efektifitas Sistem Blu-E Kir Dalam Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Batam*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan. Vol. 6, No. 3. Hal:4

pelayanan publik.¹³ Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik secara ringkas dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun tidak langsung.¹⁴

Mengacu pada pendapat para ahli di atas menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh Undang Undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat dijadikan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek hukum pelayanan publik diartikan sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi kepada pemerintah untuk memenuhi hak- hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu pelayanan, sedangkan bagi warga negara pelayanan publik merupakan suatu hak yang dapat dituntutnya dari pemerintah. Lahirnya kewajiban dan hak tersebut karena telah ditentukan oleh konstitusi (asas legalitas).

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) dirumuskan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹⁵.

¹³ Agus Dwiyanto. 2019. *Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada Press. Yogyakarta. hal:81.

¹⁴ Putra Fadhillah. 2019. *New Public Governance*. UB Press. Malang. Hal: 102.

¹⁵ Marbun. 2018. *Hukum Administrasi Negara*. FH UII Press. Yogyakarta. Hal: 8.

Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, dimaksud meliputi¹⁶:

1. Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan

¹⁶ Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Hal:78-79

kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2.3.2 Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (Kepmenpan Nomor 63/KEP MENPAN/17/2003), jenis pelayanan publik meliputi hal-hal berikut:¹⁷

1. Pelayanan Administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen dalam pelayanan administratif meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, IMB, Paspor, dan lainnya.
2. Pelayanan Barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang dibutuhkan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih.
3. Pelayanan Jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pengiriman barang, dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian penjelasan jenis-jenis pelayanan publik di atas, diketahui bahwa jenis pelayanan publik meliputi pelayanan administratif,

¹⁷Amin Ibrahim. 2018. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju. hal:19.

pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Jenis-jenis pelayanan ini dapat dilaksanakan sesuai kebutuhan dan kepentingan dalam proses suatu pelayanan yang diinginkan.

2.3.3 Tujuan Pelayanan Publik dan Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan birokrasi pemerintah yang bertindak sebagai organisasi publik. Kedudukan birokrasi adalah sebagai pelayanan. Tugas pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat tanpa terkecuali dan tidak membedakan antara masyarakat satu dengan masyarakat yang lain, pelayanan tersebut diberikan secara gratis walaupun di kenakan biaya harus seminimal mungkin agar masyarakat kecil mampu untuk mengaksesnya¹⁸. Secara yuridis, pelayanan publik di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu dalam Pasal 18A UUD 1945 dan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009. Berikut ini asas-asas yang digunakan dalam pelayanan publik di Indonesia.

1. Asas Keterbukaan/Transparansi

Asas keterbukaan dalam pelayanan publik dimaksudkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara terbuka bagi masyarakat, dari rencana kebijakan sampai dengan pelaksanaannya, serta dapat dengan mudah diakses semua pihak apabila membutuhkan informasi. Terkait dengan asas keterbukaan ini, Hadjon menyatakan bahwa fungsi keterbukaan pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah sebagai berikut¹⁹:

¹⁸ Lutfi J Kurniawan dan Mustofa Ludfi. 2017. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jatim: Setara Pres Kelompok Intrans Publisng. Hal:38

¹⁹ Azrul Azwar. 2017. *Pengantar Administrasi*. Jakarta :Binapura Aksara. Hal:23-24

- a. Fungsi partisipasi keterbukaan sebagai alat bagi warga negara untuk ikut serta dalam proses pemerintahan secara mandiri.
 - b. Fungsi pertanggungjawaban umum dan pengawasan keterbukaan. Pada satu sisi sebagai alat penguasa untuk memberikan pertanggungjawaban di muka umum, pada sisi lain sebagai alat warga negara untuk mengawasi penguasa.
 - c. Fungsi kepastian hukum, semua keputusan penguasa tertentu yang menyatakan para warga, demi kepentingan kepastian hukum, harus dapat diketahui, jadi harus terbuka.
 - d. Fungsi hak dasar, keterbukaan dapat memajukan penggunaan hak-hak dasar seperti hak pilih dan kebebasan mengeluarkan pendapat²⁰.
2. Asas Keadilan Menurut Aristoteles, keadilan merupakan kebijakan yang berkaitan dengan hubungan antara manusia. Kemudian Aristoteles berpendapat keadilan ada dua jenis, yakni:
- a. Keadilan sebagai keutamaan umum, yang melahirkan konsep keadilan.
 - b. Keadilan sebagai keutamaan khusus, yang melahirkan dua konsep keadilan yaitu keadilan distributif dan keadilan komunikatif²¹.

Prinsip keadilan di negara Republik Indonesia tercantum dalam Pancasila sila kedua yakni kemanusiaan yang adil dan beradab. Semua kebijakan, baik itu legislatif, eksekutif, dan yudikatif harus berdasarkan perintah sila kedua dari Pancasila ini, yakni wajib mencerminkan prinsip

²⁰ Philipus M Hadjon. 2018. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hal. 282.

²¹ Theo huijbers OSC, 2019. *Filsafat Hukum Dalam Lintasan Sejarah*. Yogyakarta: Yayasan Kanisius, Hal. 29.

keadilan dalam berwarga negara. Pemerintah harus jujur, adil, dan bijaksana dalam menerapkan kekuasaannya.

Hukum juga harus ditegakkan sebagaimana mestinya, tidak tumpul ke atas namun tajam ke bawah, semua harus diperlakukan seadil-adilnya. Berdasarkan uraian di atas, penyelenggaraan pelayanan publik harus dikelola secara baik agar tidak menimbulkan diskriminasi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik harus dinikmati semua golongan tanpa ada perbedaan, masing-masing diperlakukan sama.

c. *Asas Good Governance*

Good Governance merupakan syarat untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna bertanggung jawab, serta bebas KKN. Konsep *Good Governance* dilaksanakan dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara dilatarbelakangi oleh banyak faktor. Salah satu faktor yang terbesar adalah ketidakberdayaan pemerintah negara-negara berkembang dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan persaingan kompetensi standar tinggi. Pemerintah tidak lagi menjadi pemain, tetapi mengharapkan peran lebih besar dari sektor swasta dan masyarakat sipil²².

²² Aty Uar. *Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon*” dalam *Otoritas*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 6 (1), 2016. Hal:1.

Pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi fokus dalam memulai implementasi *Good Governance*, khususnya di Indonesia. Pelayanan publik di Indonesia masih merupakan persoalan krusial, di mana sebagian besar masyarakat merasa bahwa pelayanan publik yang selama ini dilaksanakan masih jauh dari pelayanan publik yang sesungguhnya. Cita-cita *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan ke depan. Peranan implementasi dari prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam memenuhi kepentingannya masing-masing.

Hasil yang dikaji lembaga administrasi negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, di antaranya sebagai berikut²³:

- a. Partisipasi (*participation*) ialah keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Peraturan hukum (*rule of law*) ialah kerangka aturan hukum yang adil dan dilaksanakan dengan tidak pandang bulu.
- c. Transparansi (*transparency*) adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.
- d. Responsif (*responsiveness*) ialah menjadi cepat memberikan tanggapan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

²³ Pasolong, Herbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta CV. Hal:53

- e. Konsensus (*consensus orientation*) *good governance* menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur.
- f. Persamaan (*equality*), artinya ada kesempatan yang sama bagi semua warga negara tanpa perbedaan gender dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri.
- g. Efektifitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), artinya penyelenggaraan negara harus menghasilkan sesuai dengan apa yang dikehendaki dengan menggunakan sumberdaya secara maksimal mungkin.
- h. Akuntabilitas (*accountability*) adalah para pembuat keputusan dalam pemerintahan, swasta, dan masyarakat bertanggung jawab kepada publik.
- i. Visi Strategi (*strategic vision*) artinya pemimpin dan publik harus memiliki perspektif *Good Governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jauh ke depan sejalan dengan kebutuhan pembangunan²⁴.

Kesadaran besarnya peran pemerintah bagi terciptanya penyelenggaraan negara yang baik dan masyarakat yang sejahtera telah mendorong negara untuk melaksanakan reformasi di sistem pemerintahannya. Konsep *governance* dalam proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat pada gilirannya lahirlah kebijakan yang cenderung menguntungkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Berdasar

²⁴ Arif Cahyadi. Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya) dalam Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 2, No. 2, 2016. Hal: 480- 481

pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan perlindungan hukum mempunyai arti penting bagi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 berasaskan hal-hal berikut²⁵:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hak;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- j. Ketepatan waktu;
- k. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas tersebut apabila diimplementasikan sungguh-sungguh dalam pelayanan publik maka pelaksanaan pelayanan publik dapat terselenggara secara baik dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Pelaksanaan yang sungguh-sungguh diharapkan dapat mengurangi tuntutan atau protes dari masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan uraian penjelasan tujuan pelayanan publik dan asas-asas pelayanan publik di atas, diketahui bahwa dengan tujuan dan asas pelayanan publik maka pemerintah secara

²⁵ Ibid

aktif dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang rencana pemerintah dan menjelaskan kepada masyarakat apabila masyarakat meminta penjelasan. Transparansi dalam pemerintahan memungkinkan masyarakat ikut serta dalam pengambilan keputusan pemerintah terkait kebijakan yang diambil.

2.3.4 Sistematika Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik memerlukan standarisasi pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran mutlak dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima layanan. Standar pelayanan tersebut meliputi hal-hal berikut.

- a. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan termasuk hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana termasuk penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik merupakan kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.²⁶

Berdasarkan uraian penjelasan sistem pelayanan publik di atas, diketahui dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik telah diatur dalam suatu sistem dan disesuaikan pada tingkatan dan kebutuhan pelayanan publik. Misalnya pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah kepada masyarakat harus dilakukan secara akuntabilitas dan transparan.

2.4 Pengujian Kendaraan (KIR)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2021 Penyelenggaraan Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan KIR adalah serangkaian pemeriksaan yang harus dilakukan untuk memastikan jika kendaraan yang beroperasi di jalan sudah sesuai dengan persyaratan, aman, serta layak berkendara di jalan²⁷. Menurut Miharja pengujian kendaraan bermotor atau uji KIR adalah suatu aktivitas yang cara kerjanya menguji dan memeriksa bagian bagian kendaraan bermotor seperti angkutan umum dan angkutan barang serta angkutan penumpang, kereta gandeng dan kendaraan khusus guna untuk memenuhi suatu prosedur persyaratan secara teknis layak pakai atau tidak.²⁸

Pelaksanaan uji KIR dilakukan setiap enam bulan sekali yang lebih sering jika dibandingkan perpanjangan STNK. Semua kendaraan yang fungsinya untuk

²⁶ Husni Thamrin. 2018. Hukum Pelayanan Publik. CV. Aswaja Pressindo. Yogyakarta. Hal: 60-61.

²⁷ Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Cipta Kerja

²⁸ Miharja, Marjan. 2019. *Pengantar Hukum Indonesia*. Surabaya: Qiara Media. Hal:164

mengangkut penumpang, barang, termasuk keduanya dan plat kuning atau hitam wajib melakukan uji KIR.

Pengujian kendaraan bermotor disebut juga uji kir adalah serangkaian kegiatan menguji dan/atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, kereta gandengan, kereta tempelan dan kendaraan khusus dalam rangka pemenuhan terhadap persyaratan teknis dan layak jalan. Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di unit PKB dan pemeriksaan dilakukan oleh penguji yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah, bagi kendaraan yang memenuhi kelaikan akan disahkan oleh pejabat yang ditunjuk akan diberi tanda uji.

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 mengenai lalu lintas dan angkutan jalan dalam pasal 49 ayat (2) dijelaskan bahwa pengujian kendaraan bermotor meliputi dua tipe:

- a. Uji tipe
- b. Uji berkala

Uji kelayakan kendaraan bermotor meliputi 2 jenis yaitu uji tipe dan uji berkala. Uji tipe merupakan kendaraan yang melakukan pengujian sebelum kendaraan tersebut dijual kembali kepada masyarakat sedangkan uji berkala merupakan pengujian kendaraan bermotor yang pelaksanaannya setelah kendaraan tersebut dijual di masyarakat sebagai upaya untuk pemeriksaan kelayakan kendaraan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali seagai untuk menjamin keamanan dan kenyamanan pada kendaraan bermotor. Pemilik kendaraan diwajibkan untuk mendaftarkan kendaraanya guna untuk mengumpulkan data yang digunakan sebagai untuk syarat persyaratan administrasi dan layak jalan. Pelaksanaan Uji KIR

di bagian pengujian kendaraan bermotor sedangkan pada pemeriksaan kendaraan bermotor dilakukan oleh pihak pemeriksa kendaraan bermotor, dengan didampingi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Untuk kendaraan yang sudah memenuhi kelayakan jalan dan persyaratan akan disahkan dan disasarkan oleh pengujian kendaraan bermotor yang meliputi kendaraan secara fungsional dan secara persyaratan teknis yang objektif.

Sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, tujuan transportasi adalah untuk mewujudkan lalu lintas dan angkutan jalan dengan selamat, aman, cepat, lancar, tertib dan teratur, nyaman dan efisien, maupun memadukan modal transportasi lainnya, menjangkau seluruh pelosok wilayah daratan untuk menunjang pemerataan, pertumbuhan dan stabilitas sebagai pendorong, penggerak, dan menunjang pembangunan nasional dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Maka untuk mewujudkan hal tersebut diatas semua peruntukannya harus memenuhi persyaratan teknis dan ambang batas laik jalan serta sesuai dengan kelas jalan yang dilalui.

Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor bersifat pelayanan umum dan lebih diutamakan pada pertimbangan menyangkut aspek keselamatan secara teknis terhadap pengguna/kendaraan bermotor di jalan sampai pada tujuannya dan kelestarian lingkungan dari kemungkinan pencemaran yang diakibatkan oleh kendaraan bermotor yang digunakan di jalan sehingga tidak untuk mencari keuntungan materiil. Pengaturan dan pembinaan kendaraan maupun pengemudi tersebut tidak dapat dipisahkan dari sistem lalu lintas dan angkutan jalan yang

secara keseluruhan merupakan bagian tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional.

Pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor dilakukan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor dan pemeriksaan dijalankan oleh penguji yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Bagi kendaraan yang memenuhi kelaikan akan disahkan oleh pejabat yang ditunjuk akan diberi tanda uji. Sasaran pengujian kendaraan bermotor meliputi kegiatan memeriksa, menguji, mencoba dan meneliti diarahkan kepada setiap kendaraan bermotor wajib uji secara keseluruhan pada bagian-bagian kendaraan secara fungsional dalam sistem komponen serta dimensi teknisnya baik maupun berdasarkan persyaratan teknis yang objektif.

2.5 Kerangka Pikir

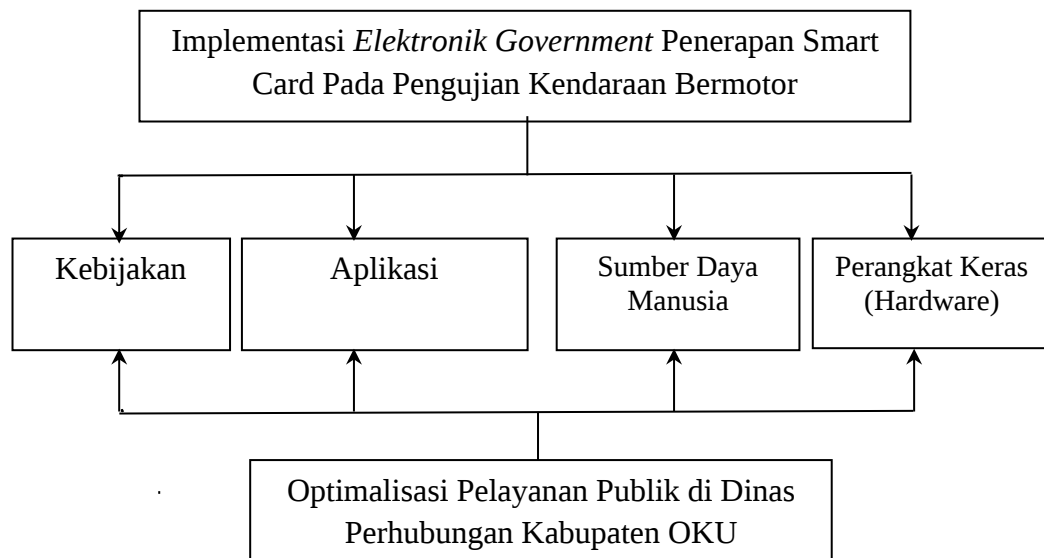
Electronic government merujuk pada teknologi informasi di lembaga Pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya agar hubungan dalam pemerintahan (*governance*) yang melibatkan Pemerintah, serta masyarakat dan pelaku bisnis dapat tercipta yang lebih efisien lagi, efektif, produktif dan responsif. Kegiatan penerapan *electronic government* dalam dinas perhubungan dilakukan dengan penggunaan *smartcard* saat melakukan pengujian kendaraan bermotor.

Implementasi *electronic government* diukur dengan menggunakan dengan aspek kebijakan, sub indikator kebijakan diukur untuk standar SOP pengadaan, perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian terkait dengan pengembangan dan pengelolaan e-government akan mendorong keberhasilan dalam penyelenggaraan

pengadaan dan pemanfaatan TIK agar setiap OPD dapat menyesuaikan dengan standar anggaran dan operasional yang telah ditentukan. Kedua aspek aplikasi, sub indikatornya diukur dari pengelolaan aspek aplikasi isinya konten website, Informasi berkaitan dengan perencanaan program dan kegiatan, ada keseragaman konten pada isi website tiap OPD, kurangnya informasi rincian belanja, Terintegrasinya informasi layanan publik antar OPD dan ada koneksi layanan dengan lembaga penyelenggara.

Ketiga sumber Daya Manusia, dimana sub indikatornya yaitu pembinaan sumber daya manusia (SDM), ada pertemuan berkala antara pengelola sistem informasi utama, komitmen pimpinan dalam menjalankan konsep dan aturan, dan masih terjadi *double job* (pekerjaan ganda) pegawai. Terakhir, perangkat keras, yang dimana sub indikator yaitu adanya keseragaman spesifikasi perangkat keras yang digunakan dan alokasi bandwidth di tiap OPD. Kerangka pikir penelitian dapat dilihat sebagai berikut²⁹:

²⁹ Yana Suharyana, 2017. *Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten*. Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah | Volume 1 Nomor 1



Sumber: Yana Suharyana (2017:87)

Bagan 2.1
Kerangka Pikir