

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *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 Pemerintahan.¹⁰

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 berikut:¹¹

1. *Government-to-citizen* (Pemerintah Kepada Warga Negara)

Layanan *e-government* yang pemerintah membangun dan menerapkan pelayanan menggunakan teknologi informasi untuk memperbaiki hubungan

¹⁰ Kasemin, K. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenada Media Group. Hal:67

¹¹ Rianto, Budi dkk. 2018. *Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan Publik*. Surabaya: Putra Media Nusantara. Hal:98

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* (Pemerintah ke Pelanggan)

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* (Pemerintah ke Bisnis)

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* (Pemerintah ke pemerintah)

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 ini:¹²

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.

¹²Indrajit, Richardus Eko. 2019. *Membangun Aplikasi E-government*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. Hal:67

Implementasi dapat dilihat dari berbagai tipe pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui *e-government*. Salah satu jenis pelayanan menurut Indrajit yang mengkategorikan jenis pelayanan tersebut adalah melihat dari dua aspek utama:¹³

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, yaitu¹⁴:

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)

¹³ Indrajit, Richardus Eko, Dudy Rudianto & Akbar Zainuddin, (2017). *Electronic Government in Action: Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. Yogyakarta: Aptikom. Hal:87

¹⁴ Ibid. Indrajit, Richardus Eko. Hal:80

terhadap data atau informasi yang dibutuhkan. Contoh aplikasi *E-Government* di dalam kelas ini adalah sebagai berikut:

- 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.

2.2.Konsep Teknologi Informasi

2.2.1. Teknologi

Teknologi berasal dari bahasa Yunani yaitu *Technologia* menurut *Webster Dictionary* berarti *systematic treatment* atau penanganan sesuatu secara sistematis, sedangkan *techne* sebagai dasar kata teknologi berarti skill atau keahlian, keterampilan dan ilmu.¹⁵ Kata teknologi sering dipahami oleh orang awam sebagai sesuatu yang berupa mesin.

Menurut Roger teknologi adalah suatu rancangan atau desain untuk alat bantu tindakan yang mengurangi ketidakpastian dengan hubungan sebab akibat dalam mencapai suatu hasil yang diinginkan.¹⁶ Sedangkan pendapat dari Jacques Ellul mendefinisikan teknologi sebagai keseluruhan metode yang secara rasional mengarah dan memiliki ciri efisien dalam setiap kegiatan manusia¹⁷

Pendapat para ahli dapat disimpulkan teknologi suatu rancangan atau desain melalui proses atau tahapan yang memiliki nilai tambah untuk menghasilkan suatu produk dan memiliki ciri efisiensi dalam setiap kegiatan manusia.

¹⁵Nana Sudjana dan Ahmad Rifai. 2017. *Teknologi Pengajaran*. Bandung: Sinar Baru. Hlm. 183

¹⁶Fatah Syukur NC. 2016. *Teknologi Pendidikan*. Semarang: Rasai Media Group. Hlm. 117.

¹⁷Zainal Arifin Dan Adhi Setiawan. *Pengembangan Pembelajaran Aktif Dengan ICT*. Yogyakarta: T. Skripta Media Creative. Hlm. 92.

2.2.2. Informasi

Informasi adalah pengumpulan atau pengolahan data untuk memberikan pengetahuan atau keterangan.¹⁸ Informasi juga dapat dikatakan sebagai hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat.¹⁹ Sedangkan Informasi dalam kamus bahasa indonesia adalah sejumlah data yang telah diolah melalui mengolahan data dalam rangka menguji tingkat kebenarannya dan ketercapainya sesuai dengan kebutuhan. Informasi juga merupakan fakta yang dapat di gunakan sebagai input dalam menghasilkan informasi.²⁰

Informasi adalah hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan diolah menjadi bentuk yang memiliki arti bagi si penerima dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.²¹

Berdasarkan informasi menurut para ahli yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa informasi adalah sekumpulan fakta-fakta yang telah diolah menjadi bentuk data, sehingga dapat menjadi lebih berguna dan dapat digunakan oleh siapa saja yang membutuhkan data-data tersebut sebagai pengetahuan ataupun dapat digunakan dalam pengambilan keputusan.

¹⁸Deni Darmawan. 2018. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya. Hlm. 14

¹⁹Danim, Sudarwan. 2018. *Media Komunikasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm. 132

²⁰Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa. 2019. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. Hlm. 331.

²¹Kadir, Abdul danTriwahyuni. 2018. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hlm. 67

2.2.3. Teknologi Informasi

Teknologi informasi dikembangkan manusia sebagai sistem pengenalan bentuk-bentuk informasi melalui gambar, yang kemudian mereka torehkan pada dinding-dinding gua, misalnya aktivitas berburu dan binatang buruannya. Pada masa ini, manusia mulai mengenali benda-benda sekitar lingkungan mereka dan mewakilkan bentuknya pada lukisan di dinding tempat mereka tinggal. Kemampuan mereka dalam berbahasa hanya berkisar pada bentuk suara dengusan dan isyarat tangan sebagai awal berkomunikasi.

Perkembangan teknologi selanjutnya ditandai dengan diciptakan dan digunakannya alat-alat yang menghasilkan bunyi dan syarat, seperti gendang, terompet yang terbuat dari tanduk binatang, serta isyarat asap sebagai alat pemberi peringatan terhadap bahaya. Pada masa ini, teknologi informasi belum menjadi teknologi missal seperti yang kita kenal sekarang dan hanya digunakan pada saat-saat khusus. Perkembangan teknologi informasi dalam dunia pendidikan direspon oleh Kementrian Pendidikan Nasional dengan memasukkan seluk beluk teknologi informasi kedalam kurikulum dari jenjang pendidikan dasar hingga perguruan tinggi. Respon dari pemerintah menunjukkan bahwa Pemerintah Pendidikan Nasional meperhatikan dunia teknologi informasi yang sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat, perkembanga teknologi informasi merupakan aplikasi dari sains. Teknologi informasi diartikan diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembanganya sangat pesat. Teknologi Informasi sebagai media pendidikan dilakukan dengan menggunakan media-media komunikasi seperti telepon,

komputer, internet, email, dan sebagai berikut. Interaksi antara guru dan siswa tidak hanya dilakukan melalui hubungan tatap muka tetapi juga dilakukan dengan menggunakan media-media tersebut. Menurut Lucas teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik, mikro komputer, komputer mainframe.²²

2.3. *Good governance*

2.3.1. Pengertian *Good governance*

Governance diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalahmasalah publik. Konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.²³

Good governance adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan

²²Rusman. 2019. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers. hlm. 83

²³ Sumarto Hetifa Sj. 2019. *Inovasi, Partisipasi dan Good governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia. Hlm.1-2

pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political frame work* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Padahal, selama ini birokrasi di daerah dianggap tidak kompeten. Kondisi demikian, pemerintah daerah selalu diragukan kapasitasnya dalam menjalankan desentralisasi. Di sisi lain mereka juga harus mereformasi diri dari pemerintahan yang korupsi menjadi pemerintahan yang bersih dan transparan.

2.3.2. Ciri-Ciri *Good governance*

Kebijakan *united nation development programme* (UNDP) lebih jauh menyebutkan ciri-ciri *good governance* yaitu:

1. Mengikut sertakan semua, transparansi dan bertanggung jawab, efektif dan adil.
2. Menjamin adanya supremasi hukum.
3. Menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsesus masyarakat.
4. Memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.²⁴

Penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis saat ini adalah pemerintahan yang menekankan pada pentingnya membangun proses pengambilan keputusan publik yang sensitif terhadap suara-suara komunitas.

²⁴ Ibid. Hlm.3

Artinya, proses pengambilan keputusan bersifat hirarki berubah menjadi pengambilan keputusan dengan adil seluruh stakeholder.

2.3.3. Prinsip-prinsip *Good governance*

Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatan sebagai kekuatan penyeimbang Negara. Cita *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepan, karena peranan implementasi dari prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam memenuhi kepentingannya masing-masing. Berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu:²⁵

1. Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi antara masyarakat khususnya orang tua terhadap anak-anak mereka dalam proses pendidikan sangatlah dibutuhkan, karena tanpa partisipasi orang tua, pendidik (guru) ataupun supervisor tidak akan mampu bisa mengatasinya. Melihat dunia sekarang yang semakin rusak yang mana

²⁵ Dede Rosyada Dkk. 2018. *Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani*. Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah. hlm 182

akan membawa pengaruh terhadap anak-anak mereka jika tidak ada pengawasan dari orang tua mereka.

2. Penegakan Hukum (*Rule Of Law*)

Pelaksanaan tidak mungkin dapat berjalan dengan kondusif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam penyelenggaraannya. Aturan-aturan itu berikut sanksinya guna meningkatkan komitmen dari semua pihak untuk mematuhi. Aturan-aturan tersebut dibuat tidak dimaksudkan untuk mengekang kebebasan, melainkan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan fungsi-fungsi pendidikan dengan seoptimal mungkin.

3. Transparansi (*Transparency*)

Persoalan pada saat ini adalah kurangnya keterbukaan supervisor kepada para staf-stafnya atas segala hal yang terjadi, dimana salah satu dapat menimbulkan percekocan antara satu pihak dengan pihak yang lain, sebab manajemen yang kurang transparan. Apalagi harus lebih transparan di berbagai aspek baik di bidang kebijakan, baik di bidang keuangan ataupun bidang-bidang lainnya untuk memajukan kualitas dalam pendidikan.

4. Responsif (*Responsiveness*)

Salah satu untuk menuju cita *good governance* adalah responsif, yakni supervisor yang peka, tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di lembaga pendidikan, atasan juga harus bisa memahami kebutuhan masyarakatnya, jangan sampai supervisor menunggu staf-staf menyampaikan keinginan-keinginannya.

5. Konsensus (*Consensus Orientation*)

Aspek fundamental untuk cita *good governance* adalah perhatian supervisor dalam melaksanakan tugas-tugasnya adalah pengambilan keputusan secara konsensus, di mana pengambilan keputusan dalam suatu lembaga harus melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama (pencapaian mufakat). Dalam pengambilan keputusan harus dapat memuaskan semua pihak atau sebagian besar pihak juga dapat menarik komitmen komponen-komponen yang ada di lembaga. Sehingga keputusan itu memiliki kekuatan dalam pengambilan keputusan.

6. Kesenjangan dan keadilan (*Equity*)

Asas kesetaraan dan keadilan ini harus dijunjung tinggi oleh supervisor dan para staf-staf didalam perlakuannya, di mana dalam suatu lembaga pendidikan yang plural baik segi etnik, agama dan budaya akan selalu memicu segala permasalahan yang timbul. Proses pengelolaan supervisor yang baik itu harus memberikan peluang, jujur dan adil. Sehingga tidak ada seorang pun atau para staf yang teraniaya dan tidak memperoleh apa yang menjadi haknya.

7. Efektifitas dan efisien

Efektifitas dan efisien disini berdaya guna dan berhasil guna, efektifitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau besarnya kepentingan dari berbagai kelompok.

8. Akuntabilitas

Asas akuntabilitas berarti pertanggung jawaban supervisor terhadap staf-stafnya, sebab diberikan wewenang dari pemerintah untuk mengurus beberapa urusan dan kepentingan yang ada di lembaga. Setiap supervisor harus mempertanggung jawabkan atas semua kebijakan, perbuatan maupun netralitas sikap-sikap selama bertugas di lembaga.

9. Visi Strategi (*Strategic Vision*)

Visi strategi adalah pandangan-pandangan strategi untuk menghadapi masa yang akan datang, karena perubahan-perubahan yang akan datang mungkin menjadi perangkat bagi supervisor dalam membuat kebijakan-kebijakan.

2.4. Transparansi

2.4.1. Pengertian Transparansi

Transparansi (*transparency*) secara harfiah adalah jelas (*obvious*), dapat dilihat secara menyeluruh (*able to be seen through*). Dengan demikian transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan.²⁶ Transparansi adalah bahwa prosedur atau tata cara, penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.²⁷

²⁶ Arifin Tahir. 2020. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta. hlm. 109.

²⁷ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2019. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pelajar Pustaka

Permendagri Nomor 113 tahun 2014, tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, menyebutkan bahwa transparansi adalah prinsip keterbukaan yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan akses informasi seluas-luasnya tentang keuangan daerah. Transparansi menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan, dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi berarti keterbukaan pemerintah atas aktivitas pengelolaan sumber daya publik.²⁸

Menurut Tjokroamidjojo transparansi yaitu dapat diketahui oleh banyak pihak (yang berkepentingan) mengenai perumusan kebijakan (politik) dari pemerintah, organisasi dan badan usaha.²⁹ Menurut Hidayat bahwa transparansi berarti masyarakat harus dapat memperoleh informasi secara bebas dan mudah tentang proses dan pelaksanaan keputusan yang diambil.³⁰

Transparansi adalah salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. Transparansi menjadi sangat penting bagi pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintah dalam menjalankan mandate dari rakyat. Mengingat pemerintah saat memiliki kewenangan mengambil berbagai keputusan penting yang berdampak pada orang banyak, pemerintah harus menyediakan informasi yang lengkap mengenai apa yang dikerjakan. Transparansi, kebohongan

²⁸Mardiasmo. 2019. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDY Yogyakarta. Hlm.67

²⁹Bintoro Tjokroamidjojo. 2018. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara. hlm. 123.

³⁰Misbah Hidayat. 2017. *Reformasi Administrasi Kajian Komparatif Pemerintahan Tiga Presiden*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama. Hal:23

sulit untuk disembunyikan. Demikian transparansi menjadi instrument penting yang dapat menyelamatkan dana bantuan pemerintah dari perbuatan korupsi.³¹

Transparansi adalah suatu hal yang tidak ada maksud tersembunyi di dalamnya, disertai dengan ketersediaan informasi yang lengkap yang diperlukan untuk kolaborasi, kerjasama, dan bersifat bebas, jelas dan terbuka.³² Transparansi menurut Randi R.W adalah segala keputusan yang diambil dan penerapannya dibuat dan dilaksanakan sesuai koridor hukum dan peraturan yang berlaku. Hal ini juga mencakup pengertian bahwa informasi tersedia secara cuma-cuma dan dapat diakses secara mudah dan langsung.³³

Transparansi informasi terutama informasi keuangan dan fisik harus dilakukan dalam bentuk yang relevan dan mudah dipahami. Transparansi dapat dilakukan apabila ada kejelasan tugas kewenangan, ketersediaan informasi kepada publik, proses penganggaran yang terbuka, dan jaminan integritas dari pihak independen mengenai prakiraan fisik, informasi, dan penjabarannya. Transparansi publik adalah suatu keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh, dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik.³⁴ Setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh penyelenggara harus dapat diakses secara terbuka dengan

³¹Hari Sabarno. 2018. *Untaian Pemikiran Otonomi Daerah Memandu otonomi Daerah Menjaga Kesatuan Bangsa*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal:8

³²Dharma, Surya. 2019. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal:9

³³Riant Nugroho Dwijowijoto. 2019. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo. hal: 128.

³⁴Andrianto, Nico. 2017. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing. Hlm. 17

memberi ruang yang cukup bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara luas didalamnya.

Pengertian keterbukaan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa Pasal 24 huruf d adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan pemerintahan desa dengan tetap memerhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan. Transparansi mengandung unsur pengungkapan (*disclosure*) dan penyedia informasi yang memadai dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Transparansi diperlukan agar pengawasan oleh masyarakat dan dunia usaha terhadap penyelenggaraan negara dapat dilakukan secara objektif.³⁵ Transparansi (keterbukaan) pemerintah merupakan sesuatu hal yang substansial, sebab dengan transparansi tersebut masyarakat dapat mendapatkan lebih banyak pengertian tentang rencana-rencana kebijakan yang dijalankan.³⁶

2.4.2. Indikator Transparansi

Indikator transparansi dalam model pengukuran transparansi dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu :

2.4.2.1. Ketersediaan aksesibilitas dokumen yaitu salah satu cara yang dilakukan untuk mewujudkan transparansi untuk menghindari adanya kecurangan atau penyalahgunaan dana desa. Adanya Ketersediaan informasi dan

³⁵Yunus, Husein. 2018. *Pedoman Umum Good Public Governance Indonesia*. Jakarta: Komite Nasional Kebijakan Governance. hlm. 16

³⁶Husni, Thamrin. 2019. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo. Hlm. 38

aksesibilitas dokumen memudahkan masyarakat mengakses informasi baik dalam bentuk dokumen maupun berupa gambar atau dokumen tertulis.

2.4.2.2. Kejelasan dan kelengkapan informasi yaitu hal yang sangat penting untuk diketahui oleh masyarakat, hal ini bertujuan untuk memberikan informasi secara jelas dan lengkap mengenai keterbukaan pemerintah desa. Pemerintah desa harus memberikan informasi secara transparan dan akurat kepada masyarakat terkait pembangunan yang akan dilaksanakan, dengan cara memasang pengumuman di papan informasi yang berisi jadwal kegiatan fisik maupun non fisik yang sedang dilaksanakan. Masyarakat serta aparat pemerintahan juga berhak mengetahui proses pelaksanaan pengelolaan dana desa dengan cara melakukan pengawasan terhadap jalannya pembangunan desa.

2.4.2.3. Keterbukaan proses yaitu berdasarkan pasal 7 ayat 2 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menyatakan Badan publik wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan. Seluruh masyarakat berhak mengetahui proses pengelolaan dana desa secara terbuka dan menyeluruh.

2.4.2.4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi yaitu pengelolaan dana desa pada dasarnya sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2014 bahwa tata pengelolaannya telah ditetapkan. Selain regulasi dan pertanggungjawaban pemerintah juga harus membuat laporan rincian

anggaran beserta dokumen-dokumen pendukung yang dilakukan dalam setiap pembangunan yang dilaksanakan dengan disertai dokumentasi.³⁷

2.4.3. Karakteristik Transparansi

Transparansi harus dilakukan secara terbuka dalam setiap tindakannya, serta siap menerima kritikan maupun masukan yang diberikan, dan juga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Hal tersebut dapat diterapkan dengan menggunakan karakteristik transparansi yaitu sebagai berikut :

2.4.3.1.*Informativeness* (informatif) yaitu dalam memberikan informasi, berita, prosedur, data, fakta, maupun penjelasan yang mengenai mekanisme kepada Stakeholders yang membutuhkan informasi harus jelas dan akurat berdasarkan fakta.

2.4.3.2.*Openess* (keterbukaan) yaitu adanya keterbukaan informasi merupakan hak yang harus diperoleh oleh stakeholders dalam mengakses informasi. Sehingga setiap stakeholders dapat mengakses segala informasi dan data secara menyeluruh dan akurat.

2.4.3.3.*Disclosure* (pengungkapan) yaitu dapat dibedakan menjadi dua yaitu pengungkapan wajib merupakan segala sesuatu yang sudah menjadi tanggung jawab berdasarkan standar operasional prosedur dan peraturan badan pengawasan.³⁸

³⁷ Ibid, hlm.8

³⁸ Rika Ardiyanti. 2019. *Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Dana Desa*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Hlm.19

Melihat dari karakteristik di atas transparansi merupakan asas keterbukaan yang dapat memberikan masyarakat mengetahui dan mendapatkan akses informasi secara lebih luas dan mudah mengenai data keuangan yang akurat. Maka dari itu transparansi merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan pengelolaan dana desa. Sehingga masyarakat diberikan kebebasan dalam mengakses informasi baik dari perencanaan sampai hasil yang telah dicapai.

Transparansi merujuk pada ketersediaan informasi untuk masyarakat umum. Setidaknya ada enam indikator transparansi yaitu sebagai berikut:³⁹

1. Informasi yang mudah dipahami dan diakses.
2. Publikasi melalui media mengenai proses kegiatan dan laporan keuangan.
3. Laporan berkala mengenai pendayagunaan sumber daya yang dapat diakses oleh umum.
4. Laporan tahunan.
5. *Website* atau media publikasi organisasi.
6. Pedoman dalam penyebaran informasi.

Transparansi tidak hanya menyangkut keaslian penyusunan laporan-laporan, melainkan juga bahwa laporan-laporan tersebut harus diberikan secara jelas dan jujur kepada semua pihak yang terkait untuk diketahui. Untuk itu, transparansi dapat diukur melalui beberapa indikator:⁴⁰

³⁹Raudhah. 2016. *Akuntabilitas Dan Transparansi Baitul Mal Kota Banda Aceh*. UIN AR-RANIRY Darussalam Banda Aceh. Hlm:36

⁴⁰Agus Arijanto. 2018. *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*. akarta: Rajawali Pers. hlm:13

1. Bahwa pihak pemegang kepentingan (manajemen, karyawan dan masyarakat) berhak memperoleh informasi keuangan yang relevan secara berkala dan teratur.
2. Proses pengumpulan dan pelaporan informasi operasional perusahaan telah dilakukan oleh unit organisasi dan karyawan secara terbuka dan objektif dengan tetap menjaga kerahasiaan organisasi.
3. Tersedia laporan pertanggungjawaban yang tepat waktu.
4. Menyampaikan laporan keuangan dan kinerja kepada publik dan instansi yang berwenang secara rutin.
5. Terdapat sistem pemberian informasi kepada publik.

2.4.4. Prinsip-Prinsip Tansparansi

Mewujudkan transparansi tentunya harus memenuhi beberapa prinsip, ada enam (6) prinsip dalam transparansi yaitu sebagai berikut:⁴¹

2.4.4.1. Informasi mudah dipahami serta dapat diakses mengenai informasi dana, cara pelaksanaan, proses pelaksanaan, serta bentuk bantuan atau program.

2.4.4.2. Informasi dipublikasikan serta adanya media yang mengakses informasi mengenai proses kegiatan dan detail keuangan 3. Adanya laporan berkala yang disertai dokumen atau bukti mengenai pendayagunaan sumberdaya alam dalam perkembangan proyek yang dapat diakses oleh umum/publik.

2.4.4.3. Laporan tahunan mengenai keuangan serta pelaksanaan kegiatan yang

dilakukan oleh desa dan disertai dengan dokumen atau bukti.

⁴¹I Wayan Irfan M. 2017. *Penerapan Transparansi Pengelolaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa Sidoharjo Kecamatan Way Panji Kabupaten Lampung*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Hlm.18-19

2.4.4.4. *Website* atau media yang digunakan dalam mempublikasikan kegiatan yang dilakukan dalam organisasi desa.

2.4.4.5. Pedoman dalam melakukan penyebaran informasi.

Prinsip transparansi tidak hanya berhubungan dengan hal-hal yang menyangkut keuangan, transparansi pemerintah dalam perencanaan juga meliputi 5 (lima) hal sebagai berikut:⁴²

1. Keterbukaan dalam rapat penting dimana masyarakat ikut memberikan pendapatnya.
2. Keterbukaan informasi yang berhubungan dengan dokumen yang perlu diketahui oleh masyarakat.
3. Keterbukaan prosedur (pengambilan keputusan atau prosedur penyusunan rencana).
4. Keterbukaan register yang berisi fakta hukum.

2.5. Konsep Pelayanan Publik

2.5.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab 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

⁴²Mustopadidjaja. 2019. *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi Implementasi Dan Evaluasi Kinerja LAN RI*. Jakarta: Duta Pertiwi Foundation. Hlm:261

peraturan perundang-undangan.⁴³ Kegiatan pelayanan publik merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi pegawai pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Pegawai pemerintah ditempatkan untuk menjalankan fungsi di samping abdi Negara, juga sebagai abdi masyarakat (*public servant*), untuk mewujudkan tugas dan fungsi tersebut, maka dijabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh unit-unit pelayanan. Penyelenggaraan dimaksud meliputi kegiatan mengatur, membina dan mendorong maupun dalam memenuhi kebutuhan atau kepentingan segala aspek kegiatan masyarakat terutama partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan. Pelayanan umum timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁴⁴

Beberapa definisi tersebut dapat diketahui bahwa pengertian pelayanan yaitu suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan dapat lebih berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa atau pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik menurut Hayat pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang di butuhkan oleh masyarakat

⁴³ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_publik

⁴⁴ Moenir H.A.S. 2020. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara. Hal.89

untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.⁴⁵ Menurut Mukaron dan Laksana mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁴⁶

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁴⁷ Menurut Mahmudi mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan per undang-undangan.⁴⁸

Secara operasional pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu, yang pertama pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang menyediakan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga Pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya. Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya.⁴⁹

⁴⁵ Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada Depok. Hlm.98

⁴⁶ Mukaron dan Laksana. 2019. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good governance*. CV Pustaka Setia, Bandung. Hlm.54

⁴⁷ Sinambela, Lukman. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm.70

⁴⁸ Mahmudi. 2017. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Hlm.32

⁴⁹ Sumaryadi. 2018. *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hlm.7

Pelayanan Administrasi Publik yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik, misalnya atas kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan dan penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Pelayanan administrasi publik adalah jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.⁵⁰

Pengertian pelayanan publik yang lebih lengkap dikutip dari Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yang dimaksud pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang -undangan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat,

⁵⁰ Harbani Pasolong. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Hlm.14

⁵¹ Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.

pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁵² Pendapat lain mengenai pelayanan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen pelanggan. Definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.5.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraa pelayanan publik disebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik dimana adanya transaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan dapat dijelaskan sebagai berikut.⁵³

1. Kesederhanaan, artinya prosedur untuk menyelesaikan urusan tidak berbelit-belit mudah dilaksanakan dan di pahami.
2. Kejelasan, artinya persyaratan-persyaratan administratif yang dibutuhkan untuk proses pelayanan jelas dan tidak menimbulkan presepsi yang berbeda beda.

⁵²Lijan Poltak Sinambela. 2019. *Pelayanan Publik*. Jakarta. Hlm.4

⁵³Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Akurasi artinya bahwa pelayanan diterima oleh masyarakat dengan benar tepat serta sah.
4. Kemudahan akses untuk tempat artinya pelanggan mudah untuk mencari tempat pelayanan berada.
5. Tanggung jawab artinya penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan serta penyelesaian urusan apabila terjadi permasalahan.

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna.

2.5.3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Menurut Moenir terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi berjalannya suatu pelayanan dengan baik yaitu:⁵⁴

1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
5. Faktor keterampilan petugas.

⁵⁴Ibid. Hal:4

6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan *verbal*, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

2.5.4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan (masyarakat).

Sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan, dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya sedangkan dari dasar pemakainya bermakna tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan, konsumen, masyarakat, pada akhirnya dari dasar nilai maka kualitas pelayanan itu merupakan hubungan antara kegunaan kepuasan dengan harga yang harus dikeluarkan pelanggan, konsumen, masyarakat dan kualitas pelayanan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan sasaran pengelolaan pelayanan adalah kepuasan pelanggan, konsumen, masyarakat luas.⁵⁵

⁵⁵ Ibrahim. 2018. *Kualitas pelayanan*, Bandung: Mandar maju. Hlm.31

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dan peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengunjung layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya pelanggan telah mengeluarkan sejumlah biaya untuk pelayanan tetapi imbalan yang diterimanya tidak seimbang, maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

2.5.5. Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan, dengan demikian standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian

kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.⁵⁶

Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh instansi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang jauh dari harapan publik.

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah diterapkan. Berdasarkan uraian diatas, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

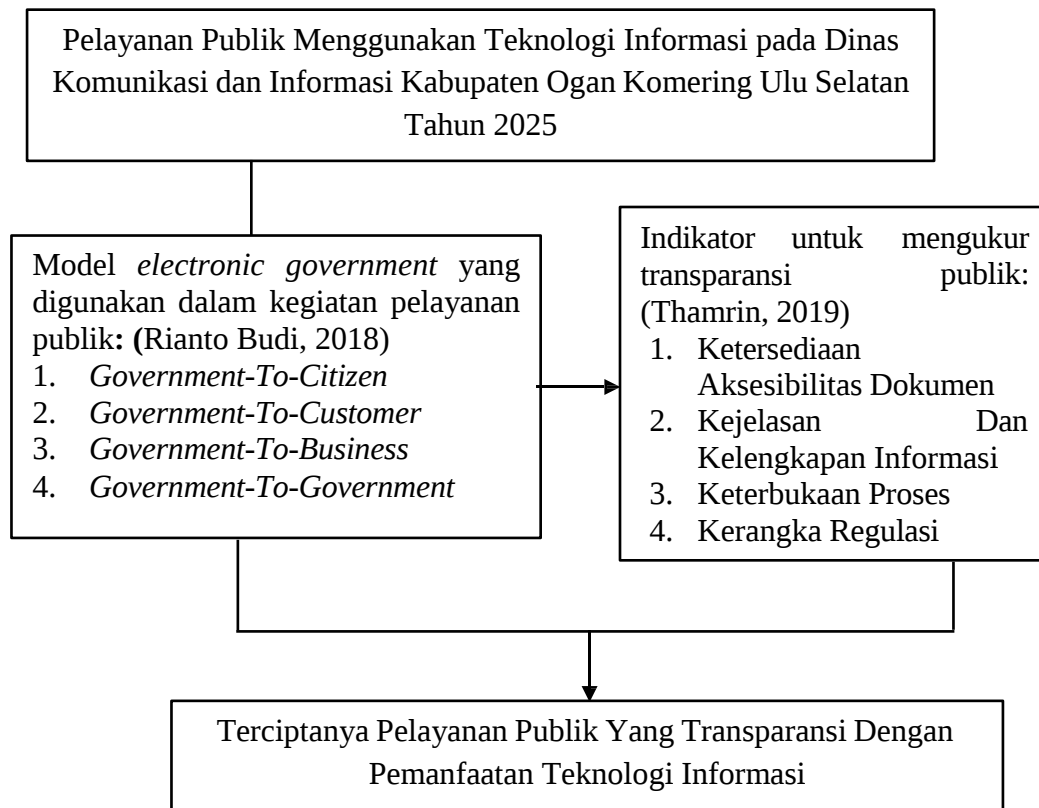
⁵⁶ Daryanto. 2017. *Standar Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media. Hlm.4

2.6.Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam suatu penelitian adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian-penelitian yang akan dilakukan. Penggunaan teknologi informasi sangat penting untuk kegiatan pelayanan terutama dalam kegiatan pemerintah daerah agar menjadi transparan dan tidak terjadi fraud. Pemerintah daerah saat ini telah menerapkan *electronic government*, dimana *electronic government* yaitu penggunaan teknologi internet untuk menyampaikan informasi dan layanan publik kepada masyarakat selain itu penerapan *electronic government* menjadikan kegiatan pelayan lebih efisien dan efektivitas dalam kegiatan pemerintahan daerah yang transparan, dan partisipasi masyarakat dapat dipermudah.

Empat model *electronic government* yang digunakan untuk mengukur pelayan publik dalam penggunaan elektronik atau teknologi informasi yaitu *government-to-citizen* dimana ini digunakan untuk membangun dan menerapkan pelayanan menggunakan teknologi informasi serta memperbaiki hubungan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat (rakyat), *government-to-customer* (G2C) yaitu layanan pemerintah dalam bentuk *e-government* dengan membangun dan menerapkan pelayanan informasi teknologi yang bertujuan untuk mempermudah akses pelayanan publik. *Government-to-business* (G2B) untuk kebutuhan negara dalam berkomunikasi yang lebih cepat dan intens. *Government-to-government* (G2G) diperuntukkan agar kinerja pegawai mampu meningkatkan kualitas kinerjanya dalam pelayan masyarakat.

Indikator yang digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan yaitu ketersediaan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, kerangka regulasi sehingga nantinya akan terciptanya pelayanan publik yang transparansi dengan pemanfaatan teknologi informasi. Pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Bagan 2.1 Kerangka Pikir