

# KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI *ONLINE* LAYANAN ADMINISTRASI (SIOLA) DI KEMENTERIAN DALAM NEGERI

Johannes Rendy C

Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)  
E-mail Korespondensi: rendynainggolan26@gmail.com

## **Abstract**

*This research aims to analyze the service quality, criteria, and improvement efforts of the Administrative Services Online Information System (SIOLA) at the Ministry of Home Affairs. Using a qualitative descriptive method with a postpositivist design, the study involved nine informants from the Administration and Consultation Services Section and related stakeholders. The findings show that SIOLA services are generally good, as evidenced by the consistent "GOOD" rating from the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform. This is due to the responsiveness of officers in handling administrative and consultation services. However, improvements are needed in socializing the SIOLA system to minimize miscommunication. SIOLA services meet public service criteria: transparency, accountability, conditionality, participation, equality, and balance of rights and obligations. The system is accessible, rule-based, fair, and inclusive. To enhance quality, the study suggests annual socialization to related agencies, training for officers, and infrastructure improvements. Additional recommendations include prioritizing SIOLA services for communities and local governments, improving internet network quality, and strengthening human resources, funding, facilities, and policies. These improvements aim to align SIOLA with public service innovation goals, enabling more efficient administrative and consultation processes without requiring local governments to visit the Ministry directly.*

**Keywords:** *Service Quality; Online Information System for Administrative Services*

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, kriteria pelayanan, serta upaya peningkatan kualitas Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan rancangan postpositivisme, melibatkan 9 informan dari Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi serta pihak terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan SIOLA sudah tergolong baik, dibuktikan dengan penilaian tahunan dari Kemenpan RB yang memberikan predikat "BAIK". Petugas pelayanan dinilai responsif terhadap layanan administrasi, konsultasi, dan konsultasi online. Namun, perlu peningkatan dalam sosialisasi aplikasi SIOLA untuk menghindari miskomunikasi dengan pengguna. SIOLA juga telah memenuhi prinsip pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan sosialisasi rutin kepada instansi terkait, pelatihan kompetensi bagi petugas, dan peningkatan sarana prasarana. Saran yang diajukan mencakup prioritas layanan kepada masyarakat dan pemerintah daerah, optimalisasi kualitas jaringan internet, serta penguatan SDM, pendanaan, dan kebijakan. Dengan upaya tersebut, diharapkan seluruh layanan administrasi dan konsultasi di Kemendagri dapat diakses tanpa kehadiran fisik dari pemerintah daerah.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi

## PENDAHULUAN

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai "*the delivery of a service by a government agency using its own employees*," dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.

Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan 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 dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik., n.d.)

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan juga upaya dalam melakukan pembaharuan atau perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu komponen dalam 8 (delapan) area perubahan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. (Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025., n.d.)

Sasaran dari penerapan reformasi birokrasi pada instansi pemerintahan adalah: (1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme; (2) meningkatnya

kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; dan (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Reformasi birokrasi yang cukup signifikan pertama sekali dilakukan di Kementerian Dalam Negeri adalah dalam hal pelayanan dengan mengubah pola pikir yang selama ini dilayani menjadi melayani. Adanya keluhan dalam pelayanan yang dialami pemerintah daerah maupun masyarakat dalam pengurusan administrasi di Kementerian Dalam Negeri, seperti birokrasi yang berbeli-belit, pengurusan yang lama, dan yang lebih ekstrim lagi adanya pungutan biaya dan lainnya sehingga memberikan kesan yang tidak baik bagi Kementerian Dalam Negeri. Oleh sebab itu, sudah saatnya Kementerian Dalam Negeri perlu melakukan perbaikan dan perubahan di berbagai lini khususnya dari sisi birokrasi. (Andiansyah & Bayquni, 2022)

Sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik akan tersedianya data yang akurat, Unit Layanan Administrasi (ULA) Kementerian Dalam Negeri memiliki misi dengan melakukan transparansi data melalui penyusunan informasi dan kestatistikan di bidang pelayanan, dan penyediaan data layanan administrasi dan konsultasi beserta pendukungnya, agar pelaksanaan pelayanan di ULA Kementerian Dalam Negeri dapat terlaksana dengan baik. Selanjutnya Kementerian Dalam Negeri membentuk Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi sebagai unit kerja Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal,

yang membawahi 3 (tiga) sub bagian, yaitu Sub Bagian Fasilitas Layanan Administrasi, Sub Bagian Fasilitas Layanan Konsultasi, dan Sub Bagian Tata Usaha. Diharapkan dengan dibentuknya Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi ini pelayanan menjadi terorganisir, terintegrasi dan terpantau khususnya dalam memfasilitasi layanan konsultasi bagi pemerintah daerah yang ingin berkonsultasi terkait isu-isu yang dibutuhkan. (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri., n.d.)

Seiring berjalannya waktu, layanan konsultasi yang awalnya masih manual, yaitu tamu datang langsung di Kementerian Dalam Negeri sekarang telah berubah dengan menggunakan teknologi informasi berbasis *online* melalui aplikasi Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) dengan alur pengguna layanan dapat mendaftar terlebih dahulu melalui website *ula.kemendagri.go.id* dari daerah asal, kemudian apabila sudah mendaftar dan mendapatkan *barcode* dipersilakan datang ke ULA Kementerian Dalam Negeri sesuai waktu yang telah ditentukan dengan menunjukan *barcode*. Petugas layanan konsultasi akan mengarahkan untuk tahap berikutnya sampai pengguna layanan bertemu dengan pejabat berwenang yang menangani tema konsultasi. Apabila pengguna layanan tidak sempat datang langsung ke Kementerian Dalam Negeri untuk melakukan konsultasi secara langsung, dapat menggunakan fasilitas layanan

konsultasi *online* atau *video conference* yang telah disediakan oleh ULA Kementerian Dalam Negeri.

Sepanjang tahun 2022 ULA Kementerian Dalam Negeri telah memfasilitasi layanan administrasi sebanyak 11.508 permohonan, layanan konsultasi datang langsung sebanyak 15.342 orang, dan layanan konsultasi online sebanyak 483 pengajuan. Pengguna layanan tersebut terdiri dari ASN pada pemerintah provinsi/kabupaten/kota, DPRD provinsi/kabupaten/kota, Kepala Daerah maupun pihak umum dengan mengajukan atau berkonsultasi sesuai tema yang dikehendaki.

Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi selain memfasilitasi layanan konsultasi juga memfasilitasi layanan administrasi di bawah kewenangan dan tupoksi dari Sub Bagian Fasilitasi Layanan Administrasi. Seluruh pengguna layanan yang berkunjung di Kementerian Dalam Negeri dalam rangka pengambilan hasil akhir layanan administrasi teregistrasi 1 pintu pada Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri menggunakan fasilitas e-KTP dengan alur surat/berkas masuk di input di ULA (melalui aplikasi SIOLA) dan surat/berkas yang telah selesai proses diambil di ULA.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan, kriteria pelayanan, serta upaya peningkatan kualitas Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri. Penelitian ini ingin menggambarkan sejauh mana SIOLA mampu memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik seperti

transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan kesetaraan hak, sekaligus mengidentifikasi area yang masih perlu diperbaiki, seperti sosialisasi dan dukungan infrastruktur. Keterbaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap evaluasi layanan publik berbasis digital yang dilakukan dengan pendekatan *postpositivisme*, serta penekanan pada peran SIOLA sebagai inovasi pelayanan publik yang memungkinkan proses administrasi dan konsultasi berjalan tanpa kehadiran fisik pemerintah daerah di pusat. Pendekatan ini memberikan sudut pandang baru dalam menilai efektivitas layanan digital pemerintah, serta menyoroti pentingnya integrasi teknologi, peningkatan kompetensi petugas layanan, dan dukungan jaringan sebagai prasyarat utama keberhasilan pelayanan berbasis sistem informasi daring. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam perumusan strategi peningkatan kualitas layanan publik digital di lingkungan birokrasi pemerintahan.

Dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi akan pelayanan yang mudah dan menyenangkan, layanan administrasi yang awalnya masih manual, yaitu tamu datang langsung di Kementerian Dalam Negeri untuk menyerahkan berkas administrasi atau penginputan berkas sekarang telah berubah menggunakan teknologi informasi berbasis *online* yaitu Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) dengan alur pengguna layanan dapat menginput berkas dengan cara meng-*upload* berkas layanan administrasi sesuai dengan aplikasi yang telah

disediakan melalui *website ula.kemendagri.go.id* dari daerah asal, sedangkan kewenangan untuk memproses dan menandatangani berkas atau surat dilakukan oleh unit kerja pengolah terkait kemudian apabila berkas telah selesai pengguna layanan dapat mendownload hasil layanan administrasi tersebut pada aplikasi *website* yang telah disediakan. Unit Layanan Administrasi memfasilitasi 16 layanan administrasi *online* yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna layanan sesuai dengan kebutuhannya, yaitu sebagai berikut:

1. Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri Bagi ASN Pemda;
2. Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
3. Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri Bagi Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan DPRD Provinsi, Kabupaten/Kota;
4. Izin ke Luar Negeri dengan alasan penting bagi Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan DPRD Provinsi, Kabupaten/Kota;
5. Penerbitan Kepmendagri tentang peresmian Pergantian Antar Waktu anggota DPRD Provinsi;
6. Penerbitan Kepmendagri tentang pemberhentian dan pengangkatan Bupati/Wakil Bupati, atau Wali Kota/Wakil Wali Kota;
7. Penerbitan surat pemberitahuan peneliti asing;
8. Penerbitan surat keterangan terdaftar bagi organisasi kemasyarakatan;
9. Evaluasi ranperda tentang APBD Tahun Anggaran;
10. Evaluasi ranperda tentang pertanggungjawaban

pelaksanaan APBD Tahun Anggaran;

11. Evaluasi ranperda tentang perubahan APBD Tahun Anggaran;
12. Evaluasi ranperda tentang rencana tata ruang wilayah provinsi dan rencana tata ruang kawasan strategis provinsi;
13. Evaluasi ranperda tentang RPJPD/RPJMD;
14. Unit Layanan Gratifikasi;
15. Penerbitan Surat Mendagri tentang Persetujuan Tertulis Pergantian Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota; dan
16. Penerbitan Surat Mendagri tentang Persetujuan Tertulis Pergantian Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Kemudahan yang telah diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri mengenai fasilitasi layanan administrasi adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Hal ini untuk meminimalkan pengguna layanan melakukan tatap muka dengan petugas layanan yang dapat menimbulkan resiko terjadinya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta gratifikasi dalam pengurusan proses layanan administrasi tersebut.

ULA Kementerian Dalam Negeri telah berupaya maksimal dalam menyediakan data dan informasi pelayanan khususnya layanan administrasi dan layanan konsultasi serta pengembangan sistem informasi guna mendukung dan mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan menyenangkan sesuai dengan

amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun demikian, upaya tersebut masih dirasakan belum optimal dalam memenuhi kebutuhan akan data dan informasi yang senantiasa dinamis dan meningkat jumlah pengguna informasinya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka daftar pertanyaan dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri?
2. Apa saja kriteria pelayanan Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri?
3. Apa saja upaya yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri?

## TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kualitas Pelayanan

Albrecht dikutip oleh Lovelock (2010:10), mendefinisikan pelayanan sebagai: "... *a total organization approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business*", artinya suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna layanan, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. (Lovelock, 2010)

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah hasil persepsi dari

perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Zauhar (2015:22), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna layanan mendapatkan apa yang mereka inginkan. (Zauhar, 2015)

Pollit dalam Thoha (2011:33), menegaskan bahwa tujuan utama pelayanan bukan sekedar untuk menyenangkan hati penerima pelayanan publik, melainkan untuk memberdayakan mereka. Selanjutnya dikatakan Thoha (2011:33), bahwa peran dan posisi birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik harus diubah. Peran yang selama ini suka mengatur dan minta dilayani, menjadi suka melayani, suka mendengarkan tuntutan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat. (Miftah, 2011)

Menurut Potter dalam Supriyono (2013:16) (Supriyono, 2013), pelayanan yang berkualitas perlu beberapa kriteria, antara lain:

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan

- dan kebutuhan individu atau masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
  - c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
  - d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive, dan manusiawi.
  - e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
  - f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan layanan lapisan masyarakat.
- Selanjutnya untuk menyatakan apakah pelayanan publik dapat dikatakan sebagai jenis pelayanan yang berkualitas baik atau tidak, Zeithaml dalam Sulistio dan Budi (2015:39) (Sulistio & Budi, 2015), menjelaskan bahwa:
- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik peralatan, personil dan komunikasi.
  - b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
  - c. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
  - d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
  - e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
  - f. *Credibility*, terdapat kemudahan untuk mengadakan upaya untuk kepercayaan masyarakat.
  - g. *Security*, aspek pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
  - h. *Accesibility*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan penekatan.
  - i. *Communication*, kemauan menerima layanan untuk mendengarkan suara, keinginan dan aspirasi pelanggan sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi kepada masyarakat.
  - j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.
- Pelayanan yang berkualitas menurut Osborne *et.al*, yang dikutip Pasolong (2017:133)(Pasolong, 2017), antara lain memiliki ciri-ciri seperti: tidak prosedural

(birokratis), terdistribusi, dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Sementara itu Fitzsimmons et al., (2014:144) (Fitzsimmons et al., 2014), mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauhmana kualitas dari pelayanan tersebut, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

- a. *Reliability* (kehandalan), kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- b. *Responsiveness* (keresponsifan), kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. *Assurance* (keyakinan), pengetahuan, wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
- d. *Empathy* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, dan
- e. *Tangibles* (berwujud), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Sinambela, dkk (2016:6) (Sinambela, 2016), menyatakan bahwa kriteria kualitas pelayanan yang prima tercermin dari:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras agama, golongan status sosial.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antar pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Pasolong (2017:136), ada enam kriteria kualitatif pelayanan sebagai berikut:

- a. Jumlah masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan atau per tahun), serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.
- b. Lamanya waktu pemberian pelayanan.

- c. Rasio/perbandingan antara jumlah pegawai dengan jumlah masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
- d. Penggunaan perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
- e. Frekuensi keluhan dan/atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
- f. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan melalui kehandalan, koresponsifan serta keyakinan juga empati dan berwujud yang dapat memberikan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. (Arikunto, 2016)

## 2. Konsep *E-Government*

*Electronic Government* berasal dari kata *government* yang dalam bahasa Inggris berarti pemerintahan. Huruf e- di depan kata *government*, yakni *electronic* seperti halnya dengan *electronic mail (e-mail)*, *electronic business (e-business)*, dan lain-lain. Pemerintahan elektronik atau *e-government*

adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. *Electronic government* dapat diaplikasikan pada eksekutif, legislatif, yudikatif atau administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses kepemimpinan yang demokratis.

Menurut Rianto dan Lestari (2012:36) (Rianto & Lestari, 2012), *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Hasil kajian dan riset Harvard JFK *School of Government* dalam Indrajit (2016:12) (Indrajit, 2016), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, yakni *support*, *capacity*, dan *value*.

- a. *Support*. Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif

yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*.

- b. *Capacity*. Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan "impian" *e-government* terkait menjadi kenyataan.
- c. *Value*. Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi layanan (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Negara-negara maju memandang bahwa implementasi *e-government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum.

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang kepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Adapun menurut Suaedi dan Bintoro (2010:54) (Suaedi & Wardiyanto, 2010), *e-government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Sedangkan Wibawa (2012:114), mendefinisikan *e-government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (*go.id*). (Wibawa, 2012)

Tanpa mengecilkan arti dari beragam definisi yang telah disampaikan diatas setidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dari setiap definisi *electronic government* (*e-government*), yaitu: Pertama, merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*). Kedua, melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet. Ketiga, tujuan yang akan dicapai adalah memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Konsep *e-government* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini,

sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan aman dan nyaman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri, dan *e-government* adalah salah satu caranya.

Menurut Yahya (2015) (Yahya, 2015), terdapat empat tujuan yang dibuat untuk menjalankan pengembangan *e-government*, yaitu:

- a. Terbentuknya sebuah jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas, dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, dapat dijangkau di setiap masyarakat dan wilayah di seluruh Indonesia.
- b. Meningkatkan perkembangan perekonomian, mempertahankan stabilitas ekonomi, dan dapat bersaing dengan perdagangan internasional melalui hubungan interaktif dengan dunia usaha.
- c. Terbentuknya mekanisme dan pola komunikasi dengan lembaga-lembaga negara dan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti dialog publik dengan masyarakat sehingga ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Terbentuknya proses kerja dan sistem manajemen yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga

pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Selain itu tujuan penerapan *e-government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Penggunaan teknologi informasi untuk pengembangan *e-government* akan menghasilkan 4 (empat) hubungan bentuk baru yaitu *G-to-C*, *G-to-B*, *G-to-G*, dan *G-to-E*, masing-masing dijelaskan sebagai berikut.

Pertama, *Government to Citizens* (*G-to-C*), merupakan aplikasi *e-government* yang dibangun untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

Kedua, *Government to Business* (*G-to-B*), merupakan salah satu tugas utama dari sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Diperlukan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda organisasinya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

Ketiga, *Government to Governments*, kebutuhan untuk berinteraksi antar satu

pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerja sama antar negara dan kerja sama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, organisasi, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan.

Keempat, *Government to Employees* (*G-to-E*), aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau pegawai pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Dengan menyadari adanya bermacam-macam tipe aplikasi tersebut, maka terlihat fungsi strategis dari berbagai aplikasi *e-government* yang dikembangkan oleh pemerintah. Keberadaannya tidak hanya semata-mata untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya, namun lebih jauh lagi untuk meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan pemerintahan.

### 3. Konsep Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi

Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 061-3755 Tahun 2014 tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri dalam melayani administrasi. Peraturan Presiden

Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, mendorong Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah untuk melaksanakan layanan berbasis elektronik baik di tata laksana internal birokrasi maupun proses pelayanan publik. Layanan berbasis elektronik dapat diterapkan untuk di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, dan sektor strategis lainnya. Di samping itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Surat Edaran Nomor 439 Tahun 2018 tentang Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik mendorong Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah agar melakukan efisiensi penggunaan anggaran dengan memanfaatkan penggunaan aplikasi umum. (Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 061-3755 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri., n.d.) (Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 439 Tahun 2018 Tentang Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik., n.d.)

Dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi akan pelayanan yang mudah dan menyenangkan, layanan administrasi yang awalnya masih manual, yaitu tamu datang langsung di Kementerian Dalam Negeri untuk menyerahkan

berkas administrasi atau penginputan berkas sekarang telah berubah menggunakan teknologi informasi berbasis *online*, yaitu Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) dengan alur pengguna layanan dapat menginput berkas dengan cara mengupload berkas layanan administrasi sesuai dengan aplikasi yang telah disediakan melalui *website ula.kemendagri.go.id* dari daerah asal, sedangkan kewenangan untuk memproses dan menandatangani berkas atau surat dilakukan oleh unit kerja pengolah terkait kemudian apabila berkas telah selesai pengguna layanan dapat *download* hasil layanan administrasi tersebut pada aplikasi *website* yang telah disediakan. Unit Layanan Administrasi memfasilitasi 16 Layanan administrasi *online* yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna layanan sesuai dengan kebutuhannya, yaitu sebagai berikut:

- a. Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri Bagi ASN Pemda;
- b. Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
- c. Rekomendasi Perjalanan Dinas Luar Negeri Bagi Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan DPRD Provinsi, Kabupaten/Kota;
- d. Izin ke Luar Negeri dengan alasan penting bagi Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah dan DPRD Provinsi, Kabupaten/Kota;

- e. Penerbitan Kepmendagri tentang peresmian Pergantian Antar Waktu anggota DPRD Provinsi;
- f. Penerbitan Kepmendagri tentang pemberhentian dan pengangkatan Bupati/Wakil Bupati, atau Wali Kota/Wakil Wali Kota;
- g. Penerbitan surat pemberitahuan peneliti asing;
- h. Penerbitan surat keterangan terdaftar bagi organisasi kemasyarakatan;
- i. Evaluasi ranperda tentang APBD Tahun Anggaran;
- j. Evaluasi ranperda tentang pertanggungjawaban pelaksanaan APBD Tahun Anggaran;
- k. Evaluasi ranperda tentang perubahan APBD Tahun Anggaran;
- l. Evaluasi ranperda tentang rencana tata ruang wilayah provinsi dan rencana tata ruang kawasan strategis provinsi;
- m. Evaluasi ranperda tentang RPJPD/RPJMD;
- n. Unit Layanan Gratifikasi;
- o. Penerbitan Surat Mendagri tentang Persetujuan Tertulis Pergantian Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota; dan
- p. Penerbitan Surat Mendagri tentang Persetujuan Tertulis Pergantian Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

## METODOLOGI PENELITIAN

Paradigma penelitian kualitatif yang peneliti gunakan adalah paradigma *post positivisme*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan rancangan pendekatan penelitian *rapid assessment procedure*. Metode ini relevan digunakan, yaitu untuk memperoleh pemahaman tentang kualitas pelayanan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri.

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan pegawai pada Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi, yang berada di bawah unit kerja Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri. Sedangkan objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA). Informan dalam penelitian ini berjumlah enam orang yang berasal dari Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi yang berada di bawah unit kerja Biro Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri.

Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan model yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Basrowi dan Suwandi (2008:209), yang mencakup tiga kegiatan yang bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Basrowi & Suwandi, 2008)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemudahan yang telah diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri mengenai fasilitasi layanan administrasi adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Hal ini untuk meminimalkan pengguna layanan melakukan tatap muka dengan petugas layanan yang dapat menimbulkan resiko terjadinya Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta gratifikasi dalam pengurusan proses layanan administrasi tersebut.

Dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi akan pelayanan yang mudah dan menyenangkan, Kementerian Dalam Negeri saat ini menggunakan teknologi informasi berbasis *online* yaitu Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) dengan alur pengguna layanan dapat menginput berkas dengan cara meng-*upload* berkas layanan administrasi sesuai dengan aplikasi yang telah disediakan melalui *website* [ula.kemendagri.go.id](http://ula.kemendagri.go.id) dari daerah asal, sedangkan kewenangan untuk memproses dan menandatangani berkas atau surat dilakukan oleh unit kerja pengolah terkait kemudian apabila berkas telah selesai pengguna layanan dapat mendownload hasil layanan administrasi tersebut pada aplikasi *website* yang telah disediakan.

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri, dapat diuraikan sebagai berikut. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau SPBE sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor

95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. (*Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.*, n.d.)

Adapun alasan mengapa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik perlu diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena saat ini masyarakat Indonesia sudah bisa mengakses apapun melalui internet. Selain itu, masyarakat juga mengharapkan pemerintahan yang responsif, yaitu pelayanan pemerintah yang dapat memberikan respon langsung tanpa harus melewati proses yang sulit.

Selanjutnya kualitas pelayanan Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri, sudah baik karena setiap tahun selalu ada penilaian dari Kemenpan RB dan mendapatkan predikat "BAIK." Hal itu dikarenakan petugas pelayanan selalu bersikap responsif terhadap setiap bentuk pelayanan yang masuk, baik untuk layanan administrasi, layanan konsultasi maupun layanan konsultasi *online*. Akan tetapi perlu adanya sedikit perbaikan dalam hal sosialisasi tentang aplikasi SIOLA agar tidak terjadi miskomunikasi antara petugas dengan pengguna layanan.

Pelayanan Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA)

di Kementerian Dalam Negeri, sudah memenuhi kriteria transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Hal tersebut dapat dilihat dari proses pelayanan yang terbuka, mudah diakses, mudah dipahami; pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan; pelayanan yang diberikan sesuai kondisi; adanya partisipasi masyarakat berupa kritik dan saran yang membangun; tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan; serta adanya unsur keadilan selama proses pelayanan.

Sementara itu faktor-faktor pendukung penerapan aplikasi Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri, antara lain komitmen pimpinan dalam penerapan aplikasi, kerjasama dengan pemerintah daerah, sarana dan prasarana pendukung, fasilitas layanan yang ada pada komponen-komponen terkait, SDM aparatur yang kompeten, serta pendidikan dan pelatihan bagi petugas layanan. Dan faktor-faktor penghambat penerapan aplikasi Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri, adalah: masih ada proses pengadministrasian yang dilakukan secara manual, kurang pahamnya pegawai dalam menginput data administrasi yang diperlukan, kurangnya sosialisasi tentang aplikasi SIOLA kepada *stakeholder* terkait, adanya miskomunikasi antara petugas layanan dengan pengguna layanan, dan ketidaktahuan pengguna layanan tentang prosedur pelayanan SIOLA itu sendiri.

Oleh karena itu upaya yang perlu dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan Sistem Informasi *Online* Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri, antara lain dengan melakukan sosialisasi tentang aplikasi SIOLA setiap tahun kepada instansi terkait, memberikan pelatihan kepada petugas layanan sebagai bentuk peningkatan kompetensi, dan melengkapi sarana prasarana pendukung pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arison (2019), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kontak langsung dan tatap muka dalam pemberian pelayanan dan konsultasi memberikan peluang besar terjadinya praktik korupsi. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meminimalisasi atau bahkan meniadakan praktik tatap muka secara langsung dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kerangka *electronic-government* untuk penyampaian layanan dan konsultasi, sehingga tidak lagi ada kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan. terjadi. Di Indonesia, peluang untuk itu sudah ada dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional dan Pengembangan Strategi Pemerintahan Elektronik, dengan tujuan mendukung perubahan pemerintahan yang efektif dan efisien, memfasilitasi komunikasi antara pemerintah pusat dan daerah, mengontrol transparansi dalam tata kelola dan memastikan penerapan prinsip-prinsip tata kelola dengan baik. (Arison, 2019)

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi (SIOLA) di Kementerian Dalam Negeri telah menunjukkan kinerja yang baik, dibuktikan dengan predikat "BAIK" dari Kemenpan RB setiap tahunnya. Pelayanan dinilai responsif, terbuka, mudah diakses, serta telah memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisionalitas, partisipatif, kesetaraan, dan keadilan. Meski demikian, masih terdapat kendala seperti minimnya sosialisasi, miskomunikasi antara petugas dan pengguna, ketidaktahuan terhadap prosedur SIOLA, serta keterbatasan pemahaman teknis petugas dalam penginputan data. Beberapa proses juga masih dilakukan secara manual, yang mengurangi efisiensi layanan digital.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk meninjau efektivitas pelatihan teknis bagi petugas layanan dan mengevaluasi pemahaman pengguna terhadap prosedur SIOLA. Perlu dikaji juga strategi komunikasi yang tepat dalam sosialisasi sistem secara berkala, serta analisis dampak digitalisasi terhadap efisiensi waktu dan biaya layanan. Pendekatan berbasis pengguna (user experience) juga penting untuk mengetahui sejauh mana sistem ini benar-benar membantu pelayanan publik secara praktis dan inklusif.

## DAFTAR PUSTAKA

Andiansyah, & Bayquni. (2022). Peran Rprtra (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak) Dalam Upaya Pemberdayaan Masyarakat Di, Kelurahan

Bintaro, Jakarta Selatan. *PUBLIKA Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 2776–4087.

Arikunto, S. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*.

Arison, J. B. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi Kasus Sistem Online Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri). *Journal of Policy and Applied Administration*, 1(1).

Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons., M. J., & Bordoloi, S. K. (2014). *Service Management, Eighth Edition*. New York: The McGraw-Hill.

Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 061-3755 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri.

Lovelock, C. (2010). *Pelayanan Jasa*. Miftah, T. (2011). *Perilaku Organisasi*.

Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri.

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

*Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. (n.d.).

- Rianto, B., & Lestari, T. (2012). *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.
- Suaedi, F., & Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance)*.
- Sulistio, B., & Budi, W. K. (2015). *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*.
- Supriyono, B. (2013). Peranan Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(2).
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 439 Tahun 2018 Tentang Percepatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wibawa, S. (2012). *Politik Perumusan Kebijakan Publik*.
- Yahya, D. T. (2015). *Implementasi Kinerja Bagian Komunikasi dan Informasi Kabupaten Penajam Paser Utara Dalam Memanfaatkan E-Government Sebagai Sarana Pelayanan Informasi Publik (Studi pada Kantor Dinas Perhubungan dan Pariwisata Bagian Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pena*.
- Zauhar, S. (2015). *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy*.