

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian ini digunakan sebagai bahan acuan atau rujukan yang digunakan untuk informasi tambahan yang relevan. Penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 2.1, seperti yang tertera di bawah ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian
1.	Aulita Nabilah. Tahun 2021. Dengan judul “Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Menggunakan	Kualitatif	Perhitungan Nilai Indeks SPBE dapat dilakukan setelah diketahui nilai dari setiap Indeks Domain SPBE 1-4. Total dari perhitungan Indeks Domain 1-4 sejumlah 390 yang kemudian dibagi total bobot Domain	Persamaannya yaitu sama sama membahas tentang aspek dari SPBE	Perbedaannya yaitu penelitian ini membahas tentang evaluasi tingkat kematangan dari SPBE, Sedangkan peneliti membahas

	Permenpan Nomor 59 Tahun 2020		(100) dan menghasilkan Nilai Indeks SPBE senilai 3.90 masuk dalam kategori predikat “Sangat Baik”.		tentang pengaruh pemanfaatan SPBE terhadap kualitas pelayanan publik.
2.	Khalis Syuhada. Tahun 2021. Dengan judul “Pengaruh Penerapan E- Government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan (Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal dan	Kuantitatif	Terdapat pengaruh yang positif antara penerapan e- government terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. hasilnya	Persamaannya adalah sama sama membahas tentang Pelayanan Publik berbasis elektronik dalam pemerintahan.	Perbedaannya yaitu peneliti ini membahas tentang penerapan e- government terhadap kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan. Sedangkan peneliti

	<p>Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh)”</p>		<p>menunjukkan bahwa hubungannya adalah signifikan dengan melihat nilai T-Statistic $9.762 > 1.96$ (lebih besar dari 1.96) dan arah hubungan antara pengaruh variabel X (penerapan e-Government) dan Y (peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha perdagangan) yaitu positif dengan nilai P-Values $0.000 < 0.05$ (lebih kecil dari 0.05).</p>		<p>membahas tentang SPBE terhadap kualitas pelayanan public.</p>
--	---	--	---	--	--

3.	<p>Muhamad Alif Rifky Firdaus. Tahun 2019. Dengan judul “Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintah Kabupaten Lumajan Menggunakan Peraturan Kabupaten Lumajang Menggunakan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi SPBE.”</p>	Kuantitatif	<p>Evaluasi SPBE menggunakan pedoman dari PERMENPAN Nomor 5 Tahun 2018. Menggunakan seluruh fokus Indikator (35), Aspek (7), Domain (3) Menghasilkan Nilai indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Lumajang sebesar 2.85</p>	<p>Persamaannya yaitu sama sama membahas tentang SPBE.</p>	<p>Perbedaannya yaitu penelitian ini membahas tentang evaluasi implementasi SPBE, Sedangkan peneliti membahas tentang pengaruh pemanfaatan SPBE terhadap kualitas pelayanan publik.</p>
4.	<p>Prita Haryani. Tahun 2016. Dengan judul</p>	Kuantitatif	<p>Berdasarkan analisis dekriptif terhadap kualitas</p>	<p>Persamaannya adalah sama sama</p>	<p>Perbedaannya yaitu penelitian ini</p>

	<p>“Evaluasi Kualitas Layanan E—Government Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-Govqual Modifikasi”</p>		<p>layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode E-GovQual, website Pemerintah Kota Yogyakarta belum memiliki peta situs dan persetujuan tertulis (Level of Agreement) antara pihak pengelola dan pengguna layanan website tentang aturan atau pedoman dalam penggunaan website Pemerintah Kota Yogyakarta.</p>	<p>menggunakan indicator dari E-GovQual dalam pengujian pelayanan publik.</p>	<p>membahas tentang metode E-GovQual Modifikasi, sedangkan peneliti membahas dalam aspek SPBE nya.</p>
5.	<p>Wildan Zainul Faki . Tahun</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang</p>	<p>Persamaannya adalah sama</p>	<p>Perbedaannya yaitu</p>

<p>2019. Dengan judul “Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Kabupaten Situbondo Menggunakan Peraturan Menteri PAN-RAB Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi SPBE.”</p>		<p>telah dilakukan oleh peneliti nilai indeks SPBE yang diperoleh dari asesmen yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan nilai 2.7925. Berdasarkan asesmen yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan kualitas SPBE pada kategori BAIK.</p>	<p>sama membahas tentang SOBE dalam aspek layanan pemerintahan.</p>	<p>penelitian ini membahas tentang evaluasi implementasi SPBE. Sedangkan peneliti membahas tentang Pengaruh pemanfaatan SPBE Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.</p>
---	--	--	---	--

2.2 Kerangka Konsep dan Teori

2.2.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang SPBE yang berbunyi “Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi

informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE”. Pengguna SPBE adalah semua pengguna yang memanfaatkan layanan SPBE seperti Pemerintahan, masyarakat, dan pelaku usaha (Birokrasi Reformasi, 2018). Dari fungsinya yang sangat membantu proses pelayanan di Pemerintah daerah, maka perlu adanya evaluasi guna mengetahui sejauh mana kemajuan dari pelaksanaan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

2.2.1.1 Layanan SPBE

- 
- (1) Pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat.
 - a. Layanan SPBE yang berorientasi kepada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat dilakukan untuk mendorong pemerintah dapat hadir dalam melayani masyarakat termasuk masyarakat yang terpinggirkan, terluar, dan berkebutuhan khusus, serta untuk melibatkan masyarakat dalam penyusunan kebijakan publik yang akan memberi manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat.
 - b. Strategi untuk mencapai pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada Pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat adalah memastikan kebutuhan pengguna SPBE terhadap layanan SPBE terpenuhi.
 - (2) Peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan
 - a. Peningkatan kualitas layanan SPBE dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan SPBE dan memberikan kepuasan kepada pengguna SPBE.

- b. Strategi untuk mencapai peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan adalah:
 - a. melakukan integrasi layanan di dalam dan antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah; dan
 - b. menerapkan manajemen dan teknologi layanan SPBE yang tepat guna dan tepat sasaran.

2.2.1.2 Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

Evaluasi SPBE adalah suatu proses penilaian dengan metode tertentu yang dilakukan oleh evaluator terhadap pelaksanaan SPBE pada instansi pusat dan Pemerintah daerah (Kementerian PANRB,2018). Tujuan dilakukannya evaluasi SPBE adalah mengetahui capaian kemajuan pelaksanaan SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan SPBE, dan menjamin kualitas pelaksanaan SPBE pada instansi Pusat dan Pemerintah Daerah (Pedoman Evaluasi SPBE, 2018).

Penilaian pada evaluasi SPBE menggunakan metode tingkat kematangan (maturity level) untuk menilai domain Kebijakan Internal SPBE, domain Tata Kelola SPBE, dan domain Layanan SPBE. Tahapan evaluasi SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah adalah Perencanaan, yaitu mempersiapkan instrument evaluasi, mempersiapkan tim evaluator, dan melakukan sosialisasi evaluasi; pelaksanaan, yaitu melakukan pengumpulan data melalui evaluasi dokumen, wawancara, dan/atau observasi lapangan, serta melakukan penilaian atas hasil

pengumpulan data; dan pelaporan, yaitu menyusun hasil penilaian dan rekomendasi perbaikan Birokrasi Reformasi, 2018.

Metode tingkat kematangan pada evaluasi SPBE dikembangkan berdasarkan model – model tingkat kematangan yang telah di praktikkan secara luas yaitu pertama CMM/CMMI (*Capability Maturity Model/CMM Integration*) yang merupakan model yang mengukur dari aspek tingkat kematangan proses pengembangan piranti lunak. Kemudian kedua ada *E-Government Maturity Models* merupakan model tingkat kematangan yang mengukur evolusi SPBE dari aspek fungsionalitas dan kapabilitas teknis (Pedoman Evaluasi SPBE, 2018) Tingkat kematangan pada kapabilitas proses terdiri dari lima tingkat yaitu rintisan, terkelola, terstandardisasi, terintegrasi dan terukur, optimum. Sedangkan tingkat kematangan pada kapabilitas fungsi teknis terdiri lima tingkat yaitu informasi, interaksi, transaksi, kolaborasi, dan optimum. Setiap tingkat (level) memiliki karakteristik masing-masing yang dapat secara jelas membedakan antara tingkat satu dengan tingkat yang lain. Karakteristik pada tingkat (level) yang lebih tinggi mencakup karakteristik pada tingkat (level) yang lebih rendah.

Metodologi evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menurut PERMENPANRB Nomor 59 Tahun 2020 pengukuran tingkat kematangan dilakukan dengan skala 1 – 5 pada masing-masing Indikator dengan penjelasan sebagai berikut.

Tabel 2. 2 Metodologi Evaluasi PERMENPANRB No. 59 Tahun 2020

Domain	Indikator
Kebijakan	Kebijakan Internal tim pengarah SPBE instansi Pemerintah
	Kebijakan Internal penggunaan aplikasi umum berbagi pakai
	Kebijakan Internal layanan pengaduan publik
	Kebijakan Internal layanan manajemen kepegawaian
Tata Kelola	Tim pengarah SPBE instansi Pemerintah
	Anggaran dan belanja TIK
	Pengoperasian pusat data
Layanan	Layanan dokumentasi dan informasi hukum
	Layanan pengaduan publik
	Layanan Manajemen Perencanaan

(Sumber : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2020)

2.2.2 Aplikasi Si Kite Bersodare (Si Ki-Be)

Guna meningkatkan pelayanan publik di tengah masa pandemi Covid-19 ini, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta resmi menjalankan aplikasi si Kibe. Aplikasi Si Ki-Be memberikan solusi kepada seluruh masyarakat khususnya dilingkungan DKI Jakarta. Peresmian aplikasi Si Ki-Be dilakukan secara virtual melalui aplikasi Zoom Meeting oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta Ibnu Chuldun serta disaksikan oleh seluruh jajaran Pemasyrakatan di lingkungan DKI Jakarta. Aplikasi Si KI-Be adalah terobosan baru, kita memanfaatkan teknologi dan inovasi dalam rangka meningkat kualitas layanan kepada masyarakat, terlebih dalam suasana

pandemi Covid-19. Masyarakat tidak perlu bertatap muka tetapi dapat dilakukan melalui aplikasi, sehingga juga membantu mencegah penyebaran Covid-19," jelasnya. Lebi Lanjut, Ia menjelaskan, aplikasi ini untuk memudahkan dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan hukum dan HAM tanpa harus datang langsung atau tatap muka di kanwil, masyarakat dapat berkomunikasi dan mendapatkan dokumen hanya melalui chat atau percakapan tertulis dan dapat memudahkan mengupload dokumen yang dibutuhkannya.

Maskot Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta Si Ki-Be berupa semut berwarna orange melambangkan sikap yang kuat, energik, keakraban, ramah dan optimis. Si Ki- Be menggunakan Baju Adat Betawi melambangkan sikap Nasionalis, Cinta Tanah Air dan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Di adanya terdapat Lambang Cooperate University yang merupakan Manajemen Strategis Pengembangan Sumber Daya Manusia yang fokus pada strategi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Wajah tersenyum dan Selendang Pelayanan Si Ki-BE merupakan tanda kesiapan dan keramahan ASN Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Filosofi Si Ki-Be yaitu :

1. Pekerja Keras = dapat mengangkut benda yang jauh lebih besar dari ukuran badannya. Sesuai dengan mental dan sikap ASN Kemenkumham DKI Jakarta.
2. Visioner = Semut memiliki rencana untuk menghadapi masa depan.
3. Selalu Bekerja Sama/Bergotong Royong = Tidak ada semut yang bekerja sendirian. Organisasi kami bekerja secara kolaboratif dalam rangka

memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Team Work Make a Dream Works.

4. Rajin dan Giat = Semut akan menempuh berbagai rintangan untuk mencapai tujuan. Kami senantiasa optimis dalam menghadapi tantangan global dengan berbagai usaha pengembangan.
5. Saling Peduli = Semut memiliki pola komunikasi yang unik dalam bekerja. Rasa peduli antar pegawai terwujud dari solidaritas yang senantiasa dipupuk dalam gotong royong.
6. Seiring Sejalan = Semut selalu berbaris teratur dan beriringan.

Pentingnya peran pemimpin dalam organisasi untuk visi dan misi dapat terlaksana secara terarah. Si Ki-Be : Kite Bersodare

Terdapat 9 inovasi Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan meresmikan 9 aplikasi Bernama Si Ki-Be dan beragam-ragam kegunaan dan juga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. 9 Aplikasi Si Ki-Be yaitu :

1. Sikibe Ngantri

Aplikasi berbasis desktop yang mengatur mekanisme antrian agar lebih tertib dan teratur. Sebelumnya antrian pelayanan public di kanwil kemenkumham DKI Jakarta menggunakan sistem manual yaitu mengisi formulir keperluan untuk tamu dan membutuhkan waktu yang lama. Guna memudahkan pelayanan kepada Masyarakat Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta memberikan layanan sistem antrian digital.

Setelah memilih layanan yang diinginkan pengunjung mengisi identitas diri melalui aplikasi Si Ki-Be Ngantri. Dan setelah itu pengunjung langsung mendapatkan nomor antrian layanan hukum dan HAM yang diinginkan. Setelah mendapatkan nomor antrian pengunjung akan diarahkan ke ruang loket pelayanan oleh petugas layanan. Dan yang terakhir pengunjung dapat langsung mengajukan permohonan layanan hukum dan HAM kepada petugas loket.

SI KI-BE NGANTRI merupakan layanan sistem antrian digital guna memudahkan pengunjung dalam melakukan pelayanan Hukum dan HAM yang datang ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta. Aplikasi ini juga bermanfaat dalam menertibkan data pengunjung yang melakukan pelayanan Hukum dan HAM di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini dapat memberikan kenyamanan kepada pengunjung.

Gambar 2. 1 Si Ki-Be Ngantri



Sumber : Peneliti, 2023.

2. Si Ki-Be E-MPDN

Pendokumentasian Surat Masuk, Register Perkara, Surat Keluar, Pemegang Protokol Notaris secara Online. Aplikasi E-MPDN merupakan sistem informasi yang mengakomodasi banyak sumber daya (database, aplikasi berbasis web, fitur pemrosesan data) sehingga dapat memudahkan proses pendokumentasian surat masuk atau laporan terkait dengan notaris yang masuk ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta. Selain itu dengan adanya aplikasi E-MPDN ini proses tindak lanjut dari surat atau laporan yang masuk, pemantauan dan pengingat bagi para anggota majelis pengawas daerah notaris DKI Jakarta untuk segera menindaklanjuti hal tersebut sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dengan menggunakan metode penghitungan waktu mundur. Dengan hal tersebut diharapkan tercipta kinerja dan ketepatan waktu proses dari surat atau laporan yang masuk dan untuk mempermudah proses kerja pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta khususnya para anggota majelis pengawas daerah notaris.

Konsultasi Kenotariatan masih banyak dijumpai kesulitan bagi Masyarakat untuk mengaksesnya, seperti menjadi jurang pemisah bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan informasi dan layanan hukum. Guna memberikan akses kemudahan bagi Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan informasi dan layanan hukum dan HAM. Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta memperkenalkan akses khusus ke Notariatan yaitu aplikasi Si Ki-Be E-MPDN.

Alur penggunaan aplikasi Si Ki-Be E-MPDN dimulai dari pengguna layanan login dan memilih wilayah kerja MPD Notaris. Setelah itu pengguna layanan dapat memilih fitur yang akan digunakan. Seperti, mengupload Surat permohonan cuti Notaris, permohonan perpanjangan masa jabatan Notaris, permohonan rekomendasi pensiun, permohonan informasi Protokol Notaris, serta pengaduan kinerja Notaris. Adapun layanan aplikasi Si Ki-Be e-MPDN ini dapat diakses melalui laman Jakarta.kemenkumham.go.id. Aplikasi E-MPDN merupakan sistem informasi yang mengakomodasi banyak sumber daya (database, aplikasi berbasis web, fitur pemrosesan data) sehingga dapat memudahkan proses pendokumentasian surat masuk atau laporan terkait dengan notaris yang masuk ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta. Selain itu dengan adanya aplikasi E-MPDN ini proses tindak lanjut dari surat atau laporan yang masuk, pemantauan dan pengingat bagi para anggota majelis pengawas daerah notaris DKI Jakarta untuk segera menindaklanjuti hal tersebut sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dengan menggunakan metode penghitungan waktu mundur. Dengan hal tersebut diharapkan tercipta kinerja dan ketepatan waktu proses dari surat atau laporan yang masuk dan untuk mempermudah proses kerja pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta khususnya para anggota majelis pengawas daerah notaris.

Tujuan dibuatnya E-MPDN ini adalah untuk menggantikan cara konvensional yang masih digunakan terkait dengan pendokumentasian surat

atau laporan yang masuk terkait dengan notaris di wilayah DKI Jakarta. Selain itu tujuan dibuatnya aplikasi ini adalah mempermudah proses pemantauan dan tindak lanjut dari surat atau laporan yang masuk tersebut serta proses digitalisasi yang terkait dengan E-Office yang dapat memudahkan proses pengelolaan dokumen.

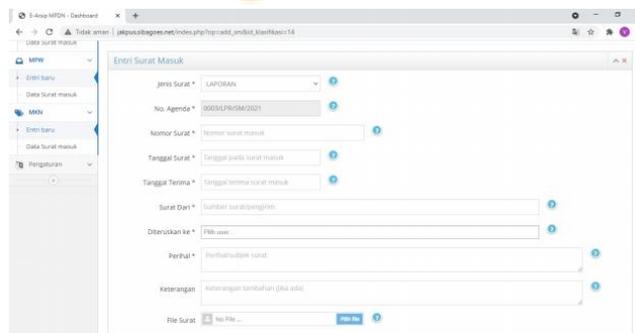
Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Awal Aplikasi E-MPDN



Sumber : Jakarta.kemenkumham.go.id/e-MPDN

Ada 5 tombol yang ditampilkan pada halaman utama Aplikasi E-MPDN. Klasifikasi dari 5 tombol tersebut adalah mewakili dari 5 (lima) wilayah di Majelis Pengawas Notaris daerah di wilayah DKI Jakarta yaitu di wilayah Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Barat, Jakarta Selatan dan Jakarta Utara. Seperti pada gambar di atas ini.

Gambar 2. 3 Tampilan Input Surat Masuk



Sumber : Jakarta.kemenkumham.go.id/e-MPDN

Halaman ini berfungsi untuk memasukan data surat yang masuk dengan cara mengisikan semua kolom teks yang tersedia yang sebelumnya harus mengisi kategori dari surat atau laporan masuk tersebut yang selanjutnya akan disimpan dan diteruskan ke anggota terkait melalui fitur diteruskan dan anggota tersebut akan menerima data dan salinan surat yang telah discan.

3. Si Ki-Be Membaca

Aplikasi layanan perpustakaan digital guna memudahkan masyarakat dalam mencari dan peminjaman buku di perpustakaan. Si Ki-Be membaca merupakan aplikasi layanan perpustakaan digital yang dapat dimanfaatkan masyarakat maupun pegawai di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta untuk menambah informasi mengenai Hukum dan HAM pengguna dapat mengunjungi laman kanwil.kumham.ddnd.net. Pengunjung juga dapat langsung datang ke perpustakaan yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta. Masyarakat dapat melihat dan meminjam buku di perpustakaan. Kelemahannya memang buku-buku tersebut tidak bisa dipinjamkan atau dibawa pulang oleh pembaca.

Gambar 2. 4 Tampilan Awal Aplikasi Si Ki-Be Membaca



Gambar 2. 5 Barcode Pencarian Buku di Perpustakaan Kanwil Kemenkumham

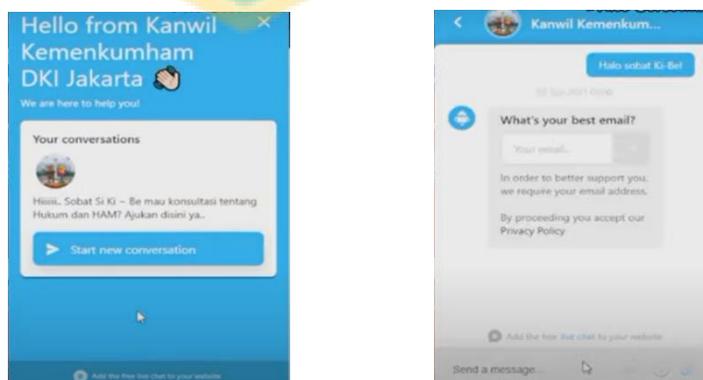
4. Si Ki-Be LiveTalks

Pelayanan Hukum dan HAM kepada masyarakat secara online dan real time. Masyarakat dapat berkomunikasi dan mengirimkan dokumen secara langsung pada menu attachment berupa pdf, word maupun image selama 24 jam. Kanwil Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta meluncurkan produk unggulan terbarunya yang bernama Si Ki-Be Live Talks yang di launching oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta Drs. Ibnu Chuldun, Bc.IP, SH, M.Si. Si Ki-Be Live Talks

merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan website resmi Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta dengan laman jakarta.kemenkumham.go.id

Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan Hukum dan HAM tanpa harus datang langsung atau tatap muka. Masyarakat dapat berkomunikasi dan mengirimkan dokumen secara langsung kepada petugas pelayanan dengan cukup melakukan chat atau percakapan tertulis dan mengupload dokumen yang menjadi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, tentunya dapat dilakukan dari rumah dan dari manapun melalui pc, laptop, maupun handphone. Dengan diberlakukannya PPKM Darurat, kanwil kemenkumham merespon cepat kebijakan Pemerintah dengan meluncurkan produk unggulan terbaru yang diberi nama Si Ki-Be Live Talks, ini merupakan implementasi komitmen dan tekad Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta untuk tetap melayani masyarakat di masa pandemi covid 19.

Gambar 2. 6 Tampilan Aplikasi Si Ki-Be Live Talks



Sumber : Jakarta.kemenkumham.go.id

5. Si Ki-Be Kupat Tahu

Informasi hukum kepada masyarakat melalui penyuluhan hukum tidak langsung (Talkshow) yang diunggah ke dalam Youtube. Masyarakat banyak yang belum memahami tentang hukum, dan terkadang jika membaca pun sulit. Jadi inovasi adanya Si Ki-Be Kupat Tahu ini yang dibuatkan menjadi lebih menarik dengan dibuatkannya video. Inovasi kanwil kemenkumham DKI Jakarta dalam memberikan informasi hukum kepada masyarakat melalui penyuluhan hukum tidak langsung (Talk Show) yang diunggah ke dalam youtube secara Live dan Tapping. Tahun 2021 Layanan informasi hukum dan HAM serta Peraturan Perundang-undangan secara online dan ditanyakan melalui media social pada tahun 2021 materi Si Ki-Be Kupat Tahu terbatas informasi tentang TUSI Divisi Yankum dan Sosialisasi peraturan tentang Hukum dan HAM. Tahun 2022 inovasi tersebut di kuatkan dengan materi dari Divisi lain Divisi Imigrasi, dan Divisi Pemasyarakatan. Masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan isu terkini seputar masalah hukum yang terjadi kepada Masyarakat dan memberikan kepastian informasi dari sumber yang patut dipercaya (Penyuluh hukum dan Pejabat yang berwenang di Kanwil).

Gambar 2. 7 Tampilan Si Ki-Be Kupat Tahu



Sumber : Youtube Humas Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta

6. Si Ki-Be Hai Penyuluh

Konsultasi hukum secara online, jadwal penyuluhan hukum, permohonan penyuluhan hukum, dokumentasi kegiatan penyuluhan, profile penyuluh informasi hukum, dan organisasi bantuan hukum. Aplikasi Hai Penyuluh merupakan sistem informasi yang mengakomodasi banyak sumber daya (database, aplikasi pendukung, fitur interaktif) sehingga dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan konsultasi hukum, permintaan penyuluhan hukum dan informasi hukum yang terintegrasi yang selama ini terpisah-pisah sehingga menyulitkan masyarakat. Dengan aplikasi ini masyarakat diharapkan juga mendapatkan kecepatan proses pelayanan yang terukur. Hambatan seperti harus mendatangi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta untuk mendapatkan informasi dan konsultasi hukum dapat dipangkas dengan hadirnya aplikasi ini. Selain itu Aplikasi Hai Penyuluh dapat memudahkan

proses kerja pegawai Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta khususnya para penyuluh hukum.

Tujuan dibuatnya Aplikasi Hai Penyuluh ini adalah memberikan wadah untuk masyarakat dalam memperoleh layanan hukum seperti konsultasi hukum, permintan penyuluhan serta informasi lainnya yang terkait dengan pelayanan hukum pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta dengan cara menampilkan semua informasi dan pelayanan hukum, menampilkan data kelurahan sadar hukum, dokumentasi penyuluhan hukum, profil penyuluh hukum, informasi terkait Organisasi Bantuan Hukum, video dan artikel terkait dengan informasi hukum.

Manfaat dibuatnya Aplikasi Hai Penyuluh ini adalah memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan hukum dan mengakses informasi terkait dengan layanan hukum dengan platform website dan aplikasi android, mempercepat masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan secara online, bahkan masyarakat dapat mengikuti penyuluhan hukum secara online dan live streaming, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan dukungan stakeholder karena Aplikasi Hai Penyuluh juga mengakomodir informasi terkait dengan stakeholder terkait. Adapun manfaat yang didapat oleh internal Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta khususnya para penyuluh hukum adalah memudahkan pelayanan kepada masyarakat seperti untuk menjawab

konsultasi hukum yang disampaikan oleh masyarakat serta permohonan penyuluhan hukum yang diminta oleh masyarakat.

Gambar 2. 8 Tampilan Si Ki-Be Hai Penyuluh



Sumber : haipenyuluh.jakarta.kemenkumham.go.id

7. Si Ki-Be Yanduseri

Pelayanan terpadu hukum dan HAM setiap hari di PGC dan Pusat Grosir Pasar Pagi Mangga Dua. Gerai Pelayanan Terpadu Hukum dan HAM Setiap Hari dilakukan di beberapa tempat tertentu agar memudahkan masyarakat dan tidak harus jauh-jauh ke kanwil kemekumham. Dalam Si Ki-Be Yanduseri ini permohonan datang ke mall pelayanan publik, lalu melakukan registrasi nomor antrian, mengisi buku daftar tamu, melakukan keperluan yang akan dilakukan dan dibantu dengan pegawai yang bertugas.

Adapun pelayanan yang dapat dilakukan pada Yanduseri antara lain, layanan informasi pendaftaran kewarganegaraan / naturalisasi, permohonan pendaftaran perseroan perorangan, permohonan pendaftaran Kekayaan Intelektual (KI) yaitu hak cipta, merek, dan paten, layanan informasi penegakan hukum terkait Kekayaan Intelektual (KI), layanan informasi dan konsultasi bantuan hukum gratis, layanan pengaduan komunikasi

masyarakat terkait HAM, serta layanan informasi keimigrasian. Yanduseri yang terdapat pada mall PGC ini diharapkan mampu untuk menjangkau masyarakat lebih luas, sehingga masyarakat bisa dengan mudah memperoleh berbagai pelayanan hukum dan HAM terkait dengan kekayaan intelektual (merek dan cipta), bantuan hukum, dan yankomas tanpa perlu datang langsung ke kantor wilayah.

Gambar 2. 9 Si Ki-Be Yanduseri di Pusat Grosir Cililitas (PGC)



Sumber : Youtube Humas Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta

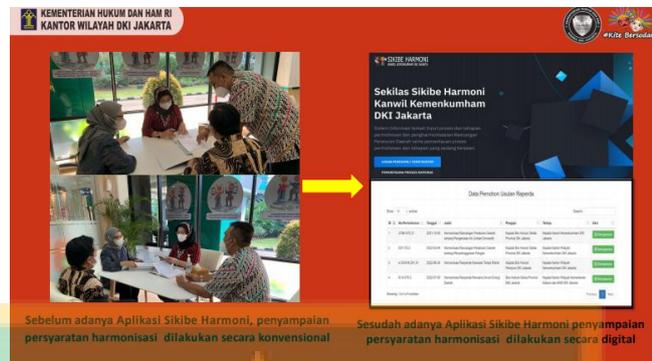
8. Si Ki-Be Harmoni

Sistem informasi terkait input proses, tahapan permohonan, dan pemantauan proses permohonan rancangan peraturan daerah yang sedang berjalan. Dasar Hukum dari adanya Si Ki-Be Harmoni yaitu Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan; Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Pengharmonisasian Rancangan Peraturan Perundang- Undangan yang dibentuk di Daerah oleh Perancang Peraturan Perundang- Undangan; SE Kemenkumham Nomor M.HH-01.PP.04.02 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Prosedur Pengharmonisasian, Pembulatan, dan Pemantapan Konsepsi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Daerah.

Tujuan Harmonisasi melalui Aplikasi Si Ki-Be Harmoni yaitu, Meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada stake holder terkait; Memudahkan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang Peraturan PerundangUndangan pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM D K I Jakarta. Manfaat Si Ki-Be Harmoni yaitu, Aplikasi ini memungkinkan Masyarakat untuk dapat memantau langsung proses harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah di wilayah DKI Jakarta. Aplikasi ini memungkinkan stake holder terkait , yaitu Biro Hukum Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan DPRD Provinsi DKI Jakarta untuk melakukan unggah data dan isi data secara mandiri tanpa perlu tatap muka. Mempermudah pengharmonisasian Ranperda yang sebelumnya permohonan dijalankan secara konvensional (tatap muka) diubah menjadi digital, sehingga nantinya harmonisasi Ranperda berjalan lebih efektif dan efisien. Aplikasi Si Ki-Be Harmoni juga telah dicatatkan Hak Cipta dengan Nomor : EC00202260620 tertanggal 2 September 2022 pada Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual.

Gambar 2. 10 Tampilan Si Ki-Be Harmoni



Sumber : Jakarta.kemenkumham.go.id

9. Si Ki-Be Lacak

Si Ki Be Lacak atau Aplikasi Informasi Ijin Tinggal Keimigrasian merupakan aplikasi sub sistem dari aplikasi Laporan Harian Intelijen. Aplikasi ini di integrasikan langsung ke aplikasi Laporan Harian Intelijen untuk memudahkan pengaturan dan manajemen aplikasi melalui satu akses situs web. Aplikasi digunakan untuk memberikan layanan kepada konsumen untuk mengetahui informasi mengenai status dan posisi informasi perijinan yang diperlukan oleh pihak konsumen. Pihak konsumen akan menerima informasi melalui aplikasi "whatsapp" setelah melakukan registrasi permintaan informasi status perijinan.

Aplikasi Informasi Ijin Tinggal Keimigrasian merupakan aplikasi sub sistem dari aplikasi Laporan Harian Intelijen. Aplikasi ini di integrasikan langsung ke aplikasi Laporan Harian Intelijen untuk memudahkan pengaturan dan manajemen aplikasi melalui satu akses situs web. Aplikasi digunakan untuk memberikan layanan kepada konsumen

untuk mengetahui informasi mengenai status dan posisi informasi perijinan yang diperlukan oleh pihak konsumen. Pihak konsumen akan menerima informasi melalui aplikasi “whatsapp” setelah melakukan registrasi permintaan informasi status perijinan.

Gambar 2. 11 Tampilan Monitoring Si Ki-Be Lacak



Sumber : Jakarta.kemenkumham.go.id

2.2.3. Kualitas

Kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau

mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas. Dari definisi yang telah disebutkan dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas adalah sebuah ukuran terhadap suatu layanan yang diterima pelanggan dari perusahaan, kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan.

2.2.4. Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.¹³ Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita

¹³ UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bab 1, pasal 1, ayat 1.

jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap konsumen.

2.2.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, konvensional dan strategis salah satunya. Konvensional menggambarkan karakteristik, seperti: Performance (kinerja), reliability (keandalan), ease of use (mudah dalam penggunaan), esthetics (estetika). Sedangkan dalam definisi strategis bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the need customers).¹⁴

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi langsung dengan satu pelanggan.

¹⁴ Muchlis, 2015, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Wonosari (Studi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Wonosari)", Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Skripsi, hlm. 7

2.2.6 Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu peneliti akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan 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. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.¹⁵

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung¹⁶. Pelayanan adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat¹⁷. Dan yang namanya pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu Biaya relatif harus lebih rendah, Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan Mutu yang diberikan relatif lebih bagus¹⁸. Dalam pengertian lain, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan

¹⁵ ALFAUZAN, MISRAN. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018. Hal. 14

¹⁶ Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta, 2008, h 16

¹⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

¹⁸ Wibawa, Samodra. *Administrasi Negara; Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009, h 116

berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat¹⁹.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Mendefinisikan bahwa ” pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”²⁰.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai²¹. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Istilah pelayanan umum di Indonesia seringkali diidentikkan dengan pelayanan publik sebagai terjemahan dari public service Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, negara. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan

¹⁹ Moenir, H.AS, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta, 2015, h 27

²⁰ Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media. 2011, h 11

²¹ Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara, 2006, h 5

berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki²². Sedangkan publik adalah kelompok individu yang terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan²³.

Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau satuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik²⁴.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan²⁵. Pelayanan publik juga secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).”²⁶

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh

²² Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara, 2010, h 5

²³ Cutlip, Scott. M., Center Allen H. & Broom. Glen. M, Effective Public Relations, Ed. 9. Jakarta : Kencana. 2019, h 15

²⁴ Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara, 2010, h 5

²⁵ Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta. Hal 22

²⁶ Putra, Fadhilla. 2012. New Public Governance. Malang: UB Press.

pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik²⁷.

Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional 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 petunjuk dan panduan bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undng No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Hal sesuai dengan penjelasan dalam Pasal 1 dan 4 berikut in yang menyatakan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik beraskan kepentingan umum, kesamaan hak, keprofesioanalan, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.”²⁸

Penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat harus diselenggarakan atas dasar perundang-undangan. Pelayanan publik juga harus memperhatikan beberapa

²⁷ Inu Kencana Syafiie, Ilmu Pemerintahan, Jakarta: Bumi Aksara, 2013, h 28

²⁸ UU NO 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 dan Pasal 4

asas penting yang harus dilaksanakan bagi penyedia pelayanan publik seperti asas kepentingan umum; memberikan kesamaan hak bagi masyarakat; berlaku adil dan tidak diskriminatif; transparan dan akuntabel; pelayanan harus bersifat cepat; dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses suatu 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.²⁹ Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

2.2.6.1 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik harus memiliki suatu standar sebagai acuan dan panduan dalam pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disosialisasikan atau dipublikasikan agar publik atau masyarakat dapat mengetahui mengenai proses dan bentuk pelayanan publik yang disediakan.

Sementara itu untuk lebih jelasnya, Sujadi memaparkan bahwa standar pelayanan publik sebagai berikut ini: “Standar pelayanan merupakan ukuran

²⁹ Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Reifika Aditama. Hal 17

kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji atau komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan.”³⁰

Standar pelayanan publik memiliki sifat yang mengikat dan wajib dipatuhi. Standar pelayanan dibentuk dalam suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga dalam pelaksanaannya wajib dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Penyedia dan penerima pelayanan harus berkomitmen dan berjanji mengenai standar pelayanan yang telah ditentukan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi³¹:

1) Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan berlaku bagi pemberi dan penerima pelayanan serta termasuk proses pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

³⁰ Loc.cit. Surjadi. Hal 63

³¹ Ibid Surjadi Hal 69

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat dan sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2.6.2 Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/pemerintah, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 4 menjelaskan bahwa Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.³²

2.2.7.1 E-GovQual

E-GovQual merupakan framework yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website, khususnya website insitusi pemerintah yang telah menerapkan e-government. Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan website yaitu metode E-GovQual, ServQual dan WebQual. Penelitian dengan metode E-Govqual digunakan untuk mengukur kualitas layanan website di bidang e-government. Metode ServQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan website di bidang pemasaran dan jasa. Metode WebQual dilakukan untuk menilai kualitas layanan website di bidang pekerjaan, pendidikan, perpustakaan, sistem informasi, e-commerce, transaksi online. Metode WebQual merupakan pengembangan dari metode ServQual.

Beberapa penelitian dengan metode EGovQual yaitu penelitian tentang kualitas layanan e-government di Yunani. Sampel yang digunakan berjumlah 630 orang. Dari penelitian ini menghasilkan suatu metode baru untuk mengukur kualitas layanan e-government yang disebut metode E-GovQual. Metode ini terdiri dari enam variabel yaitu *ease of use, trust, functionality of interaction environment,*

³² Sinambela, Lijan Poltak, 2014, "Reformasi Pelayanan Publik", Bumi Aksara, Jakarta.hal.6

reliability, content and appearance of information, dan variabel citizen support.

Penelitian dengan metode ServQual dilakukan untuk mengevaluasi kualitas website online shopping. Metode yang digunakan adalah metode ServQual dengan dimensi *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation dan contact.* Selanjutnya penelitian kualitas layanan website dengan metode WebQual untuk menilai kualitas layanan website Balai Teknologi Komunikasi Pendidikan DIY. Metode yang digunakan adalah WebQual 4.0. dengan variabel *usability, information quality, dan service quality.* Peneliti menggunakan teori tersebut dikarenakan, teori ini berhubungan tentang bagaimana fungsi pelayanan pemerintah menggunakan teknologi website yang digunakan untuk mempermudah akses layanan kepada masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan publik dari aspek pemanfaatan teknologi dan informasi dari website.

E-Govqual merupakan kerangka dimensi untuk penilaian kualitas pelayanan yang merupakan hasil beberapa penelitian tentang kualitas e-government yang dimasukkan ke dalam enam kriteria utama yang dikenal dengan dimensi kualitas pelayanan e-government. E-govqual mempunyai enam dimensi, yaitu: ³³

1. *Ease of Use* (kemudahan penggunaan)

Seberapa mudah e-government ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi

³³ Xenia Papadomichelaki and Gregoris Mentzas, "eGovQual: A multiple- item scale for assessing e-government service quality," Elsevier, pp. 98-109, 2011.

2. *Trust* (kepercayaan)

Trust dapat diartikan bagaimana kepercayaan atau keraguan selama proses layanan berlangsung secara online.

3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan)

Dimensi yang dapat diartikan bagaimana peran internal dari pihak pengelola menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

4. *Reliability* (keandalan)

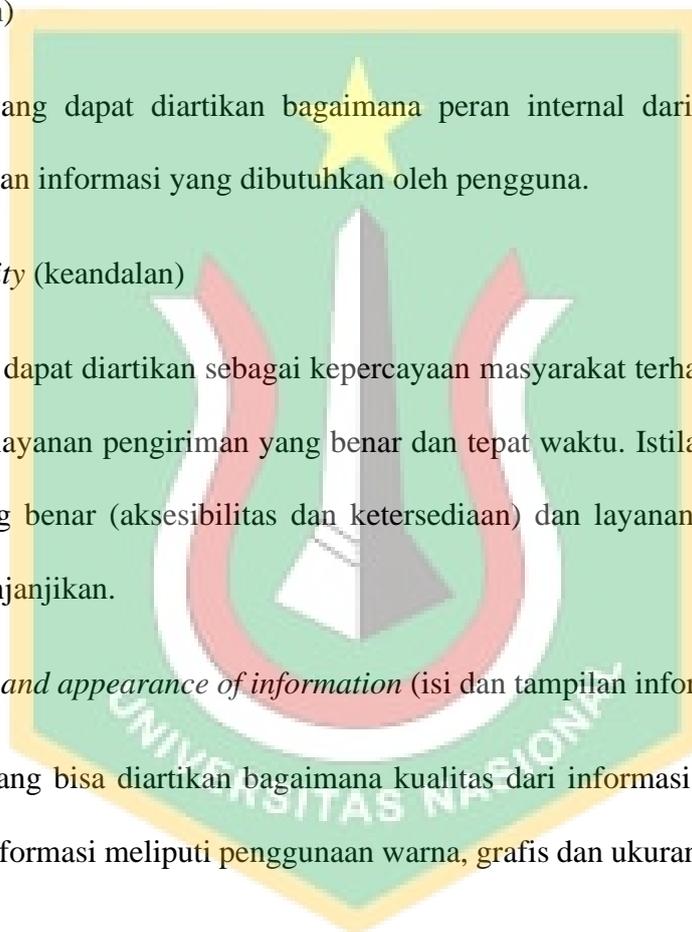
Reliability dapat diartikan sebagai kepercayaan masyarakat terhadap egovernment mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasiya sangat menjanjikan.

5. *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi)

Dimensi yang bisa diartikan bagaimana kualitas dari informasi yang disediakan. Kualitas informasi meliputi penggunaan warna, grafis dan ukuran halaman website yang tepat.

6. *Citizen support* (pendukung)

Citizen support yaitu fitur apa saja yang sudah disediakan dalam website untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.



2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model gambar berbentuk rancangan mengenai hubungan antara variabel satu dengan beragam faktor lainnya. Dalam penelitian ini peneliti memakai variabel Pemanfaatan SPBE sebagai (X) dan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebagai (Y).

Penyusunan kerangka berpikir disusun sebagai landasan penelitian untuk menentukan hipotesis yaitu hubungan antara variabel terikat serta variabel bebas dalam penelitian, serta disertai keterkaitan teori yang membantu peneliti.

Gambar 2. 12 Kerangka Pemikiran



Sumber : Penulis, 2022

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat menjabarkan pernyataan jawaban sementara yang masih perlu dibuktikan kebenarannya oleh penulis. Oleh karena itu peneliti mengambil hipotesis (jawaban sementara) yaitu :

1) Ha : “Terdapat pengaruh yang signifikan antara Aplikasi Si Ki-Be Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta.”

2) H0 : “Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Aplikasi Si Ki-Be Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta.

