DAMPAK PELAYANAN BERBASIS *DIGITAL GOVERNMENT* DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT

(*Studi di Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan*)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik FIS UNP
Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Serjana Administrasi Publik

Oleh :

RINI NANDA PUTRI

TM/NIM : 2016/16042027

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2020

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul	**: Dampak Pelayanan Berbasis *Digital Government* dan Budaya Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat**
Nama	**: Rini Nanda Putri**
NIM/TM	**: 16042027/ 2016**
Program Studi	**: Ilmu Administrasi Negara**
Jurusan	**: Ilmu Administrasi Negara**
Fakultas	**: Ilmu Sosial**

Padang, 29 Juli 2020

Disetujui oleh,

Pembimbing

Aldri Frinaldi, SH, M. Hum, Ph.D

NIP. 197002121998021001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji

Program Studi IlmuAdministrasi Negara

Jurusan IlmuAdministrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Pada hari Rabu, 29 Juli 2020 Pukul 11:30 WIB s/d 12:30 WIB

Dampak Pelayanan Berbasis Digital Government dan Budaya Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Nama	: Rini Nanda Putri
NIM/TM	: 16042027/ 2016
Program Studi	: Ilmu /Administrasi Negara
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial

Padang, 29 Juni 2020

Tim Penguji

	Nama	TandaTangan
Ketua	Aldri Frinaldi, SH, M. Hum, Ph. D	1.
Anggota	Drs. Karjuni Dt. Maani, M. Si	2.
Anggota	Nora Eka Putri, S.IP., M.Si	3.

Mengesahkan
Dekan FIS UNP

Dr.Siti Fatimah, M. Pd., M.Hum.
NIP.19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Rini Nanda Putri
NIM/TM	: 16042027/ 2016
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Dampak Pelayanan Berbasis *Digital Government* dan Budaya Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat"** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 29 Juni 2020

Saya yang menyatakan,

Rini Nanda Putri

2016/16042027

ABSTRAK

Judul : Dampak Pelayanan Berbasis Digital Government dan Budaya Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Penulis : Rini Nanda Putri

BP/NIM : 2016/16042027

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing: Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar dampak pelayanan berbasis *digital goverment* terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Solok Selatan. Desain penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif , karena permasalahan yang kompleks serta membutuhkan pengertian makna secara mendalam, sehingga perlu dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mendapatkan data yang valid. Dalam melaksanakan penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan *digital goverment* belum berdampak baik terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan berbasis *digital goverment* belum mampu mempermudah masyarakat, partisipasi masyarakat dan petugas juga belum maksimal dalam penggunaan *digital goverment* tersebut. Faktor yang mendukung pelayanan yang baik diantaranya sarana dan prasarana yang memadai sedangkan faktor penghambat karena pelayanan *digital goverment* pada masyarakat belum familiar serta kurangnya kemampuan pegawai untuk memberikan penjelasan pelayanan secara *online* dan kurangnya inisiatif pegawai untuk berkembang dalam bekerja.

Kata Kunci :*Pelayanan digital government, Budaya kerja , Kepuasan masyarakat.*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : *Dampak Pelayanan Berbasis Digital Government dan Budaya Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Studi di Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan.* Tidak lupa penulis kirimkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad S.A.W.

Penelitian ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat memperolah gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. Penelitian ini ditulis berdasarkan fenomena yang penulis temukan dilapangan, dilengkapi dengan kajian teori dan kerangka konseptual serta metode penelitian yang akan penulis gunakan untuk menggambarkan masalah yang akan penulis teliti.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibuk Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Aldri Frinaldi, S.H,. M.Hum,. Ph.D Selaku ketua jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang sekaligus dosen pembimbing yang sudah membimbing dengan penuh kesabaran dalam penyelesaian penelitian ini.
3. Drs. Karjuni Dt Maani, M.Si. Selaku dosen penguji I yang memberikan saran dan tambahan agar penelitian penulis lebih baik.
4. Ibu Nora Eka Putri, S.IP,. M.Si. Selaku dosen penguji II yang memberikan saran dan tambahan agar penelitian penulis lebih baik.
5. Staf dosen beserta pegawai Jurusan Administrasi yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi.

6. Staf karyawan dan karyawati kepustakaan dan staf administrasi Jurusan Administrasi Publik Universitas Negeri Padang.
7. Kantor Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
8. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan do'a, motivasi, dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh rekan-rekan Jurusan Iilmu Administrasi Negara angkatan 2016 yang telah ikut memberikan bantuan dan masukan terhadap penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi.

Tiada kata yang dapat penulis persembahkan selain do'a kepada Allah SWT, mudah-mudahan segala bantuan yang diberikan menjadikan nilai ibadah disisi-NYA dan senatiasa skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan penelitian ini. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis yang masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis menyampaikan permohonan maaf dan mengharapkan adanya kritik dan saran dari dosen penguji serta pembaca demi sempurnanya penelitian ini. Terima kasih

Padang, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 5

B. Identifikasi Masalah 6

C. Pembatasan Masalah 7

D. Rumusan Masalah 7

E. Tujuan Penelitian 7

F. Manfaat Penelitian 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori 9

1. Konsep Pelayanan *Digital Government* 9

2. Budaya Kerja 18

3. Kepuasan masyarakat 30

B. Penelitian yang Relevan 36

C. Kerangka Konseptual 38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 39

B. Lokasi Penelitian 39

C. Informan Penelitian 40

D. Jenis Dan Sumber Data.....41
E. Teknik Pengumpulan Data.....43
F. Teknik Keabsahan Data.....46
G. Teknik Analisis Data.....46
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN
A. Temuan Umum.....48
B. Temuan Khusus.....54
C. Pembahasan.....80
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan.....95
B. Saran.....97
DAFTAR PUSTAKA.....99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan Terpadu Satu Pintu 4

Tabel 2.3 Tinjauan Penelitian Relevan 36

Tabel 3.1 Informan Penlitian 40

Tabel 4.1 Analisis Data..... 79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 32

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 38

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementrian Agama..... 53

Gambar 4.2 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Solok Selatan 55

Gambar 4.3 Cara Membukak Pelayanan Terpadu Satu Pintu 59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang bersih dan transparan merupakan sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh lembaga pemerintahan saat ini. Seiring dengan perkembangan teknologi dan akses informasi yang semakin maju memberikan peluang bagi masyarakat umum untuk mengakses informasi secara akurat dan cepat dengan memanfaatkan perkembangan tersebut. Kondisi ini tentu harus diatasi dengan tepat oleh lembaga pemerintahan yang seharusnya dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang ada.

Seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata keseluruh warga negara, sehingga dalam rangka melaksanakan kewajibannya itu, pemerintah harus senantiasa berusaha memperbaiki kualitas pelayanannya. Daryanto & Ismanto, (2014:136) Pelayanan merupakan suatu yang tidak berhujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Untuk meningkatkan suatu mutu layanan publik, dengan melalui pemanfaatan sebuah teknologi informasi dan komunikasi dalam suatu proses penyelengaran pemerintah dan pemerintahan daerah supaya tercapai kepuasan masyarakat dari layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan

tersebut dapat dilaksanakan dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang mampu menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan akurat. Pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *Digital Government.*

Salah satu instansi yang menerapkan Kebijakan dan Strategi Pengembangan *Digital Government* di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan. Kantor Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan di Jl. Padang Aro-Sungai Penuh, Lubuak Gadang, Sangir, Kabupaten Solok Selatan, Sumatra Barat. Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dan fungsi Kementrian Agama dalam Wilayah Provinsi berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan ketentuan peraturan Perundang-Undangan salah satunya tugas pokoknya adalah perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis dibidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di provinsi.

Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pegawai Kementrian Agama Solok Selatan yaitu Bapak Saiful Anwar pada tanggal 22 Februari 2020, beliau menjelaskan.

> "…..kita ingin kementerian Agama yang notabenenya adalah kementerian yang cukup banyak memberikan layanan yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat mampu memberikan pelayanan terbaik dan sempurna (*excellent service*) seperti layanan seputar pendidikan, keagamaan, haji, umrah, layanan internal Kementrian Agama dan juga layanan aduan masyarakat yang berbasis *online* dengan

> pengelolaan data digital, dokumen-dokumen perizinan dan aduan masyarakat berbasis *online* akan mudah diverifikasi, diolah sesuai petunjuknnya, dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maka pengguna layanan akan tepat, akurat dan terlayani…."

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis ketahui bahwa Kementrian Agama telah berupaya melakukan pelayanan yang baik dan sempurna. Juga sesuai dengan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 bahwa tujuan penyelengaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) meningkatkan kualitas layanan publik memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah: a) terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan b) meningkatkan hak masyarakat kepada pelayanan publik. Pelayanan ini dilakukan sejalan dengan kepentingan nilai-nilai budaya kerja yang baik dapat diberikan apabila kinerja juga baik, aspek kinerja dipengaruhi juga oleh budaya kerja.

Budaya kerja memberikan nilai positif dan negatif dalam bekerja, pola berfikir, perilaku setiap orang atau kelompok dalam menjalankan suatu pekerjaan Aldri (2017:2). Budaya kerja yang baik akan menghasilkan pelayanan yang bermutu, dan pelayanan yang bermutu akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat ialah perasan baik yang dimiliki seseorang ketika dapat mencapai sesuatu yang diinginkan dapat terwujud dengan baik.

Namun, dalam proses pelayanan yang dilakukan di kantor Kementrian Agama masih terdapat beberapa kendala dan masalah. Seperti hasil wawancara penulis dengan salah seorang warga Kabupaten Solok Selatan ibuk Epi pada tanggal 22 Februari 2020.

> ".....saya belum mengetahui tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) online di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan, tidak terdapatnya sosialisasi tentang pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) online di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan. Setiap pengaduan *online* yang dilakukan masyarakat kurang

mendapatkan respon yang baik dengan waktu yang terkendala sangat lama untuk mendapatkan respon yang baik baik....”

Berdasarkan wawancara diatas masih terdapat permasalahan dalam pelayanan yaitu kurangnya respon pegawai dalam menanggapi pengaduan *online* yang dilakukan oleh masyarakat, masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) *online* di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan, kualitas pelayanan yang diberikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) *online* di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan masih kurang baik dan terkenadaan terutama masih kurangnya keterampilan pegawai dalam penggunaan teknologi dan terutama jaringan internet masih belum memadai untuk pelaksaaan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) *online* di Kantor Kementrian Agama Solok Selatan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) *online* di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan di peroleh tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan

Jenis Layanan	Tahun						Jumlah
	2017		2018		2019		
	Manual	online	manual	Online	Manual	online	
Pelayanan Perizinan	5	0	8	1	8	3	25
Bantuan Biasiswa	950	278	956	281	1602	516	4583
Layanan Aduan Masyarakat	8	0	13	0	11	2	34
Haji	32	0	35	0	43	0	110
Umbroh	75	4	86	5	98	5	273
Jumlah	1070	282	1098	287	1762	526	5025

Sumber:Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan 2017-2019

Berdasarkan tabel diatas masih terdapat permasalahan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) *online* di kantor Kementrian Agama tersebut masih banyaknya masyarakat yang menggunakan pelayanan manual di bandingkan dengan mengunakan pelayanan PTSP *online*. Dari tabel diatas terlihat bahwa pelayanan manual masih besar jumlah persentasenya diantaranya yaitu sebanyak 78%, sedangkan yang sudah mengunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) *online* yang berbasis *digital government* sebanyak 22%.

Berdasarkan pengamatan, wawancara dan data pendahuluan yang diperoleh maka terdapat persoalan antara lain : Kualitas pelayanan publik *digital* oleh masyarakat belum familiar ini terdapat pada tabel 1 bahwa lebih besar persentasi manual dibandingakan *online*, kurangnya kemampuan pegawai untuk memberikan penjelasan secara *online* disebabkan kurangnya menguasai dalam mengunakan aplikasi secara *online*, setiap pengaduan *online* yang dilakukan kurang mendapat respon pegawai Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan, kurangnya pegawai yang kompetitif dan produktivitas dalam menjalan tugasnya, setiap pengaduan *online* yang dilakukan kurang mendapat respon pegawai Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan, kurangnya pegawai yang kompetitif dan produktivitas dalam menjalan tugasnya sehingga dengan persoalan tersebuat pemerintah sebaiknya memperbaiki budaya kerja seperti berkomunikasi/interaksi dalam bentuk penyampai pesan atau informasi kepada masyarakat seperti

melakukan seminar atau penyuluhan tentang pelayanan PTSP *online*, pimpinan harus mampu mengaplikasikan dan mempengaruhi pegawai untuk pencapaian tujuan layanan PTSP *online* tersebut, sehingga terciptalah kepuasan terhadap layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "**Dampak Pelayanan Berbasis *Digital Government* dan Budaya Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (*Studi Kasus di Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan*).**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi identifikasi masalahnya adalah:

1. Kualitas pelayanan publik *digital* oleh masyarakat belum familiar.
2. Kurangnya kemampuan pegawai untuk memberikan penjelasan pelayanan secara *online.*
3. Setiap pengaduan *online* yang dilakukan kurang mendapat respon pegawai.
4. Kurangnya pegawai yang kompetitif dan produktivitas dalam menjalankan tugasnya.
5. Masih kurangnya inisiatif pegawai untuk berkembang dalam bekerja.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis membatasi masalah yaitu "Dampak Pelayanan Berbasis *Digital Government* dan Budaya Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (*Studi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Online di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan*).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana dampak pelayanan berbasis *digital government* terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Solok Selatan?
2. Bagaimana dampak budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Solok Selatan?

E. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dampak pelayanan berbasis *digital government* terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Solok Selatan.
2. Untuk mengetahui dampak budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Solok Selatan.

F. Manfaat penelitian

Manfaat pada penelitian ini meliputi secara teoritis dan praktis.

1. Secara teoritis

   Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan konsep ilmu pengetahuan yang terkait dengan Ilmu Administrasi Negara tentang Dampak Pelayanan Berbasis *Digital Government* dan Budaya Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) *Online* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan).

2. Secara Praktis

   Secara praktis penelitian ini berguna untuk:

   a. Bagi instansi pemerintah dapat digunakan sebagai masukan dalam memperbaiki budaya kerja dan berbasis *digital goverment* terhadap kepuasan masyarakat.

   b. Bagi masyarakat agar dapat memahami dan mengetahui kegunaan pelayanan terpadu satu pintu berbasis *digital goverment.*

   c. Bagi penulis sebagai persyaratan skripsi untuk mendapatkan gelar Strata 1 (S1) di jurusan Ilmu Administrasi Negara.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teori

1. Konsep Pelayanan *Digital Government*

a. Pelayanan

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layanan berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai; perihal/cara melayani; *service*/jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Poerwadarminta dalam Hardiyansyah, 2011:11).

Dalam kamus Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa "pelayanan adalah satu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat, pelayanan tidak dapat mengakibatan peralihan baik atau kepemilikan dan dapat terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa (Daryanto & Ismanto, 2014:136)

b. Digital Government

Secara konseptual, konsep dasar *digital government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan layanan melalui *elektronik (e-service),* serta malalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *digital government* ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan

proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Alexander dalam Eric, 2011).

Digital government bermakna bahwa penyampaikan layanan melalui teknologi digital dapat memberikan tingkat efisiensi dan efektivitas pekerjaan pemerintah yang lebih baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga (Eric, 2011:27).

Mustopadidjaya (2003) mengemukakan *digital government* merupakan suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi berbasis internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanan. Pengembangan *digital government*, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lainnya.

Digital government adalah penyelenggaran pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunikasi bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good government* (*World Bank* dalam Ayu, 2015:1436).

Digital government diperuntukan ke dalam : (a) pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi berbasis teknologi, khususnya aplikasi internet kepada masyarakat, *partner*, bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya; (b) suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat

maupun perilaku bisnis; dan (c) pemanfaatan teknologi informasi seperti *Wide Area Network* (WAN), internet, *world wide web*, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis dan cabang-cabang pemerintah lain untuk : memperbaiki layanan pada masyarakat, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif (Habibullah, 2010).

Menurut Mustafadidjaya (2003), *digital government* juga dapat dipahami sebagai pengunaan tekonogi berdasarkan WEB (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interaksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses dari pemerintah layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik internasional maupun antar negara.

Bank dunia *(World Bank)* selaku institusi Non pemerintah dalam indrajit (2002:2) mendefinisikan *digital government* bahwa:

> *"E-goverment refers to the use by goverment agencies of information technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of goverment"*

Secara garis besar defenisi dari *world bank* mengenai *digital government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (*seperti:wide area network, internet dan mobile computing)* yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan *digital*

government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warga negara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi,atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang didapat yaitu korupsi dapat berkurang, transparansi yang meningkat kenyamanan yang lebih besar meningkatkan penerimaan negara dan atau pengurangan biaya,(Gronlund, 2008:3652).

Menurut Indrajit (2002) *digital government* merupakan suatu mekanisme interaksi yang baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan *stakeholder* dengan melibatkan pengunaan teknologi informasi/elektronik (terutama internal) dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan. *Digital government* adalah penyelengaraan kepemerintahan dan juga pelayanan berbasiskan elektronik untuk meningkatakan kualitas layanan publik secara efektif, efisien dan interaktif. Pada intinya *digital government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain/stakeholder (penduduk, pengusaha, maupun instansi lainya) agar tercapainya tujuan negara.

c. Kegunaan dan Peran *digital Government*

Pada dasarnya *digital government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi publik. *Digital government* di bangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara prima, dalam pengelolaan pelayanan publik. *digital government* berguna untuk memudahkan hubungan antara pemerintah dengan pemerintah, pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan dunia usaha, baik nasional dan internasional.

Disamping itu, *digital government* berperan untuk memberikan jawaban atas perubahan lingkungan yang menuntut adanya administrasi negara yang efisien dan efektif, transparan dan akuntabilitas. Indrajit (2005) *digital government* memberikan manfaat peningkatan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki proses transpransi dan akuntabilitas kepada masyarakat. Birokrasi publik akan berubah menjadi terbuka, aksesif, permisif, dan partisipatif. Pengembangan *digital government* menghasilkan kedekatan dan interaksi atau keterlibatan masyarakat semakin besar, luas dan cepat (Habibullah, 2010).

Dan secara umum, penerapan *digital government* diberbagai negara yang memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas layanan masyarakat, terutama dalam hal mempercepat proses dan mempermuda akses interaksi masyarakat.

2. Meningkatkan transparasi pemerintah dengan memperbanyak akses pelayanan publik.
3. Meningkatkan pertanggung jawaban pemerintah dengan menyediakan lebih banyak pelayanan dan informasi, serta menyediakan kanal akses baru kepada masyarakat.
4. Mengurangi waktu, uang, dan sumberdaya lain baik disisi pemerintah maupun pihak-pihak yang terlibat dengan memperpendek proses peberian layanan. (Indrajit, 2005:157).

d. Manfaat Penerapan *Digital Government*

Beberapa manfaat yang diharapkan dari implementasi konsep *digital government* dilihat dari berbagai sisi menurut Adi (2003:7):

1. Dari sisi lembaga (organisasi)

   Manfaat yang diharapkan dari sisi lembaga atau organisasi antara lain penghamatan biaya dalam melayani masyarakat seperti penghematan dalam pemakaian kertas, sumber daya manusia dan waktu, meningkatkan kemampuan lembaga pemerinta dalam tukar-menukar informasi dan data (*information sharing).*

2. Dari sisi masyarakat konsumen

   Manfaat yang diharapkan diterima masyarakat berupa pelayanan dan pemberian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan masyrakat yang terus menerus (24 jam sehari), meningkatnya kemampuan melayani diri sendiri (*seft service),* meningkatnya kemampuaan

untuk mencari informasi, meluasnya akses terhadap informasi, dan sebagainya.

e. Aplikasi Pelayanan berbasis *digital Government*

Menurut Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa digital government merupakan betuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan mengunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi digital government memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara kompurter dan sistem jaringan komunikasi.

Manfaat menurut Indrajit dalam Ayu (2015) mengatakan sedikitnya ada enam indikator keberhasilan digital government, yaitu:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerinta kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam kinerja efektifitas di berbagai bidang kehidupan bernegara.

2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintan dalam rangka penerapan konsep *Good Corparate Governance.*

3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktifitas sehari-hari.

4. Memberikan peluang bagi pemerinta untuk mendapatkan sumber-sumber pendapat baru melalui interkasinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan dan

5. Menciptakan lingkungan masyarakat yang baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalah yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada serta

6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemrinta sebagai proses pengambilan dari berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Wujud nyata dari aplikasi pelayanan berbasis *digital government* yang telah umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaan adalah pembuatan situs *web* pemerintah daerah. Situs *web* pemerintah daerah merupakan salah satu strategi di dalam melaksanakan pengembangan *digital government* di Indonesia memiliki sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpatisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet.

Tujuannya adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang memiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara dalam instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi di ubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Informasi dan Transaksi *Elektronik*.

> "Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 pasal 1 ayat 1 bahwa informasi Elektronik adalah satu atau sekumpul data elektronik, termasuk tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic* data *interchange* (EDI), surat elektronik, (*electronic mail*), telegram, *teleks*, *telecopy*, atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah, yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya".

f. Pelayanan berbasis d*igital government*

Pelayanan berbasis *digital government* adalah pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat mengunakan teknologi informasi dengan menggunakan jaringan internet dan aplikasi-aplikasi tertentu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan mempermudah masyarakat.

Pelayanan *digital goveernment* adalah solusi untuk mengubah sistem pelayanan publik konvensional yang terkenal lambat dan boros. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang optimal, pemerintah mengharapkan peningkatan peran aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan. Didaerah digital saat ini, kebutuhan

masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi semakin tinggi.

Maanfaat pelayanan berbasis *digital government* yaitu meningkatnya produktivitas pekerjaan layanan. Pelayanan publik *digital* juga menjadi media promosi pemerintah untuk sosialisasi pemerintah terutama untuk sosialisasi kinerja dan program pemerintahan. Apabila masyarakat merasa puas dengan kinerja pelayanan otomatis hal ini akan mengembalikan *trust society* kepada pemerintah. Keuntungan yang tidak terlepas diantaranya lebih efisiensi biaya dan waktu sehingga pelayanan dalam mengunakan kertas akan berkurang.

2. Konsep Budaya Kerja

a. Pengertian Budaya Kerja

Secara etimologis kata budaya dalam kamus Bahasa Indonesia berasal dari bahasa sansekerta *"bodhya"* yang berarti akal budi sedangkan secara terminologis budaya adalah suatu hasil dari budi dan /atau daya, cipta, karya, karsa, pikiran, dan adat istiadat manusia yang secar sadar maupun tidak dapat diterima sebagai suatu perilaku yang beradab (Moeheriono, 2014:335). Menurut Edwand dalam Talizidulu (2003:42) mengemukakan bahwa budaya dalam arti luas yang meliputi *culture* dan *civilization* adalah:

> "*culture or civilization, taken in is wide ethnographic sence, is that complex whole which includes knowledge, belief, art, morals, law, custom, and any other capabilitas and habits*

> *acquired by man as a member of society".* (Kebudayaan atau peradaban menurut ilmu etnografi bahwa secara keseluruhan mencakup pengetahuan, kepercayaan, seni, moral, hukum, adat dan kemampuan lainnya serta kebiasaan yang diperoleh manusia sebagai makhluk sosial.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa budaya adalah suatu hasil dari akal pikiran yang meliputi seni, karya moral, pengetahuan, kepercayaan, adat istiadat serta kebiasaaan manusia secara sadar maupun tidak dapat diterima dalam kehidupan sehari-hari).

Budaya adalah pola semua suasana baik material atau semua perilaku yang sudah diadopsi masyarakat secara tradisional sebagai pemecahan masalah anggotanya, budaya mengandung semua cara yang terorganisasi, kepercayaan, norma, nilai-nilai yang implisit serta premis yang mendasar dan mengandung suatu yang perintah menurut Moeljono dalam (Ismail Nawawi Uha, 2017:2). Selanjutnya menurut Stoner dalam (Ismail Nawawi Uha,2017:1) mendefenisikan budaya sebagai kompleks atas asumsi tingkah laku cerita, metos metafora, atau berbagai ide lain yang menjadi satu untuk menentukan apa arti menjadi anggota masyarakat tertentu.

Menurut Koentjaraningrat dalam (Aldri Frinaldi,2017:17) budaya diartikan sebagai nilai-nilai, kebiasaan, dianut oleh suatu kelompok masyarakat sebagai panduan untuk menghadapi pernasalahan dari luar dalam kehidupan sehari-hari. Selanjutnya Aldri Frinaldi (2017:18) mendefenisikan bahwa budaya adalah pemahaman yang berasal dari

kecerdasan akal dan fikiran, disepakati untuk menyelaraskan suatu aktivitas dan cara hidup, dijadikan pedoman interaksi dalam hidup sehari-hari baik antar sesama maupun dengan orang lain yang berasal dari komunitas budaya yang berbeda.

Budaya dapat tercipta oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari baik dalam keluarga, organisasi, besnis, maupun bangsa dan negara. Setiap orang atau kelompok memiliki budaya berbeda dengan orang atau kelompok lainnya sehinggan tidak dapat dikatakan budaya baik atau buruknya sebab seseorang berinteraksi (berkomunikasi) dengan orang lain menggunakan budayanya sendiri tampa memperhatikan dan menyesuaikan dirinya dengan budaya orang lain. Budaya dapat membedakan masyarakat satu dengan yang lainnya dalam cara berinteraksi dan bertindak menyesuaikan suatu pekerjaan (Taliziduhu Ndraha,2003:46).

George Thomason (dalam Taliziduhu Ndraha, 2004:40) mengemungkakan konsep kerja sebagai berikut: "*an activity which demands the expenditure of energy or effort to create from 'raw materials' those products or services which people value".* sebauh aktivitas yang menuntut pengeluaran energi atau usaha untuk membuat bahan baku produk yang bernilai. Selanjutnya, Taliziduhu Ndraha (2002:1) mengemukakan bahwa kerja diartikan sebagai proses penciptaan atau pembentukan nilai baru pada suatu unit sumber daya dan pengubah atau penambahan nilai pada suatu unit alat pemenuhan

kebutuhan yang ada. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kerja adalah suatu kegiatan yang mengeluarkan energi dan usaha untuk menghasilkan suatu yang bernilai.

Budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kumpulan masyarakat atau organisasi yang tercermin dari sikap kemudian menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita. Pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja (Supriyadi dan Triguno dalam Aldri Frinaldi 2014:35).

Terdapat beberapa indikator budaya kerja untuk mengukur budaya kerja pada suatu organisasi, yaitu: (a) Kepemimpinan, (b) Penampilan, (c) Kesadaran akan waktu, (d) Komunikasi, (e) Penghargaan dan Pengakuan, dan (f) Nilai dan Kepercayaan. Berdasarkan beberapa indikator diatas Menurut Aldri (2017:24-27) Budaya kerja diartikan sebagai suatu dasar yang terlihat dan tidak terlihat dalam diri seseorang, dipandang dari perspektif nilai dan keyakinan, pemahaman cara bekerja, norma, pola pikir, dan perilaku setiap orang atau sekelompok orang yang dapat membantu kegiatan pencapaian tujuan organisasi apabila disertai dengan kepemimpinan yang bagus, komunikasi yang sehat, kesadaran waktu, dan *reward system*, serta *punishment* yang adil.

Menurut Asyrori (2014:1722) budaya kerja merupakan sebagai sikap dan perilaku individu dan kelompok yang didasari atas nilai-nilai yang

diyakini kebenaran dan telah menjadi sifat serta kebiasaan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Budaya kerja menurut Budi Paramita dalam Taliziduhu Ndraha (2005:208) mngemukakan bahwa "sebagai kelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh satu golongan masyarakat"

Aldri Frinaldi (2014:1) mengemungkakan bahwa budaya kerja yaitu "suatu dasar yang terlihat maupun yang tidak terlihat dalam diri seseorang dipandang dari perpektif nilai, pemahaman cara kerja, norma, pola pikir, dan perilaku setiap orang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu pekerjaan. Hal-hal ini dapat terlihat dari respon terhadap pekerjaan yang dikerjakan seseorang secara tidak langsung atau terdapat interaksi pengaruh dari lingkungan kerja"

Selanjutnya Aldri Frinaldi (2017:2) menyatakan bahwa budaya kerja memberikan suatu perspektif nilai positif dan nilai negatif dalam pemahaman cara kerja, norma pola pikir, dan perilaku setiap orang atau kelompok orang dalam dalam menjalankan suatu pekerjaan. Moeheriono (2014:346) menyatakan budaya kerja adalah "cara pandang seseorang disertai dengan suasana hati yang didasari pada keyakinan yang diyakini terhadap kerja". selain itu budaya kerja dapat diartikan secara praktis seperti pola nilai, sikap, tingkah laku, sistem kerja, teknologi dan bahasa yang digunakan. Berdasarkan pendapat diatas maka penulis menarik kesimpulan bahwa budaya kerja merupakan sikap dan perilaku seseorang

atau sekelompok orang yang didasari atas nilai-nilai yang diyakini kebenarannya dan telah menjadi kebiasaan dalam penyelesaikan pekerjaan sehari-hari.

b. Tujuan dan Manfaat Budaya Kerja

Budaya kerja mempunyai tujuan untuk mengubah sikap dan perilaku SDM yang ada agar dapat meningkatkan produktifitas kerja yaitu untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Fernandes (2006, dalam Jurnal Reformasi Volume 5 Nomor 1 Tahun 2015), Selanjutnya menurut Wirawan (2007:35-37), budaya kerja mempunyai peranan yang penting dalam upaya memcapai tujuan organisasi, berikut sepuluh budaya kerja oraganisasi terhadap organisasi, anggota organisasi, dan yang berhubungan dengan organisasi, yaitu: a) identitas organisasi, b) menyatukan organisasi, c) reduksi konflik, d) komitmen kepada organisasi dan kelompok, e) reduksi ketidak pastian, f) menciptakan konsistensi, g) motivasi, h) kinerja organisasi, i) keselamatan kerja, dan j) sumber keunggulan kompetitif.

Aldri Frinaldi (2014:182) menjelaskan tujuan budaya kerja sebagai berikut: a)meningkatkan kualitas kerja, b)meningkatkan kualitas pelayanan, c)menciptakan budaya kualitas, d)meningkatkan profesionalitas, e) mengurangi kelemahan birokrasi. Manfaat budaya kerja menurut Supriyadi & Triguno (dalam Amir Lufni, 2013:543) antara lain sebagai berikut:

a. Menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik.
b. Membuka seluruh jaringan komunikasi, keterbukaan, kebersamaan, kegotong royongan, kekeluargaan, menemukan dan cepat memperbaiki.
c. Cepat menyesuaikan diri perkembangan dan luar (faktor eksternal seperti pelanggan, teknologi, sosial, ekonomi, dan lain-lain).
d. Mengurangi laporan berupa data dan informasi yang salah dan palsu.

Manfaat dari budaya kerja yang baik menurut Puspita (dalam Aldri Frinaldi, 2014:182) sebagai berikut: a) memelihara lingkungan kerja yang serasi serta harmonis, b) menciptakan kondisi kerja yang teratur, c) menciptakan kondisi kerja yang tertib dan aman, d) memastikan pelaksanaan hak dan kewajiban kerja, e) memakmurkan dan mensejahterakan pekerjaan, f) meningkatkan etos kerja yang tinggi dan dinamis.

c. Dimensi Budaya Kerja

Menurut Aldri (2017:24-26) ada enam dimensi budaya kerja pada suatu organisasi, yaitu:

1) Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah bagaimana proses seseorang (atasan) mempengaruhi dan memberikan contoh kepada bawahannya dengan segala upaya dan kemampuan mengerakan perilaku dan tindakan anggota dalam penyelenggaraan suatu kegiatan oragnisasi untuk pencapai tujuan organisasi, sehingga pelaksaaan pekerjaan dalam

organisasi tertib dalam pembagian tugas, cara kerja, dan hubungan antara pekerjaan suatu dan yang lainnya.

2) Penampilan

Budaya kerja suatu oraganisasi yang positif dapat dilihat dari penampilan, penampilan merupakan keadaaan dimana kehadiran seseorang di ruang publik yang memberikan kesan karakter secara fisik sehingga mencerminkan kompetensi penuh, integritas, dan akuntabilitas dalam bekerja dan tercipta citra positif di mata publik. Seperti berpenampilan dengan pemilihan warna seragam, potong rambut, bahasa tubuh aparatur.

3) Kesadaran akan waktu

Kunci kemajuan suatu negara dapat dilihat dari kesadaran akan waktu, bisa berkomitmen untuk tepat waktu. Kesadaran akan waktu ialah kesadaran untuk melakukan sesuatu hal ini sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini seperti kepatuhan terhadap jam kerja yang telah ditetapkan oleh pemerintah (jam masuk dan jam pulang kantor), melaksanakan pekerjaan yang telah ditentukan rentang waktu pelaksanaannya (*deadline*) dan tidak menunda-nunda pekerjaan juga termasuk kesadaran akan waktu.

4) Komunikasi

Komunikasi merupakan kemampuan bertutur kata, berekspresi dalam berinteraksi, menyampaikan pesan atau informasi tentang pikiran atau perasaan dengan individu maupun kelompok untuk mencapai

kesepakatan dalam pekerjaan, sehingga adanya keserasian dalam pencapaian tujun organisasi.

5) Penghargaan pengakuan

Dimensi ini yang selalu dikenal dengan sistem *reword and punishment* bagi anggota organisasi yang mempunyai prestasi dan bagian yang melakukan kesalahan serta penyimpangan atau belum mencapai prestasi kerja. Penghargaan biasanya seperti promosi jabatan, kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan, *punishment* bisa seperti pemotongan tunjangan, penurunan jabatan, atau sanksi disiplin lainnya.

6) Nilai dan kepercayaaan

Nilai dan kepercayaan adalah suatu keyakinan yang mendasari perilaku seseorang dalam bekerja yang mencerminkan pandangan dan kepercayaan individu atau sekelompok orang tentang sesuatu yang penting dalam kehidupan.

Menurut Taliziduhu Ndraha (2005:212-214) terdapat lima dimensi budaya kerja, sebagai berikut:

1) Anggapan dasar tentang kerja

Anggapan dasar tentang kerja merupakan pendirian, anggapan, dasar, kepercayaan dasar tentang kerja, terciptanya melalui konstruksi pemikiran logistik.

2) Sikap terhadap kerja

Sikap terhadap budaya kerja yaitu kecenderungan jiwa terhadap semua hal dalam bekerja. Sikap terhadap pekerjaan dipengaruhi lewat informasi dan pengetahuan tentang kerja yaitu memperbesar volume ruang kognitif manusia dan dapat memperluas alternatif dan kesempatan kerja, dan kesadaran akan kepentingan tertentu yaitu jika kepentingan berubah maka sikap terhapa kerja juga berubah. Sikap bisa berubah dan positif (menerima) jadi ragu-ragu, dan negatif (menolak) terhadap kerja dan sebaliknya.

3) Perilaku diwaktu bekerja

Perilaku di waktu bekerja yaitu sesuatu yang muncul ketika sikap yang semangat telah ada dalam bekerja maka akan terwujud perilaku seperti rajin, tidak cepat letih, sungguh-sungguh, ramah, sabar, dan lain-lain.

4) Lingkungan kerja berhubungan dengan *ergonomic*

ergonomics ialah studi tentang hubungan bioteknikal antra sifat-sifat fisik manusia dengan tuntunan fisik pekerjaan, bisa juga diartikan kajian tentang hubungan manusian dengan alat kerja. Dalam bekerja manusia menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dengan menggunakan alat (teknologi) sehingga dapat bekerja efektif, efesien dan produktif. Dalam lingkungan kerja perilaku menentukan cara bagaimana seseorang mengunakan alat kerja.

5) Etos kerja

Etos kerja merupakan sebagai watak individu, semangat fundamental budaya, semua ungkapan yang mencerminkan kepercayaan, kebiasaaan atau perilaku suatu kelompok masyarakat, bisa diartikan etos berkaitan dengan semangat kerja.

Menurut Emron Edison (2016:129-130) menjelaskan untuk menunjukan kinerja sangat dibutuhkan budaya kerja yang kuat dan untuk mencapainya diperlukan dimensi sebagai berikut:

1) Kesadaran diri

   Anggota organisasi dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan bekerja, mengembangkan diri, menaati peraturan.

2) Keagresifan

   Anggota organisasi menetapkan tujuan yang menantang tetapi realistis. Mereka menetapkan rencana kerja dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut serta mengejarnya dengan antusias.

3) Kepribadian

   Anggota bersikap saling menghormati, rama, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok serta sangat memperhatikan aspek-aspek kepuasan publik.

4) Performa

   Anggota organisasi memiliki nilai kreativitas, memenuhi kuantitas, mengutamakan kualitas mutu dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan berusaha untuk bekerja efektif dan efisien.

5) Orientasi tim

Anggota organisasi melakukan kerja sama yang baik serta melakukan komunikasi dan koordinasi yang efektif dengan keterlibatan aktif para anggota, dengan bergiliran mendapatkan hasil kepuasan tinggi serta komitmen bersa.

d. Nilai Budaya Kerja

Adapun cakupan nilai budaya kerja menurut Nirman (dalam Amir Lufni, 2013:541) adalah:

a) Disiplin

Perilaku yang senantiasa berbijak pada peraturan dan norma yang berlaku didalam maupun diluar perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan terhadap peraturan perundangan, prosedur, berlalu lintas, waktu kerja,berinteraksi dengan mitra dan sebagainya.

b) Keterbukaan

Kesiapan untuk memberi dan menerima informasi yang benar dari dan kepada sesama mitra kerja untuk kepentingan perusahaan.

c) Saling menghargai

Perilaku yang menunjukan penghargaan terhadap individu, tugas dan tanggung jawab orang lain sesama mitra kerja.

d) Kerjasama

Kesediaan untuk memberi dan menerima kontribusi dari dan/atau kepada mitra kerja dalam mencapai sasaran dan target perusahaan.

e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Budaya Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi budaya kerja menurut Stogdill dalam Utama Asmarni (2007:37-38) adalah:

a) Perilaku pemimpin adalah tindakan nyata dari seorang pemimpin biasanya akan menjadi cermin penting bagi pegawainya.
b) Seleksi para pekerja adalah dengan menempatkan pegawai yang tepat dalam kedudukan yang tepat, akan menumbuh kembangan rasa memiliki dari pegawai.
c) Budaya organisasi adalah setiap organisasi memiliki budaya kerja yang dibangun sejak lama.
d) Budaya luar adalah didalam suatu organisasi budaya dapat dikatakan lebih dipengaruhi oleh komunitas budaya luar yang mengelilingi.
e) Menyusun misi perusahaan dengan jelas dengan memahami misi organisasi secara jelas maka akan diketahui secara utuh dan jelas sesuatu pekerjaan yang seharusnya yang dilakukan oleh para pegawai.

3. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)

Menurut Kasmir (Harbani Pasolong, 2010:133) menyatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kesopanan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan, suatu produk yang dikatakan berkualitas apabila memberikan kepuasan sepenuhnya

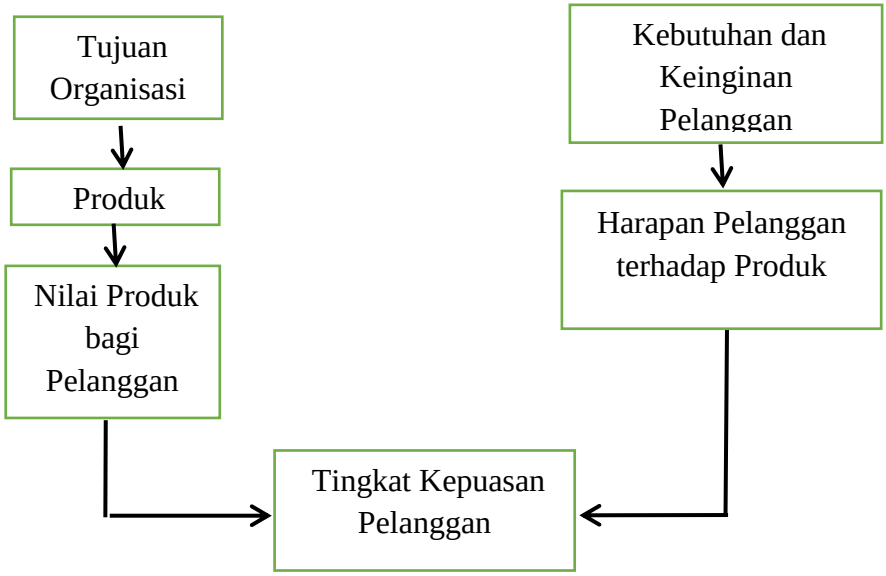
kepada konsumen (masyarakat), yakini sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen (masyarakat) terhadap suatu produk (pelayanan). Jadi pelayanan berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi juga pihak yang mendapatkan pelayanan yang ingin dipuaskan. (Lukman Pasolong 2010:144) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Dasman Lanin dan Nailuredha Hermanto (2016) mengungkapkan kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah tanggapan yang diungkapkan oleh seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja layanan yang dirasakan yang terjadi dalam waktu tertentu dan harapan sebelumnya.

Willkie (surjadi, 2009:49) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa. Sedangkan Engel (Surjadi, 2009:49) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak sesuaian timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Dari serangkaian pengertian tentang kepuasan pelanggan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) adalah penilaian atau tanggapan yang diberikan pelanggan terhadap

produk atau jasa yang telah mereka terima apakah memenuhi harapan atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dalam Surjadi (2009:49)



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan gambar diatas, konsep kepuasan pelanggan adalah titik pertemuan antara "tujuan organisasi" (pemberi layanan) dengan "kebutuhan dan keinginan pelanggan" (penerima layanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Dwiyanto Indiahono (2009:73) mengemukakan bahwa tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memukakan masyarakat tanpa memandang apapun. Untuk itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang tercermin sebagai berikut:

1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.
3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas;
4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelengarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yait pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

b. Metode Pengukuran Kesiapan Pelanggan

Dalam melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan publik, pemerintah telah memperhatikan indeks kepuasan masyarakat (IKM). pengukuran IKM untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik diatur dalam Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman kepuasan

masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Terhadap 9 (sembilan) ruang lingkup survey kepuasan yang digunakan yaitu:

a. Persyaratan
   Persyaratan yang dimaksud adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pelayanan teknis maupun pelayanan administratif.

b. Prosedur
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pemberian dan penerimaan layanan.

c. Waktu pelayanan
   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya atau tarif
   Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan pada penerima dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan penyelengaran yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyenggara dan masyarakat.

e. Kompetensi pelaksanaan
   pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahun, kealihan, keterampilanan, dan pengalaman.

f. Produk spesifikasi jenis pelayanan kompetensi
   Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetap kan.

g. Perilaku pelaksanaan
   Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Maklumat pelayanan
   Adalah peryataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
   Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pangaduan dan tindak lanjut.

Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat tentunya dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat survei IKM menurut Deddy Mulyadi et al (2016) adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekuranagan dari masing-masing unsur dalam penyelengaaran pemerintahan publik.
2. Diketahui kinerja penyelengaraan pelayanan tidak dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Diketahui indek kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil penyelenggaraan pelayanan publik pada lingkup pemerintahan daerah
5. Memacu persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintahan daerah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

B. Penelitian Relevan

Tabel 2.3 Tinjauan Penelitian Relevan

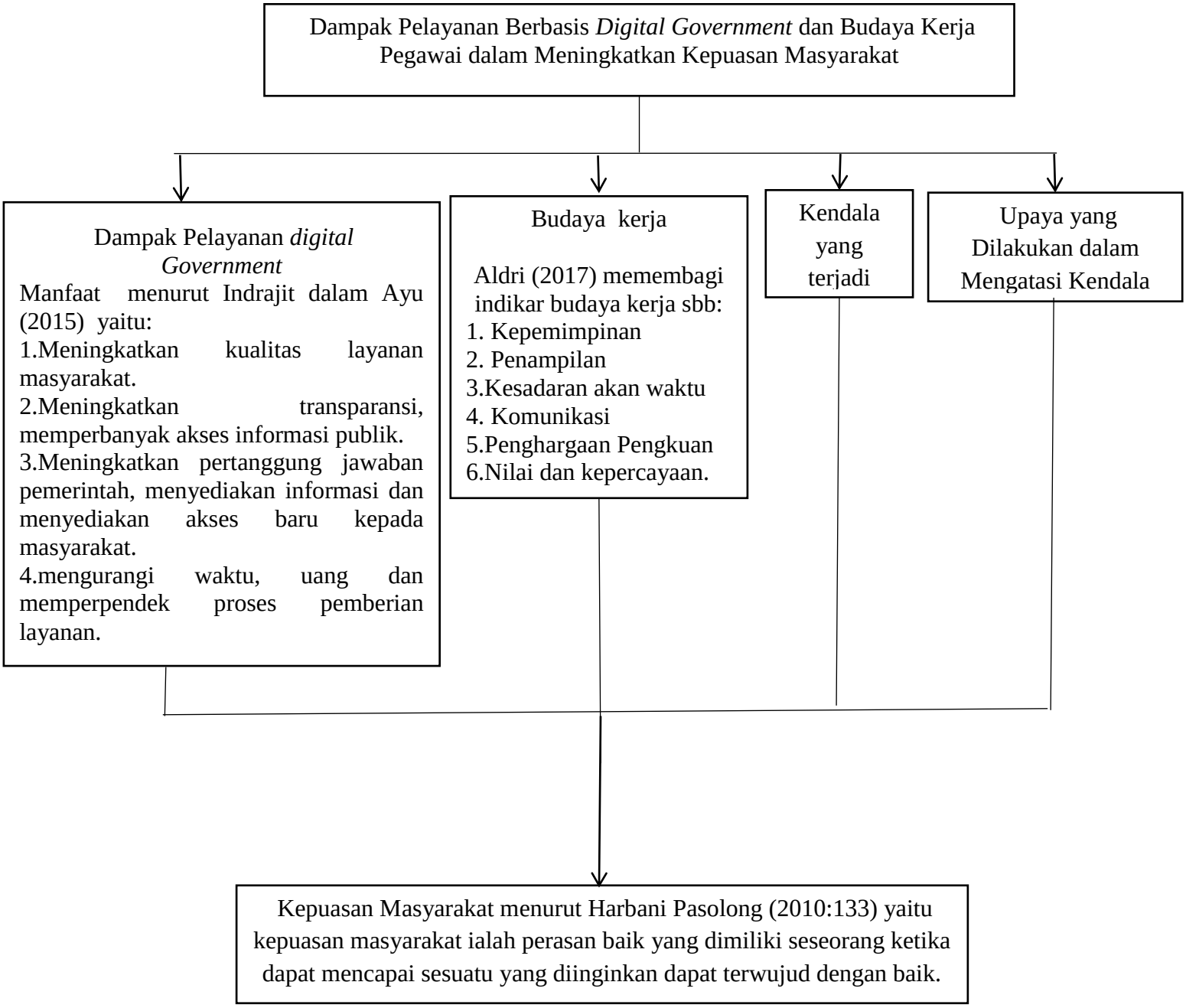
NO	Nama Penelitian /Volume,Tahun	Judul penelitian	Metode	Hasil penelitian
1.	Dewi Kunthi Anggraini, Bambang Irawan, dan Fajar Apriani. (Vol 6, Nomor 2, Tahun 2018)	Pengaruh Penerapan *e-Governmen*t Terhadap Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur	Metode Asosiatif	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh penerapan *e-government* terhadap budaya kerja pegawai negeri sipil di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
2.	Edi Sutrisno dan Joko Maryono (Vol 1, No, Tahun 2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat(Keluarga Warga Binaan Permasyarakatan).	Metode Survey dan Wawancara	Hasil dari penelitian ini bertujuan kualitas layanan (XI dan Kinerja pegawai X2 secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dan kualitas layanan X1 secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3.	Haura Atthahara (Vol. 3 No 1 Tahun 2018)	Inovasi Pelayanan Publik *E-Government*: Studi Kasus Aplikasi Organ Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta.	Metode Deskriptif	Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta penulis menggunakan teori kualitas pelayanan publik.
4.	Erisva Hakiki Purwaningsih (Vol. 21 No. 2 Tahun 2007)	*E-Government* dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi *Website* Kabupaten	Pendekatan kualitatif dengan Metode studi kasus.	Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas informasi *website* pemerintah Kabupaten Bengkalis berdasarkan

		Bengkalis Provinsi Riau).		dimensi kualitas informasi.
5.	Emilsyah Nur (Vol. 18 No. 3 Tahun 2014)	Penerapan *E-Goverment* Publik pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan di Kota Palu	Metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.	Hasil dari penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan *e-government* publik pada setiap SKPD berbasis pelayanan di Kota Palu.
6.	Aldri Frinaldi (Vol. XIII No. 2 Tahun 2014)	Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh	Metode kuantitatif deskriptif	Hasil dari penelitian ini bertujuan menganalisis budaya kerja di kalangan PNS di lokasi tersebut dalam upaya menemukan upaya peningkatan mutu sumber daya manusia para Aparatur Sipil Negara (ASN)

C. Kerangka Konseptual

Penelitian ini mengkaji tentang seberapa besar pelayanan berbasis *digital governance* dan budaya kerja sebagai variabel yang akan diteliti berdasarkan rumus masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Melalui penelitian ini, maka penelitian ini akan mencoba untuk memaparkan dampak pelayanan berbasis *digital governance* dan budaya kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus pelayanan *online* di Kementerian Agama Kabupaten Solok Selatan. Hubungan pelayanan berbasis digital dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.2 Gambar Kerangka Konseptual



BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan peneliti yang telah dilakukan penulis tentang Dampak Pelayanan Berbasis *Digital Government* dan Budaya Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Masyaraka Di Kabupaten Solok Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain:

1. Dampak pelayanan berbasis *digital government* terhadap kepuasan masyarakat belum dapat dikatakan berdampak baik dikarenakan masih belum dapat memenuhi suatu pelayanan berbasis *digital government* dalam penelitian ini tidak ada indikator yang sudah membawa dampak yang baik terhadap pelayanan PTSP, yang dapat dilihat dari:

    a. Meningkatkan pelayanan masyarakat, dalam hal ini masih banyak ditemui permasalan dalam peningkatan layanan pada masyarakat, sehingga tidak tercapai kepuasan masyarakat.

    b. Meningkatkan transparasi pemerintah, peningkatan transparasi pemerintah belum memiliki dampak yang baik untuk kepuasan masyarakat karena masih banyak terdapat kendala dalam penerimanan informasi.

    c. Meningkatkan tanggung jawabab pemerintah, bahwa masih terdapat kurangnya penyebaran informasi dan sosialisasi cara pengunaan

pelayanan sehingga rendahnya tanggung jawab pemerintah membuat berdapak kurangnya terpenuhi kebutuhan pelayanan dirasakan masyarakat.

d. Mengurangi waktu, uang dan mempercepat proses layanan, paparan diatas menunjukkan bahwa terjadi permasalahan kurangnya pengetahuan masyarakat akan prosedur pelayanan, lambatnya penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan dengan waktu yang dijanjika.

2. Dampak budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat belum dikatakan berdampak baik dengan kepuasan masyarakat dikarenakan belum dapat memenuhi budaya kerja berbasis *digital government* yang benar. Dalam penelitian ini tidak ada satu pun indikator yang sudah membawa dampak yang baik terhadap masyarakat, yang dapat dilihat dari:

   a. Kepemimpinan, kurangnya partisipasi pemimpin terhadap keluahan masyarakat maupun petugas pemberi pelayanan terhadap penggunaan, rendahnyan SDM menjadi lambatnya proses pelayanan yang didapatkan.

   b. Penampilan, penampilan dari Pelayanan PTSP masih belum meningkatkan ketertarikan masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

   c. Kesadaran akan waktu, ketidak pastian waktu dalam penyelesaian pelayanan membuat masyarakat tidak merasa puas dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

d. Komunikasi, permasalahan dalam PTSP terjadi akibat komunikasi yang terjalin antar pemberi pelayanan meskipun sudah melakukan pembagian tugas masing-masing namun tidak membawa dampak baik untuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

e. Penghargaan pengakuan, tidak terdapatnya penghargaan dan pengakuan bagi pegawai yang memiliki kinerja yang baik.

f. Nilai dan kepercayaan, rendahnya nilai dan kepercayaan pegawai dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat disebabkan rendahnya pengetahuan pegawai tentang pelayanan.

B. Saran

Melihat dari kondisi dilapangan yang ada masih kurang tingkat kepuasan masyrakat dalam pelayanan *berbasis digital* dan budaya kerja pegawai pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Solok Selatan maka penulis menyarankan:

1. Diharapakan kepada Kementrian Agama untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

2. Diharapakan kepada Kementrian Agama meningkatkan kualitas sumber daya manusia SDM, terutama kesadaran masyarakat tentang arahan tentang pegunan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Perlunya peningkatan jaringan internet untuk pendukung proses pencapaian pelayanan.

4. Diharapakan kepada Kementrian Agama mampu meningkatkan kompetitif dan produktifitas dalam mejanlankan tugas.

DAFTAR PUSTAKA

Aldri, F. (2017). *Mengelola Budaya Organisasi dan Budaya Kerja.* Padang: UNP Press.

Aldri dan Afriva. 2017. *Membangun Model Kebijakan Budaya Kerja Pada Sadar Wisata di Kalangan Aparatur dan Masyarakat Berkunjung ke Lokasi Wisata di Sumtera Barat.* UNP: Program Pasca Sarjana

Aldri, F. (2017). *Mengelola Budaya Organisasi dan Budaya Kerja.* Padang: UNP Press.

Aldri, F. (2014). *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh. Humanus , XIII* (2), 180-192.

Arikunto, S.2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prektek*. Rineja Cipta. Jakarta.Bambang, Prasetyo & Lina, Miftahul Jannah. 2010, *Metode Penelitian Kuantitaf: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Forman, M. (2005). *Using IT to Transform the Effectiveness and Efficiency of Government. Journal E-Goverment and Information Technologi*, Pg.27.

Getut, Pramesti.2016. *Statistika Lengkap Secara Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.

Indrajit, Richardus E. 2002. Electronic Government: *Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: ANDI.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Hardiyansyah. 2011, Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media

Daryanto & Ismanto, 2014. Konsusmen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.

Pasolong, Harbani. 2010 Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Indiahono, Dwiyanto. 2019. Perbandingan Administrasi Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Mulyadi, Deddy dkk. 2016. Administrasi Publik untuk Pelayan Publik. Bandung : Alfabeta

Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama

Jurnal/Prosiding

Aldri Frinaldi dan Dede Pradana Putra. 2004. *Hubungan Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat (Studi kasus Rumah Sakit Swasta X di Kota Padang, Sumatra Barat)*. Prosiding Seminar Nasional " Tantangan Pemerintah Baru" di Selenggarakan Oleh Program Studi Ilmu Administrasi Negara FIS UNP, tanggal 13 November 2014 di Kampus Universitas Negeri Padang.

Aldri Frinaldi. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Berintegritas Dengan Kepuasan Masyarakat: Studi Pelayanan Kesehatan Berintegritas, Rumah sSakit Umum Daerah Kota P, Sumatra Barat.* Prosiding SeminarNasional "Mewujudkan Administrator Publik yang Berintegritas di Era Pemerintahan Baru". Diselenggarakan Tanggal 28-29 November 2014 di Kampus Universitas Negeri Yogyakarta.

Achmad Habibullah. 2010. Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government. Volume 23, No. 3. Hlm. 187-195.

Adi Cahyadi. 2003. E-Government: Suatu Lingkup Konsep dan Permasalan. Journal The Winners. Volume 4, No. 1, Hlm. 1-2.

Ayu Aditya Oktavya. 2015. Penerapan *(Electronic Government)* e-Government pada Kantor Pelyanan Pajak Prataama dalam Pemberian Pelayanan di Kota Bontang. Ejournal Ilmu Pemerintah. Volume 3, No 3. Hlm. 1433-1447

Erick S. Holle. 2011. Pelayanan Publik Melalui *Electronic Government*: Upaya Meminimalsir Praktek Maladministrasi dalam Meningkatkan Publik Service. Jurnal Sasi. Volume 7. No. 3. Juli-September.

Dasman Lanin dan Nailuredha Hetmanto. 2016. The Analysisi Of Foreiger Satiffaction And Survice Quality Of Immigration Office Padang, Advances In Social Science, Education And Humanities Resaece, Volume 84 Internasional Comference On Ethics In Governance (ICONEG 2016)

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelengaraan Pelayanan Publik.